



Réseau Qualité des établissements sanitaires

# Indicateurs de Qualité et Réhabilitation améliorée en chirurgie

Webinaire du 27 juin 2024



# Qu'est-ce qu'un indicateur de qualité ?

- Mesure
  - quantitative (nombre, proportion, moyenne...)
  - d'une activité ou d'un résultat
  - permettant une comparaison dans l'espace ou le temps
- Liée à au moins une des dimensions de la qualité
- Qui a de bonnes qualités métrologiques
  - Validité → reflet de la qualité et non d'autre chose
  - Fiabilité → même résultat sur une même réalité
  - Pertinence → permet de repérer ce qui ne va pas et d'agir
  - Opérationnalité → mesure faisable et peu coûteuse

Reflet

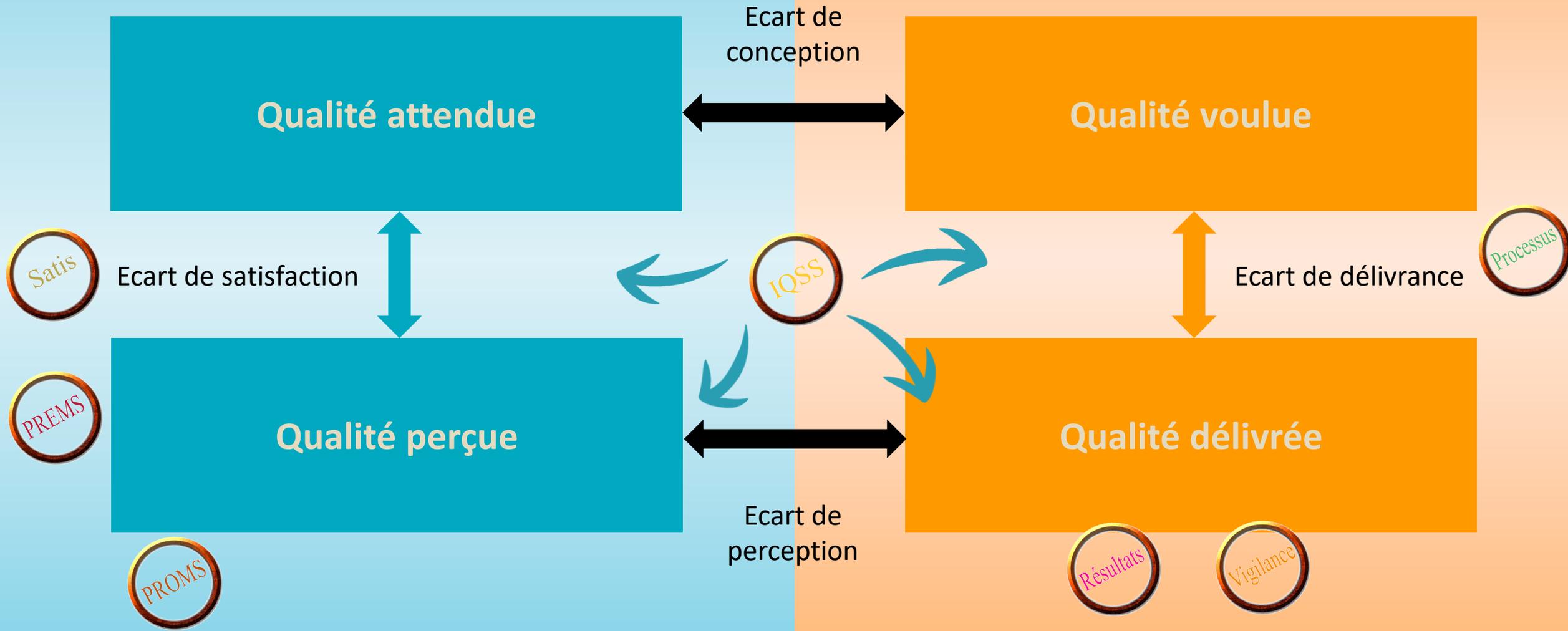
Révéléateur



# Indicateurs de qualité, mais quelle qualité ?

Du point de vue du patient

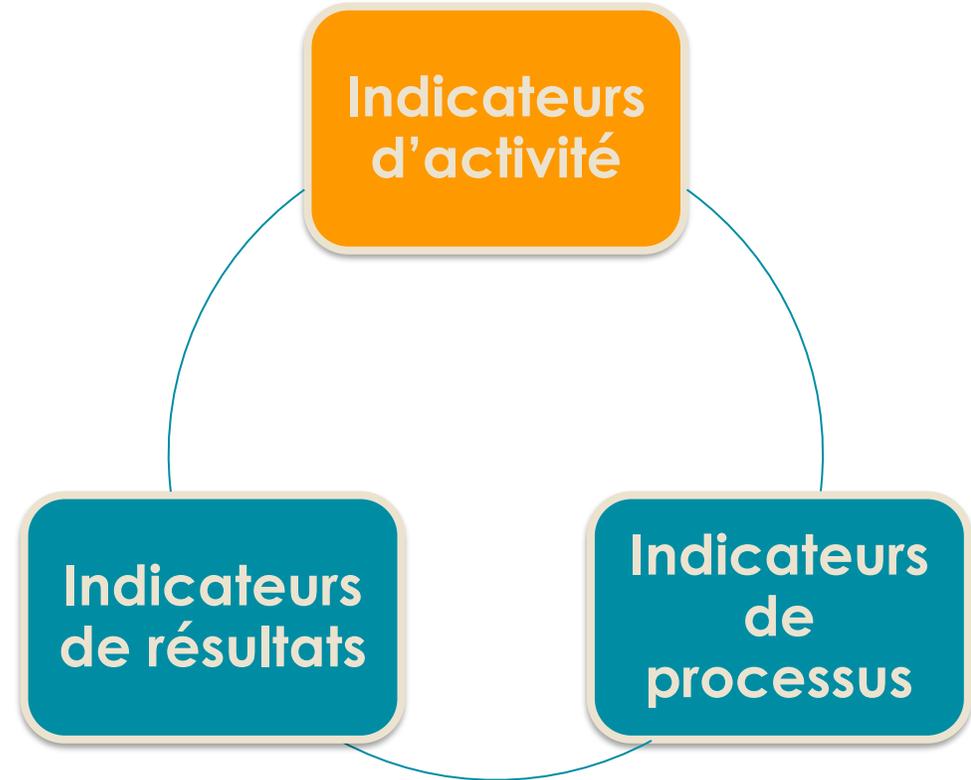
Du point de vue de l'établissement de santé





