

UPMC

DU ASSURANCE QUALITE

LES INDICATEURS QUALITÉ

20 mars 2018

Frédérique Gerrier

QU'EST-CE QU'UN INDICATEUR?

Un indicateur permet de suivre périodiquement les évolutions d'une situation par rapport à des objectifs prédéterminés et de vérifier si les objectifs fixés sont atteints.

Il permet également de mesurer l'efficacité d'un processus.

C'est un outil d'aide à la décision.

- **Données objectives :**
 - Constatant une situation
 - Permettant de la caractériser ou de l'interpréter.
- **Données chiffrées :**
 - Sont suivies dans le temps et peuvent être exploitées dans un tableau de bord.
 - Permettent de constater un écart entre un résultat obtenu et une cible préalablement définie
 - Permettent d'identifier un changement (amélioration ou dysfonctionnement).

QUE DIT LA NORME?

4.14.7 Indicateurs qualité

Le laboratoire doit définir des indicateurs qualité pour surveiller et évaluer la performance au travers des aspects critiques des processus préanalytiques, analytiques et post-analytiques.

EXEMPLE Nombre d'échantillons inacceptables, nombre d'erreurs lors de l'enregistrement et/ou de l'acceptation des échantillons, nombre de comptes rendus corrigés.

Le processus de surveillance des indicateurs qualité doit être planifié, ce qui inclut l'établissement des objectifs, de la méthodologie, de l'interprétation, des limites, du plan d'action et de la durée de mesure.

Les indicateurs doivent être périodiquement revus pour garantir leur adéquation continue.

NOTE 1 Les indicateurs qualité permettant de surveiller les procédures non analytiques (sécurité du laboratoire et environnement, exhaustivité des comptes rendus du matériel et du personnel et efficacité du système de maîtrise des documents, par exemple) peuvent fournir des informations de valeur de la direction.

NOTE 2 Il convient que le laboratoire définisse des indicateurs qualité permettant de surveiller et d'évaluer systématiquement la contribution du laboratoire aux soins du patient (voir 4.12).

En concertation avec les utilisateurs, le laboratoire doit établir les délais de rendu de résultat pour chaque examen qui reflètent les besoins cliniques. Le laboratoire doit évaluer périodiquement s'il répond ou non aux délais d'obtention établis.

CARACTÉRISTIQUES D'UN INDICATEUR

- Spécifique
- Mesurable
- Atteignable
- Réaliste
- Temporellement défini

Un indicateur doit...

- **Donner**
 - une image **fidèle** du phénomène observé
 - une information **exacte, stable et reproductible**
- **Etre**
 - **précis et sensible**
 - **acceptable** par l'utilisateur
 - **communicatif** pour permettre un dialogue constructif

FORMES DES INDICATEURS

- Une valeur absolue
- Un pourcentage

CONSTRUCTION D'UN INDICATEUR

- Nécessité des éléments suivants :
 - Champ mesuré
 - Norme-réglementation-processus
 - Critère
 - Objectif
 - Cible
 - Périodicité de la mesure
 - Méthode de calcul
 - Mode de recueil des données

