

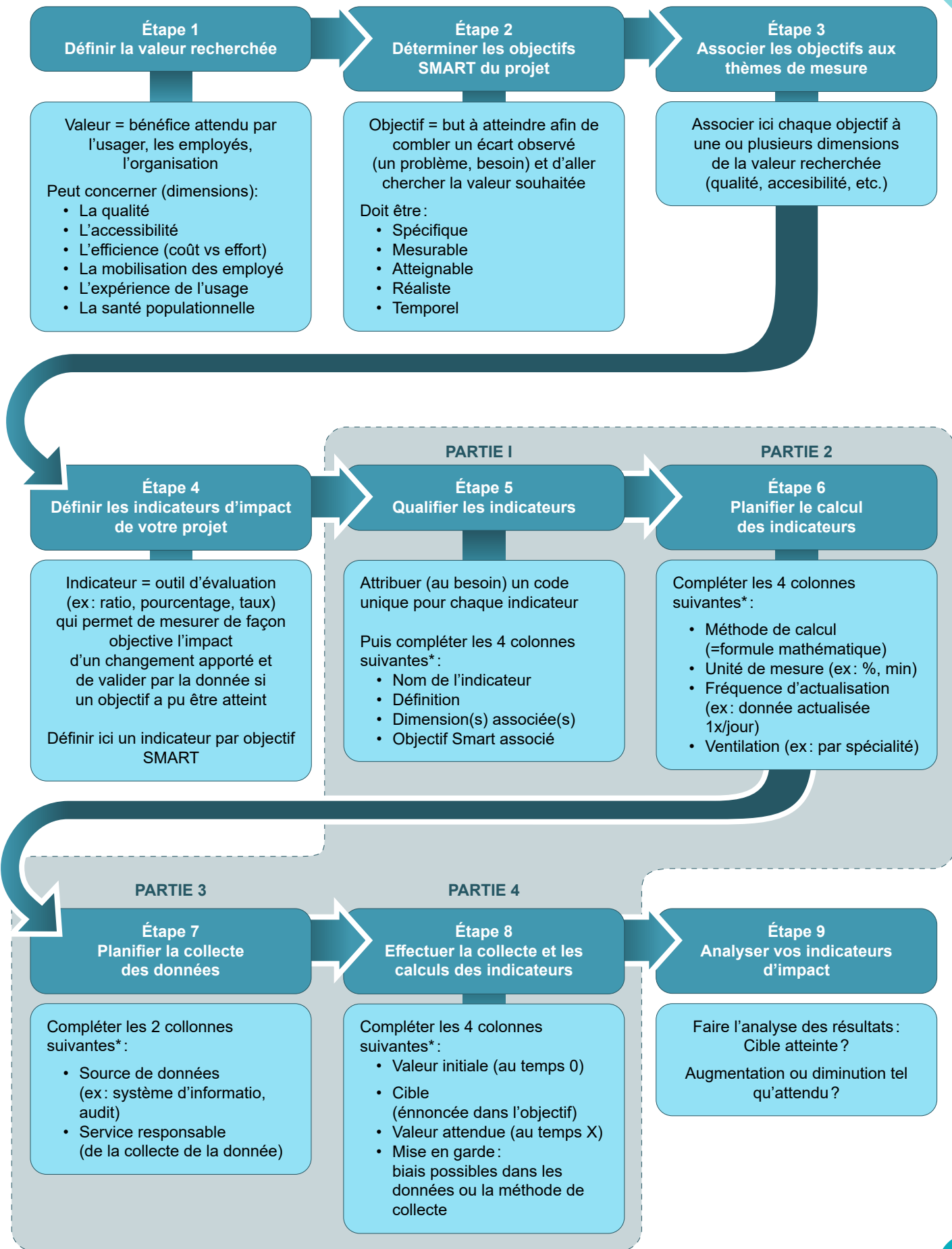


Guide pour Mesurer la valeur



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 



Étape 1

Définir la valeur recherchée

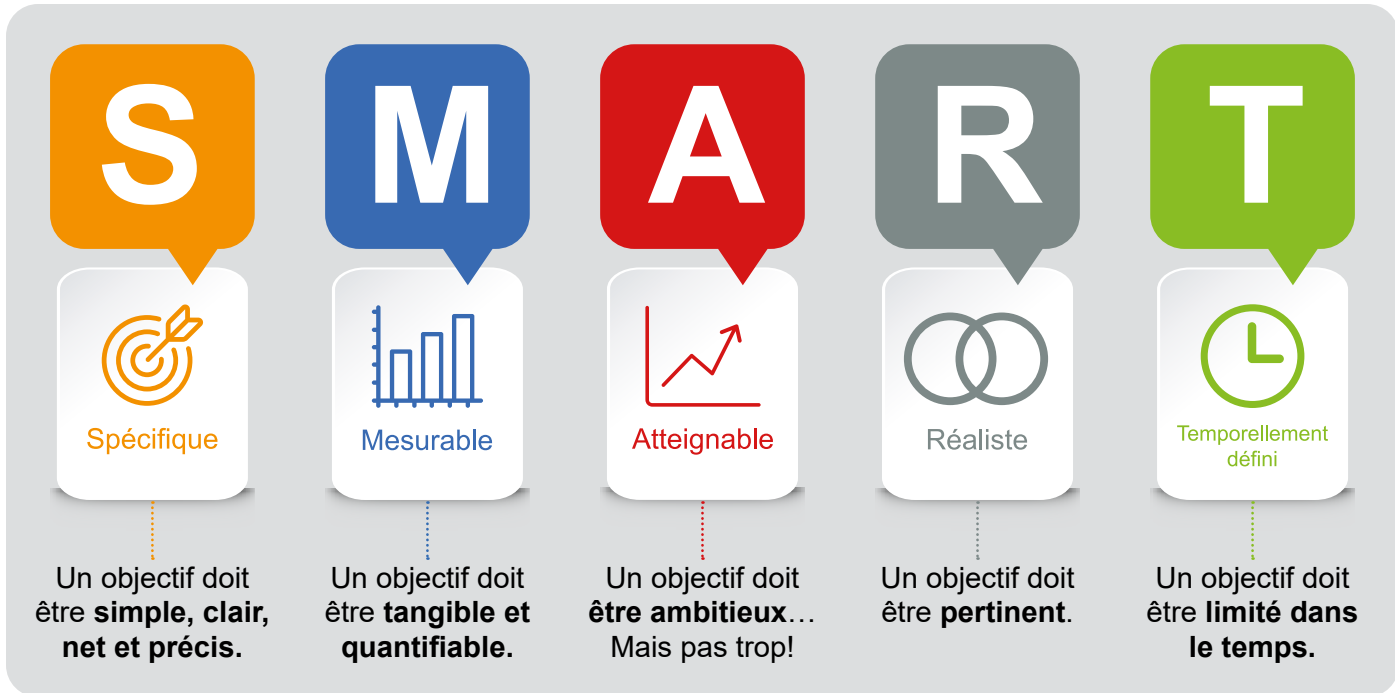


Prenez connaissance des quatre dimensions dans lesquelles s'inscriront les mesures de valeur.

<p>Qualité et accessibilité Expérience des patients et impacts sur les soins et services</p>	<p>Santé des populations</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mesure de la qualité, des délais et de l'accès aux soins. • Inclusion d'indicateurs tels que la satisfaction, les temps d'attente et la conformité aux normes. <p>Objectif : Améliorer l'expérience et la qualité des soins fournis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure de l'état de santé et du bien-être d'une population. • Utilisation d'indicateurs tels que la prévalence des maladies, les résultats des programmes de santé publique et l'accès aux services de santé. <p>Objectif : Orienter les interventions et les politiques pour améliorer la santé et le bien-être de la population.</p>
<p>Efficience Réduction des coûts de la santé et optimisation des ressources (efficience)</p>	<p>Mobilisation Expérience et mieux-être du personnel et des équipes</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mesure de l'efficacité et de la gestion des ressources. • Évaluation des coûts par patient, des économies réalisées, de