# Les différents types d'indicateurs

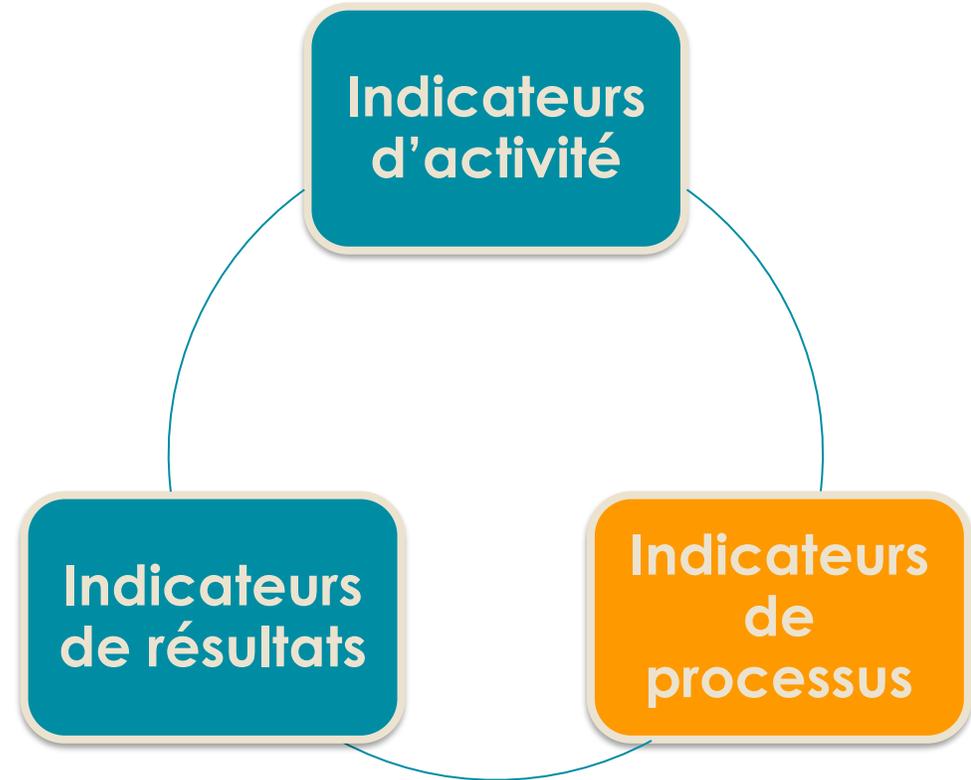
- Au début c'était simple
  - Indicateurs d'Activité :
    - Ils reflètent **les moyens** consommés (RH, matériels, financiers) **pour la mise en œuvre** d'un processus de soins
    - Exemple : Nombre de patients pris en charge en RAC pour un parcours de soins





# Les différents types d'indicateurs

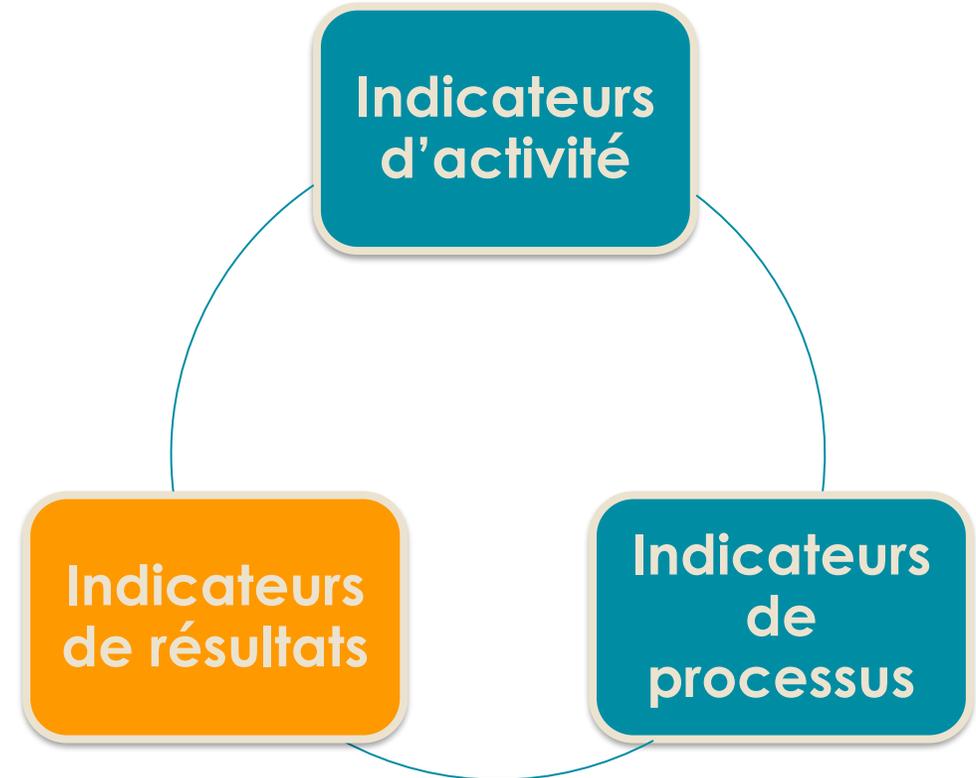
- Au début c'était simple
  - Indicateurs de Processus :
    - Ils **évaluent** les pratiques durant le processus de soins : ils permettent de s'assurer **que tout est mis en œuvre** pour atteindre le résultat souhaité
    - Exemples :
      - proportion de patients ayant eu l'antibioprophylaxie recommandée
      - proportion de patients avec premier lever le soir de l'intervention





