

Mesurer pour mieux soigner : pourquoi les indicateurs comptent ?

(Dres Johanna Sommer et Christine Cohidon)

Synthèse de l'atelier

En introduction de l'atelier, à la question pourquoi se doter d'indicateurs, les participant·es répondent très majoritairement pour améliorer la qualité des soins mais aussi rendre des comptes aux financeurs.

Une première partie de l'atelier a présenté quelques notions théoriques à savoir :

- les différents types d'indicateurs (structure, processus et résultats). L'accent est mis sur les indicateurs de processus trop souvent négligés alors qu'ils sont fondamentaux à documenter ;
- les différentes perspectives à considérer : des indicateurs pour les financeurs, les professionnel·les, les patient·es et les chercheur·es ; essayer de concilier les différentes parties prenantes ;
- la manière de collecter les données qui alimenteront les indicateurs, à penser en amont du démarrage de la MdS.

En seconde partie d'atelier les participant·es ont réfléchi pour proposer des exemples d'indicateurs de processus et de résultats. Ceux-ci ont été discutés sur leur pertinence, leur réalisme et leurs limites.

Les exemples rapportés concernaient principalement les aspects de coordination des soins, de fonctionnement en interprofessionnalité, d'activités de prévention réalisées et de satisfaction des patients.

La participation a été excellente. Une difficulté fréquemment rencontrée porte sur la manière d'exprimer correctement l'indicateur ou avec suffisamment de précision, à savoir un numérateur, un dénominateur, une population cible... Attention aussi à la pertinence de l'indicateur et à ce qu'il traduit (est-ce positif ou négatif ?). Enfin, un effort concernant le réalisme des indicateurs, à savoir le degré de facilité pour recueillir les données permettant de le construire est probablement l'enseignement le plus important à garder en tête.

Nous proposons ici quelques exemples d'indicateurs

(NB.* Indicateurs proposés dans le cadre de l'atelier)

Indicateurs de processus

- **Promotion de la santé –prévention**

Ex. Nb de projets de prévention mis en place dans l'année

Ex. Proportion de participants parmi la patientèle affiliée aux projets de prévention dans l'année

Ex. Taux de participation au groupe « activité physique » pendant au moins 10 semaines parmi les patients identifiés comme en dessous du seuil recommandé*

Ex. Proportion de patients en situation de complexité ayant suivi des séances d'enseignement thérapeutique*

- **Vision populationnelle & encrage communautaire**

Ex. Parmi les patients affiliés* à la MdS, proportion patientèle selon sexe, âge, maladies chroniques et nb visites annuelles

Ex. Nb de participation à des événements /réunions avec des acteurs de la communauté dans l'année

Ex. Nb de cafés-contacts organisés dans l'année*

- **Interprofessionnalité (Outils & Fonctionnement)**

Ex. Proportion de patients polymorbides (ou patients en situation de complexité) sous plan de soins*

Ex. Proportion de patients pris en charge en interprofessionnalité chez les malades chroniques (ou en situation de complexité)

Ex. Nb mensuel moyen de réunions d'équipe interprofessionnelle

Ex. Nb annuel de participation à un cercle de qualité

Ex. Taux de participation des professionnels du cabinet aux séances de gouvernance de la structure

*

- **Coordination**

Ex. Niveau de préparation pour la coordination avec d'autres prestataires de soins et sociaux pour différents groupes de patient-es

- **Prise en charge holistique & centrée sur le patient**

Ex. Pourcentage des dossiers médicaux ne contenant pas d'informations relatifs aux déterminants de santé (emploi, niveau de revenu, isolement social...)

Ex. Proportion de malades chroniques ayant reçu des conseils de soutien à la gestion autonome

- **Accès**

Ex. Nb de plages d'urgence par semaine

Ex. Ouverture pendant les vacances scolaires et nb de plages d'urgence

Indicateurs de résultats

- **Prise en charge clinique**

Ex. Pourcentage de patients diabétiques ayant eu une diminution de l'Hb glyquée dans l'année ?

Ex. Pourcentage de patients diabétiques ayant été stabilisé dans l'année ?

Ex. Pourcentage de patient hypertendus ayant été normalisés dans l'année

Ex. Pourcentage de patients souffrant de diabète, BPCO, insuffisance cardiaque ayant fait au moins un épisode de décompensation dans l'année*

- **Continuité, accès**

Ex. Pourcentage annuel de passages (et nb moyen) aux urgences / hospitalisations dans la patientèle*

Ex. Nombre moyen de plages d'urgences utilisées par semaine*

Ex. Nb de mises en place de soins palliatifs à domicile

Ex. Proportion de consultations effectuées par les professionnels et intervenants autres que les médecins

- **Promotion de la santé-prévention**

Ex. Proportion de personnes «à risque» vaccinées contre la grippe / CoViD ?*

Ex. Proportion de patients ayant reçu des conseils prévention, hygiène de vie ou expérience plus globale selon dimensions

Ex. Proportion de patients dans la cible ayant reçu une information /documentation pour le dépistage du cancer du colon

Ex. Pourcentage de patients ayant une mauvaise adhésion thérapeutique*

- **Expérience des patients**

Ex. Score moyen de satisfaction des patients (par EVA)*

Ex. Score moyen aux différentes dimensions d'expérience patient*

- **Satisfaction des équipes**

Ex. Score moyen de satisfaction des différents professionnels (par EVA)*

Ex. Taux annuel d'absentéisme / de turn-over des professionnels*