EXEMPLE D'UNE FICHE DE SUIVI D'UN INDICATEUR

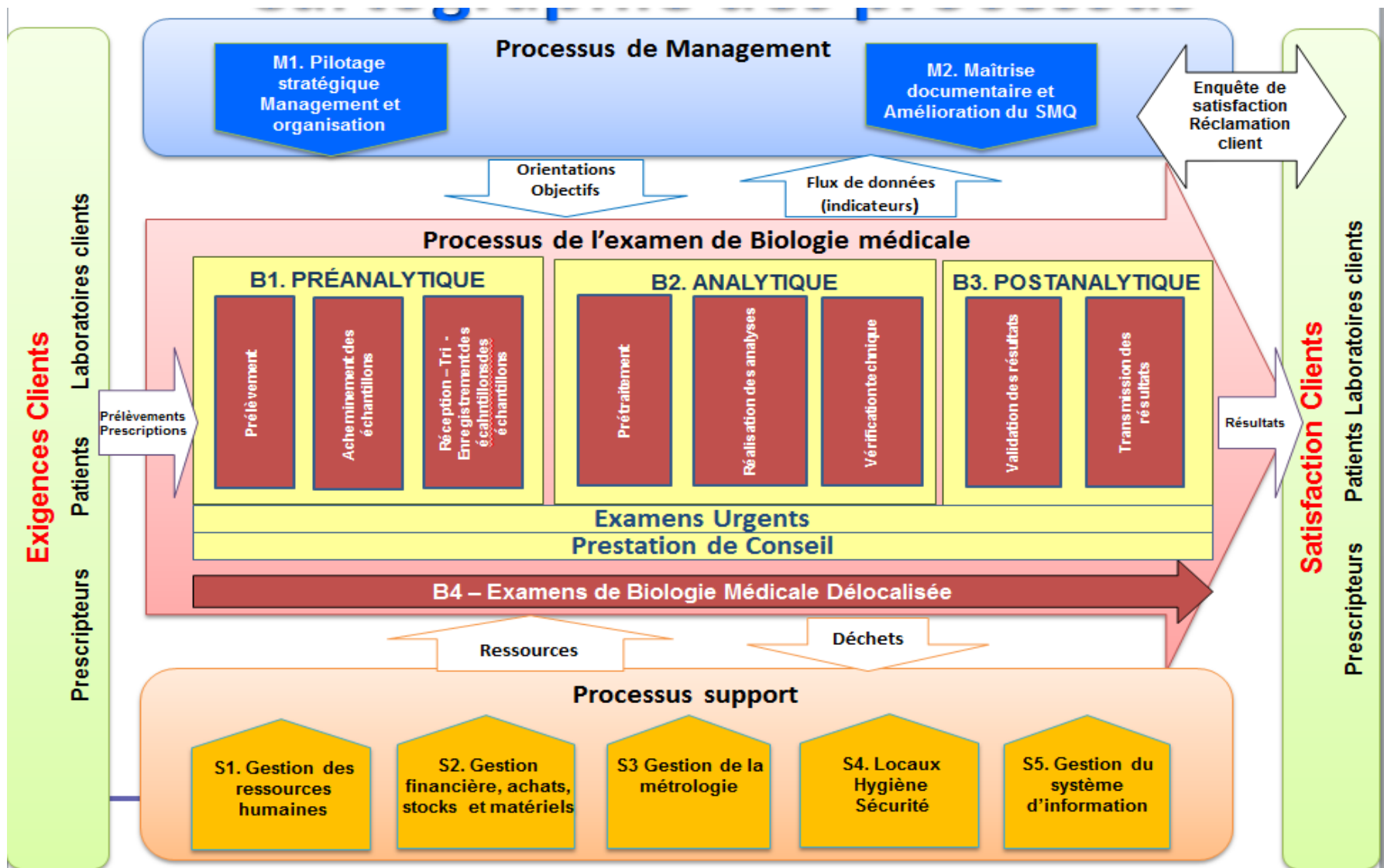
Champ de mesure	Les NC préanalytiques
Norme-réglementation-processus	Norme ISO 15189 chapitre 5.4 Processus préanalytique
Critère	Le taux de NC pré-analytiques
Objectif	Amélioration de la prise en charge du patient
Cible	< 2%
Périodicité de la mesure	trimestrielle
Méthode de calcul	Nombre de NC/nombre total de demandes
Mode de recueil des données	Extraction informatique

DIFFÉRENTES FORMES GRAPHIQUES

- Histogrammes
- Graphiques en barres
- Graphiques linéaires simples
- Camemberts

INDICATEURS AU LABORATOIRE (1)

Par processus



EXEMPLES DOMAINES INDICATEURS PAR PROCESSUS

- **RH**
 - Formation du personnel
 - Gestion des ressources humaines
 - Conditions de travail
- **ACHATS STOCKS ET MATERIELS**
 - Gestion des matériels et des réactifs
 - Gestion des pannes
 - Gestion des alarmes
- **HYGIENE ET SECURITE**
 - Organisation de la sécurité
 - Gestion des déchets

EXEMPLES DOMAINES INDICATEURS PAR PROCESSUS

- **PRE ANALYTIQUE**
 - Feuille de demande
 - Prélèvement
 - Circuit du prélèvement
 - Enregistrement des demandes
- **ANALYTIQUE**
 - Procédures analytiques
 - Réalisation des analyses
 - Contrôles de qualité

EXEMPLES DOMAINES INDICATEURS PAR PROCESSUS

- **POST-ANALYTIQUE**

- Validation biologique
- Comptes rendus de résultats
- Communication des résultats
- Archivage

EXEMPLES D'INDICATEURS (1)

- **Indicateurs de logistique** : gestion des stocks
 - Quantité de solvants stockés
 - Nb de ruptures de stocks
- **Indicateurs de non-conformités pré-analytiques**
 - Taux de prélèvements mal conservés
 - Taux de prélèvements mal étiquetés
 - Taux d'absence d'heure de prélèvement
 - ...

EXEMPLES D'INDICATEURS (2)

- **Indicateurs de dysfonctionnement**
 - Nombre de pannes matériel ayant un impact sur le résultat
 - Nombre de non conformités liées au matériel

SUIVI DES INDICATEURS

Mise en place d'actions correctives et préventives

- On peut élaborer des plans :
 - Plan d'action
 - Plan de communication
 - Plan de formation
- Pour chaque plan, il est plus simple de créer un tableau de bord.

PLAN D'ACTION

Exigences à atteindre	Types d'action					Acteurs	Calendrier à respecter
	Organisation à mettre en place	Support	Etude	Formation / Information	Procédures		
Nom du préleveur sur la feuille de demande	Réunion/service	Diaporama	Relevé Des NC	Information et/ou formation aux bonnes pratiques	Oui, Pré-analytique en soins	Cadre, TL, IDE	3 mois

PLAN DE COMMUNICATION

Destinataires			
Quels messages ?			
Quelles modalités ?			
Quel calendrier ?			
Qui prend en charge ?			

PLAN DE FORMATION

Objectifs de changement	Compétences attendues	Thèmes de formation	Public concerné	Coût éventuel