# Les différents types d'indicateurs

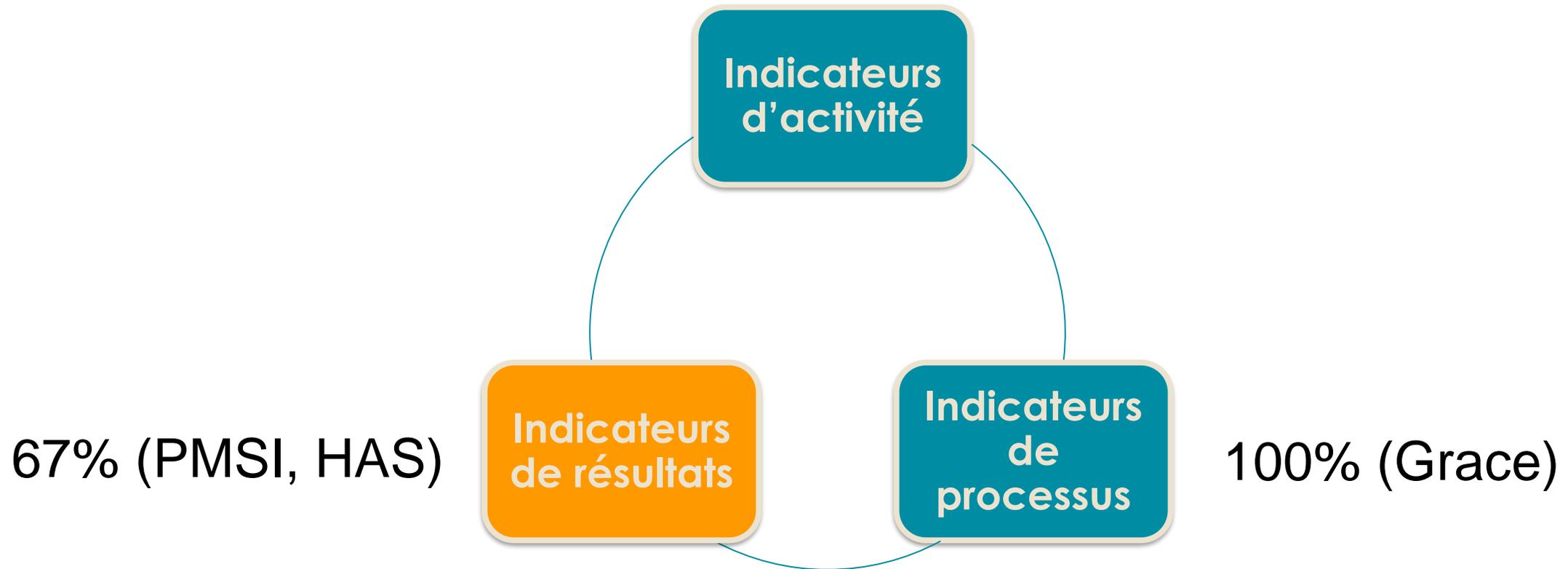
- Au début c'était simple
  - Indicateurs de Résultats :
    - Ils **évaluent les bénéfices ou les risques générés** pour le patient en termes d'efficacité, de sécurité et de satisfaction
    - Ils peuvent provenir de données factuelles (observation clinique, données PMSI) ou de données rapportées par le patient (satisfaction, expérience, ou vécu à long terme...)
    - Exemples :
      - Taux d'infections du site opératoire
      - Taux de réintervention imprévue à 30 jours
      - Proportion de patients satisfaits





# Utilisation actuelle des indicateurs (enquête pré-webinaire)

100% (tableaux de suivi internes, PMSI, Grace)





# Les différents types d'indicateurs

- Et de nouvelles « catégories » d'indicateurs sont apparues
- Niveau de connaissance déclaré dans l'enquête :

Les IQSS

2,8 / 5

Les indicateurs de vigilance

1,7 / 5

Les PROMS et les PREMS

2,8 / 5

Les indicateurs intégrés au dispositif IFAQ

1,5 / 5



# Les différents types d'indicateurs

---

- Les indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS)
  - Les IQSS sont des indicateurs qui ont été développés et validés par le Haute Autorité de Santé (HAS)
  - Les IQSS peuvent englober une grande variété d'indicateurs : processus, résultats, PREMS, indicateurs de vigilance...
  - Ils font l'objet de mesures nationales (tous les ans ou tous les 2 ans), obligatoires pour les établissements de santé concernés par la thématique
  - Ils sont utilisés dans le cadre de la certification
  - Leurs résultats sont diffusés au grand public (affichage dans les établissements, site Qualiscope)



# Les différents types d'indicateurs

- Les indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS)

- Quelques exemples

- Proportion de séjours avec une lettre liaison à la sortie conforme
    - Proportion de patients avec une évaluation et une prise en charge de la douleur conforme
    - Indice de consommation de produits hydroalcooliques (ICSHA)
    - Taux de vaccination antigrippale du personnel hospitalier
    - Taux de satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis)
    - Taux d'évènements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de genou (ETE-PTG)
    - Taux d'infections du site opératoire après pose de prothèse totale de hanche (ISO-PTH)
    - Taux de ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après chirurgie ambulatoire





# Les différents types d'indicateurs

---

- Les PROMS sont les « Patient-reported outcomes measures »
  - Ils évaluent les résultats des soins perçus par les patients
  - Ils reposent sur l'utilisation de questionnaires, proposés aux patients à différents moments de la prise en charge (hétéro ou auto-administration)
  - Il existe
    - des PROMS « génériques » qui vont évaluer la qualité de vie de manière globale (SF-36, EuroQoL)
    - des PROMS « spécifiques » qui vont évaluer des dimensions plus spécifiques comme le fonctionnement physique, ou le niveau de douleur. Ces PROMS spécifiques sont le plus souvent en lien avec une pathologie ou un groupe de pathologies
  - Ils permettent à la fois un suivi individuel par patient, et la production d'indicateurs de manière globale



# Les différents types d'indicateurs

- Les PROMS
  - Exemple
    - Questionnaire HOOS pour la Prothèse Totale de Hanche :
      - 5 domaines explorés à travers une quarantaine de questions posées au patient (symptômes-raideur, douleur, vie quotidienne, activités sports et loisirs, qualité de vie)

## SYMPTÔMES

Vous devez répondre à ces questions en pensant aux symptômes et aux difficultés de votre hanche au cours de la dernière semaine.

