

Démarche Qualité dans le secteur hospitalier

Bilan 1998 - 2008

Motivation

- Budgétisation
- Mouvement qualité dans les années 1990
- Loi hospitalière 1998
- Influence sur les coûts

Programmes Qualité

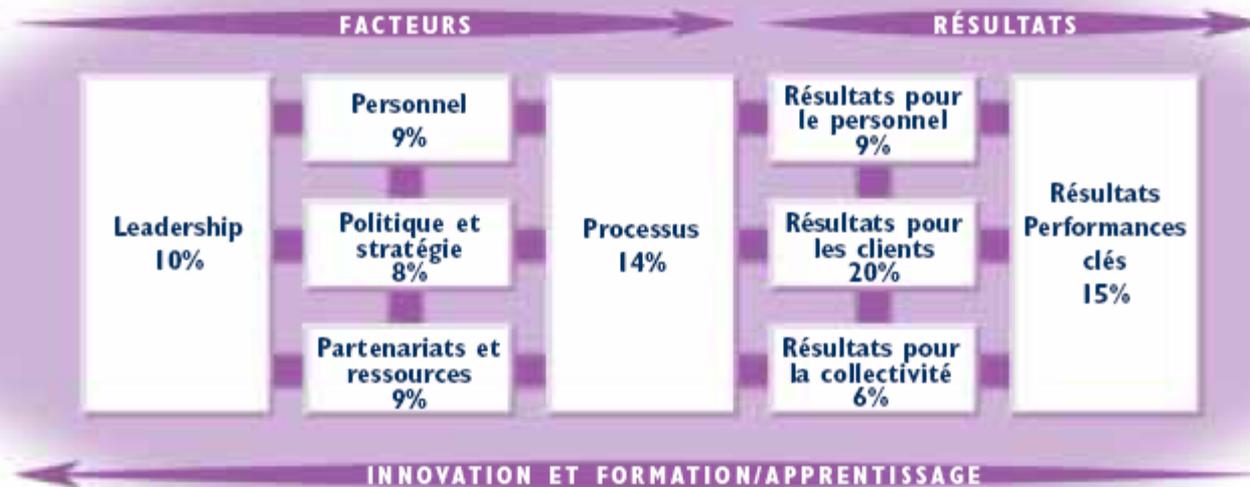
1998 - 2002

- Dossier de la personne soignée
- Prévention des infections nosocomiales
- Soulagement de la douleur
- Amélioration des examens de mammographie

Approche Qualité

- Accréditation (Joint Commission)
- Certification (ISO)
- Excellence (EFQM)

Le Modèle EFQM d'Excellence



© 1999 - 2003 EFQM

Les pondérations indiquées sont celles qui sont utilisées lors des évaluations pour le

tés à leurs caractéristiques. En outre, certaines organisations peuvent décider de ne

Les définitions des critères et des sous-critères sont donnés ci-dessous – on trouvera

Modèle EFQM

2003 - 2006

- 2003: apprentissage
- 2004: 1re auto-évaluation et plan d'action
- 2005: 2e auto-évaluation et indicateurs
- 2006: évaluation externe

Modèle EFQM

à partir de 2007

- Années impaires: indicateurs
- Années paires: évaluation externe et indicateurs

Indicateurs

- Résultats pour le patient
(mortalité, ré-hospitalisation,...)
- Résultats pour le personnel
(accidents par exposition au sang,...)
- Résultats clés
(durée moyenne de séjour, respect du budget,...)
- Processus
(délais d'attente dans les salles OP)

Enquêtes

- Enquête patient > automne 2008

Mesures cliniques

- Introduction de codifications
- Mise en place de dossiers informatisés
- Coordination médicale au niveau des services
- Mise en place de registres

Performance Assessment Tool for Quality Improvement in Hospitals (PATH)

WHO, Regional Office for Europe (2003):

- Core indicator set (24)
- Tailored indicator set (27)

Fig. 1: The PATH conceptual model