Ressentez-vous un grincement, entendez-vous un cliquetis ou tout autre type de bruit provenant de votre hanche ?

Jamais  Rarement  Parfois  Souvent  Toujours

Difficultés à écartier les jambes

Jamais  Rarement  Parfois  Souvent  Toujours

Difficultés à se déporter lors de la marche

Jamais  Rarement  Parfois  Souvent  Toujours

## RIGIDITÉ

Les questions suivantes concernent l'importance de la raideur articulaire que vous avez ressentie au cours de la dernière semaine au niveau de votre hanche. La raideur est une sensation de restriction ou de lenteur dans la facilité de mouvement de l'articulation de la hanche.

Quelle est l'intensité de votre raideur de l'articulation de la hanche après le premier réveil du matin ?

Aucun  Léger  Modéré  Sévère  Extrême

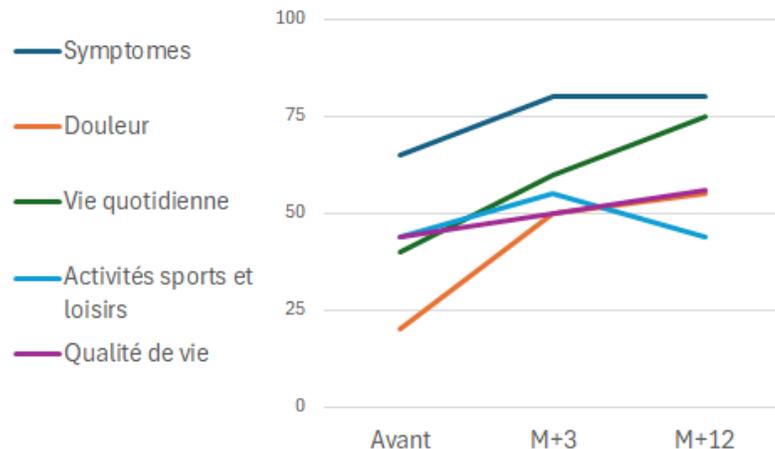


# Les différents types d'indicateurs

- Les PROMS

- Exemple

- Questionnaire HOOS pour la Prothèse Totale de Hanche :
      - score sur 100 pour chaque domaine
      - mesures avant l'intervention, à 3 mois, et à 12 mois après l'intervention
      - Scores moyens pour la patientèle



## SYMPTÔMES DU HOOS

80

0= problèmes extrêmes de hanche | 100=pas de problèmes de hanche

## DOULEUR HOOS

55

0= problèmes extrêmes de hanche | 100=pas de problèmes de hanche

## HOOS ADL

40

0= problèmes extrêmes de hanche | 100=pas de problèmes de hanche

## HOOS SPORTS/RÉCRÉATION

44

0= problèmes extrêmes de hanche | 100=pas de problèmes de hanche

## HOOS QOL

44

0= problèmes extrêmes de hanche | 100=pas de problèmes de hanche



# Les différents types d'indicateurs

---

- Les PREMS sont les « Patient-reported experience measures »
  - Ils font partie des indicateurs de résultat, comme les PROMS
  - Ils évaluent la manière dont le patient vit l'expérience des soins
    - sa satisfaction (concernant une information reçue),
    - son vécu subjectif (attention portée par les soignants à sa douleur),
    - son vécu objectif (délai d'attente),
    - ses relations avec les différents professionnels
    - ...
  - Ils reposent sur l'utilisation d'un questionnaire, généralement proposé à la fin d'une prise en charge, en auto-administration
  - Ils permettent avant tout la production d'indicateurs de manière globale (peu de suivi individuel car questionnaires souvent anonymes)



# Les différents types d'indicateurs

- Les PREMS
  - Exemples de PREMS génériques
    - Satisfaction et expérience des patients hospitalisés +48h en MCO (e-Satis MCO)
    - Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire (e-Satis MCO CA)

## La Prise en charge pendant l'hospitalisation

Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous

Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?

- Mauvaise  Faible  Moyenne  Bonne  Excellente

Dans le bloc opératoire, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

- Mauvaise  Faible  Moyenne  Bonne  Excellente

Après votre opération / intervention, avez-vous eu des douleurs ?

- Extrêmement intenses  Intenses  Modérées  Faibles  Pas de douleur

Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?

- Mauvaise  Faible  Moyenne  Bonne  Excellente

Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

- Mauvais  Faible  Moyen  Bon  Excellent

Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

- Mauvais  Faible  Moyen  Bon  Excellent

Que pensez-vous du soutien des professionnels qui vous ont pris en charge ?

- Mauvais  Faible  Moyen  Bon  Excellent



# Les différents types d'indicateurs

- Les PREMS : e-satis MCO CA
  - Calcul d'un score global sur 100 et de scores thématiques sur 100
    - Résultats nationaux en 2023



## – Verbatims

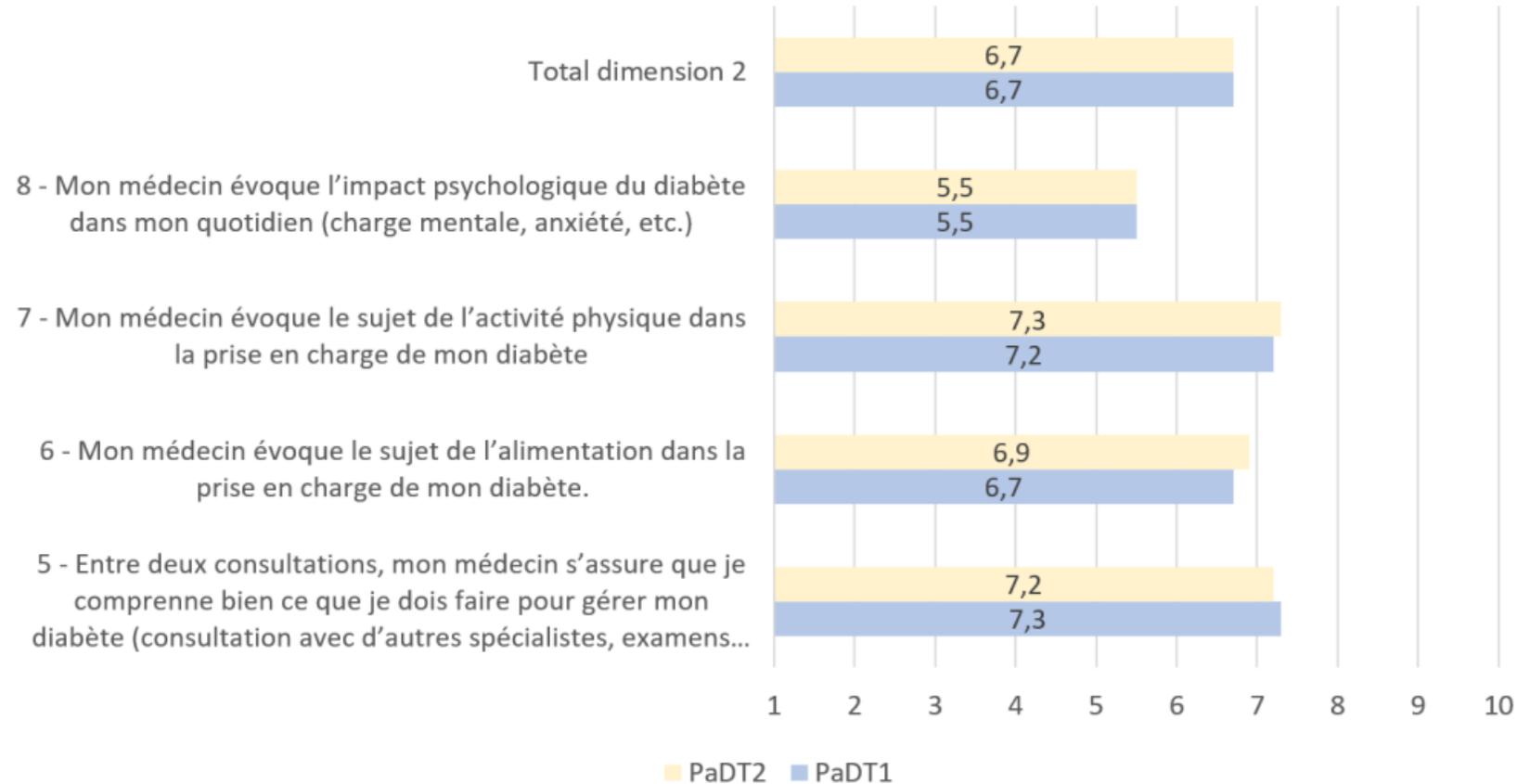
« Long délai avant le passage du médecin pour valider la sortie. Pas de contact après la sortie comme indiqué »

« Pas de coordonnées de contact après la sortie, dommage car douleurs intenses durant le week-end et il a fallu attendre le lundi pour contacter quelqu'un. »



# Les différents types d'indicateurs

- Les PREMS
  - Exemples de PREMS spécifiques
    - Questionnaire DREMS pour le diabète
    - Polyarthrite rhumatoïde, cancer, dépression...





# Utilisation actuelle des indicateurs (enquête)

---

- 50% des établissements disent utiliser des PROMS-PREMS
- Questionnaires cités
  - questionnaire EQ-5D-5L (PROMS générique)
  - Questionnaire e-Satis MCO (mais global, non spécifique RAC)
  - Questionnaire de satisfaction spécifique RAC



# Les différents types d'indicateurs

---

- Les indicateurs de vigilance
  - Ils sont intégrés aux indicateurs de résultats, comme les PROMS et les PREMS
  - Créés par l'ordonnance n° 2021-583 du 12 mai 2021
  - Ce sont des indicateurs « d'alerte », qui sont le reflet d'un potentiel problème de qualité ou de sécurité des soins
  - Ils pourront être utilisés par l'ARS pour le maintien ou le renouvellement des autorisations en cas d'alerte
  - Ils sont définis par la HAS et l'ATIH, en lien avec les Sociétés savantes
  - Ils sont mesurés à partir des données PMSI



# Les différents types d'indicateurs

---

- Les indicateurs de vigilance
  - Exemples d'indicateurs de vigilance en orthopédie-traumatologie
    - Taux de mortalité hospitalière après première implantation d'endoprothèse de hanche en cas de fracture du col du fémur ou du trochanter
    - Taux de réadmission dans les 48 heures après chirurgie ambulatoire
    - Taux d'hémorragie ou d'hématome postopératoires
  - Exemples d'indicateurs de vigilance en chirurgie digestive et viscérale
    - Taux de réopération dans les 30 jours après une chirurgie primaire pour cancer du côlon
    - Taux d'hémorragie ou d'hématome postopératoires
    - Taux d'infection du site opératoire



# Les différents types d'indicateurs

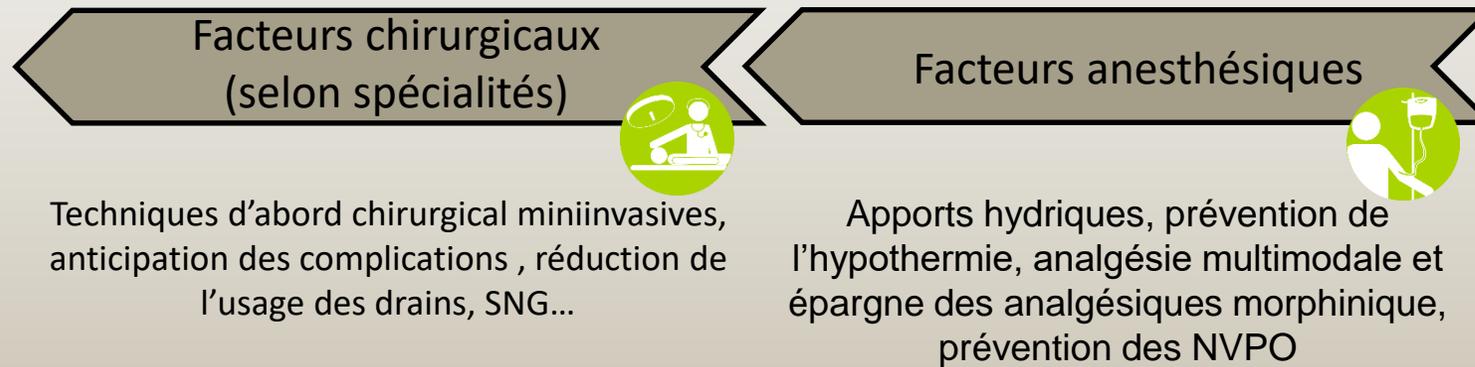
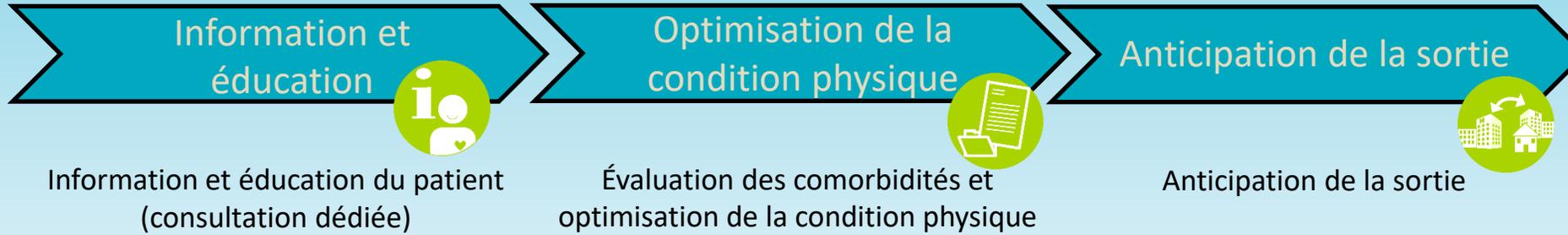
---

- Les indicateurs du dispositif d'Incitation financière à l'amélioration de la qualité (IFAQ)
  - Dispositif généralisé depuis 2016
  - Les indicateurs sont définis chaque année par décret et sont issus
    - des IQSS, produits par la HAS (ex : qualité de la lettre de liaison à la sortie)
    - des indicateurs produits par l'ATIH (ex : taux de séjours longs en psychiatrie)
    - des indicateurs du programme HOP'EN (ex : alimentation du DMP pour les patients disposant d'un DMP lors de leur admission)

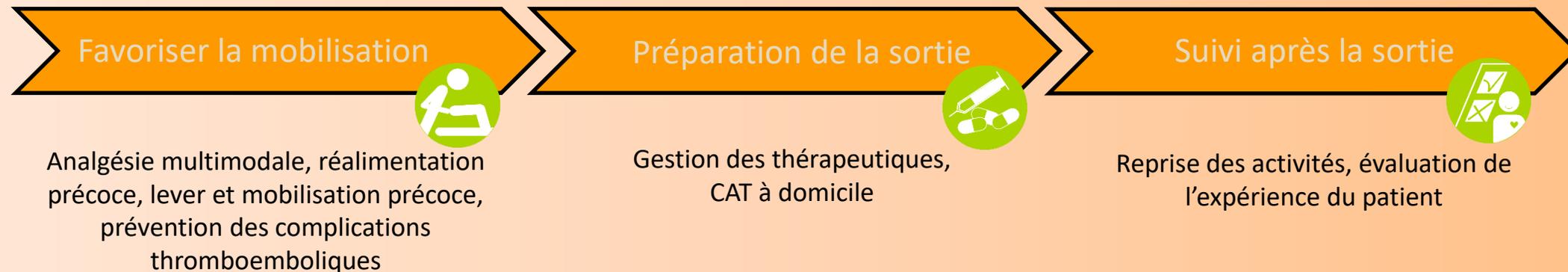
→ Présentation à venir



- 
- Les indicateurs mobilisables sur un parcours



Préparation avant l'intervention : apport de glucose ou hydrates de carbone, pas de jeûne préopératoire prolongé, prévention des infections, prévention des complications thromboemboliques, pas de prémédication anxiolytique systématique



- 
- 
- Quels indicateurs à chaque étape du parcours ?



IQSS



Processus



Vigilance



Résultats



PREMS



PROMS



Pré-opératoire

Information et éducation



Optimisation de la condition physique



Anticipation de la sortie



Proportion de patients pour lesquels les critères d'éligibilité à la RA ont été vérifiés

Proportion de patients ayant bénéficié d'une immunisation

Proportion de patients ayant eu une éducation thérapeutique sur la manière de gérer leur convalescence après l'intervention

Proportion de patients avant intervention

Per-opératoire

Facteurs chirurgicaux (selon spécialités)



Proportion de patients n'ayant pas eu de drainage du site opératoire

Facteurs anesthésiques



Proportion de patients ayant eu une administration d'acide tranexamique

Proportion de patients ayant eu une antibio prophylaxie conforme aux recommandations

Post-opératoire

Préparation de la sortie

Proportion de patients ayant eu un lever dans les 24 heures suivant l'intervention

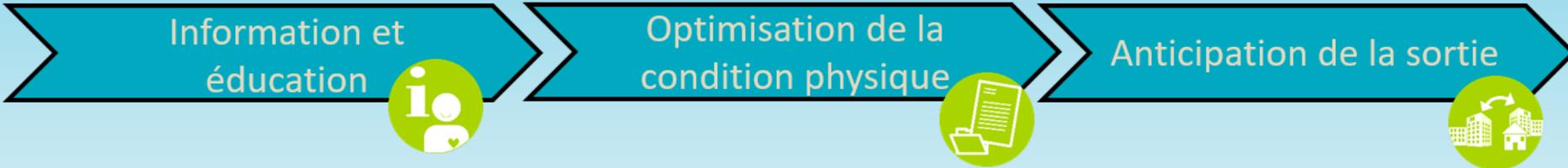
Proportion de patients ayant reçu une information sur les signes d'alerte nécessitant de consulter en urgence

Suivi après la sortie

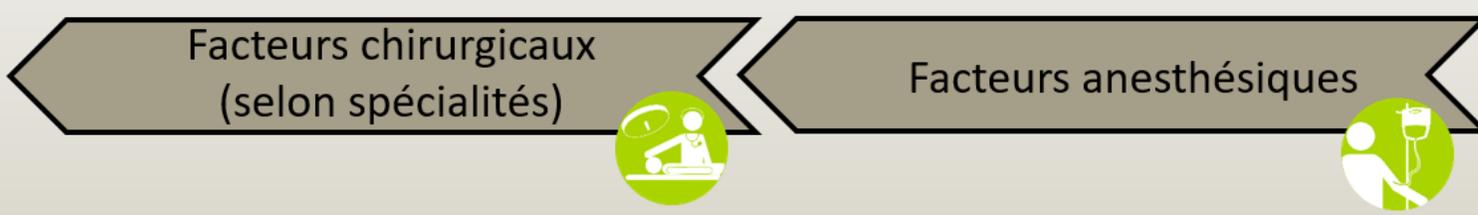


Proportion de patients revus en consultation à 2 mois

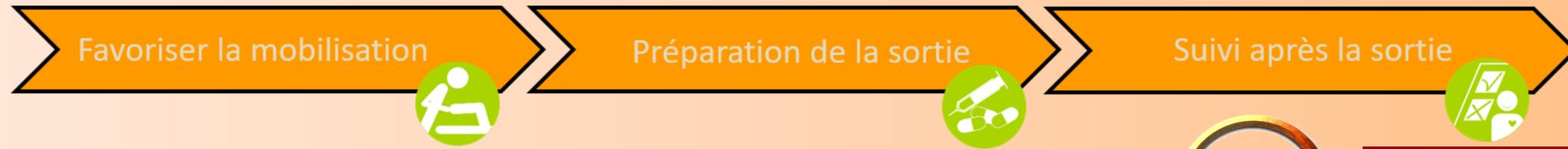
Pré-opératoire



Per-opératoire



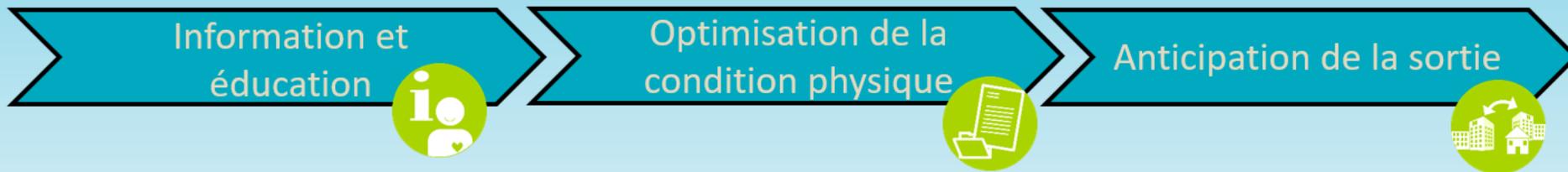
Post-opératoire



Taux d'infections du site opératoire

A dark red rectangular box containing the text 'Taux d'infections du site opératoire' in white.

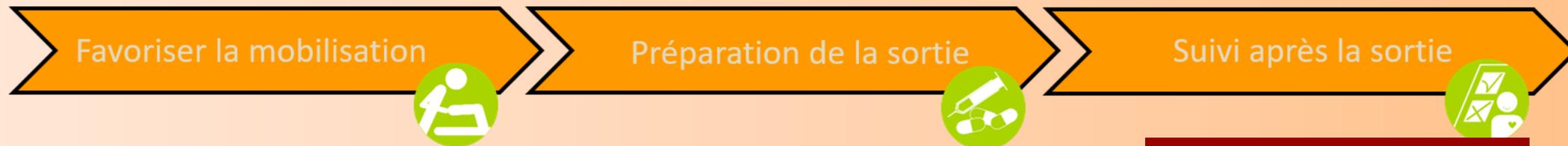
Pré-opératoire



Per-opératoire



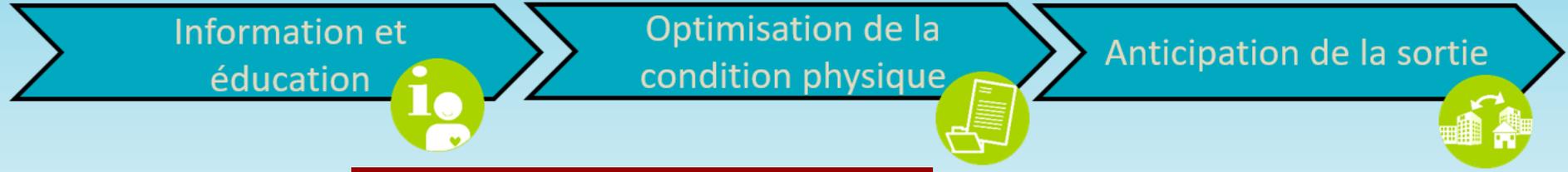
Post-opératoire



E-Satis MCO et MCO-CA



Pré-opératoire



**Douleur patient (score sur 100)**

**Fatigue ressentie par le patient (score sur 100)**



Per-opératoire



Post-opératoire

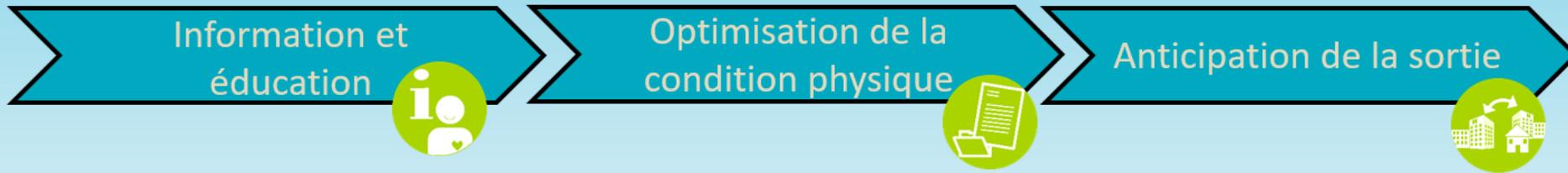


**Fatigue ressentie par le patient (score sur 100)**

**Douleur patient (score sur 100)**



Pré-opératoire



Per-opératoire

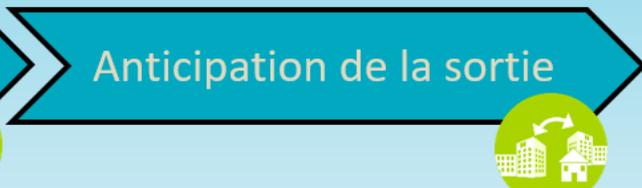
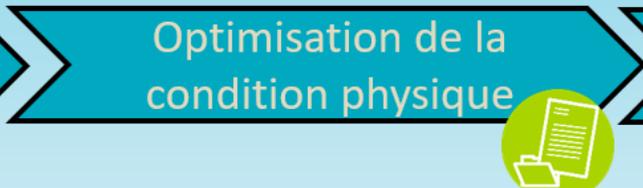
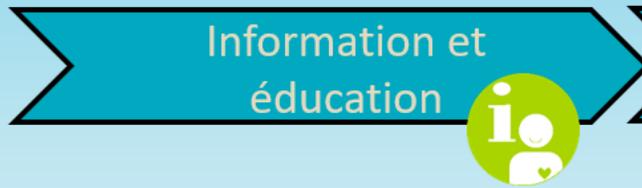


Post-opératoire

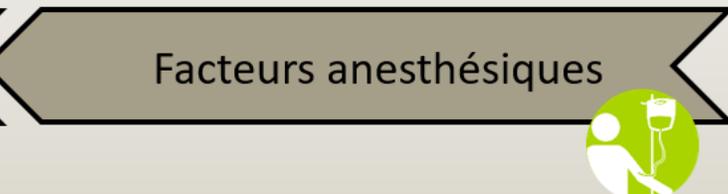
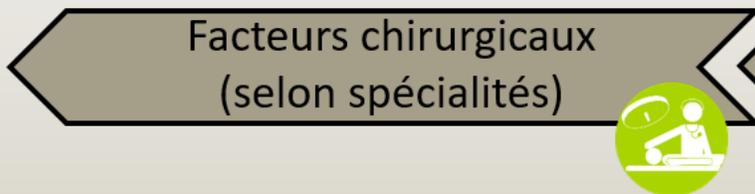


Taux de réadmission dans les 48 d' heures après chirurgie ambulatoire

Pré-opératoire

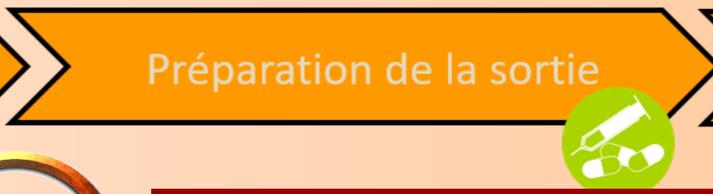
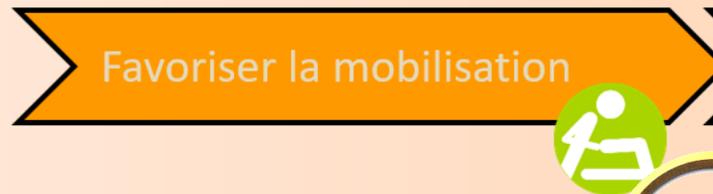


Per-opératoire



Évaluation et prise en charge de la douleur

Post-opératoire



Qualité de la lettre de liaison à la sortie



E-Satis MCO et MCO-CA



# Pourquoi mesurer ces indicateurs ?

---

- Utilisation interne
  - Amélioration des pratiques et des organisations
- Analyse régulière des résultats en équipe
  - 100 % pour indicateurs d'activité et de processus, mais 50 % pour les indicateurs de résultats\*
- Comprendre pourquoi on obtient de moins bons résultats
- Proposer ensemble des actions d'amélioration
  - 83 % pour indicateurs d'activité et de processus, mais 33 % pour les indicateurs de résultats\*

C'est une **démarche continue** qui s'inscrit dans la **durée**

**Promouvoir l'activité** du service

\* Résultats enquête pré-webinaire



# Pourquoi mesurer ces indicateurs ?

---

- Utilisation externe

- Autorités de tutelle (activités soumises à autorisations...)
- Certification : réponses aux attendus sur l'analyse des pratiques (2.4-03, 3.7-03)

**Critère 2.4-03** Les équipes améliorent leurs pratiques en se fondant sur leurs résultats d'indicateurs notamment des indicateurs qualité et sécurité des soins

**Critère 3.7-03** L'établissement analyse, exploite et communique les indicateurs qualité et sécurité des soins

- Information du public et choix des patients : consumérisme médical et empowerment du patient

*Voice and Choice*



Réseau Qualité des établissements sanitaires

**Merci pour votre attention !**

Pour toute question :

[requa@requa.fr](mailto:requa@requa.fr)