l'utilisation efficiente des ressources et de l'efficacité des processus. <p>Objectif : Optimiser les résultats pour les patients en garantissant une utilisation responsable des ressources limitées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure de la satisfaction, de la motivation et du bien-être du personnel de santé. • Utilisation d'indicateurs tels que la satisfaction professionnelle, l'équilibre travail-vie personnelle, la rétention du personnel, le soutien organisationnel et des mesures de bien-être physique et mental. <p>Objectif : Améliorer la qualité des soins et les résultats pour les patients en favorisant l'expérience et le mieux-être du personnel et des équipes.</p>

Étape 2

Déterminer les objectifs SMART









Voici quelques exemples d'objectifs SMART pour un projet «circuit électronique des médicaments»:

- (Qualité - impact sur l'utilisateur et sur l'organisation) Réduire les erreurs de prescription et de retranscription des ordonnances des médicaments d'ici 3 ans;
- (Délais - impact sur l'utilisateur et sur l'organisation) Diminuer les délais d'acheminement et de traitement des ordonnances d'ici 3 ans;
- (Efficacité – impact sur l'organisation) Diminuer le nombre de transcriptions manuelles des ordonnances d'ici 3 ans.

Étape 3

Associer les objectifs aux thèmes de mesure

	4 thèmes de mesure d'impact			
OBJECTIFS SMART	Qualité et accessibilité Expérience patients et résultats sur les soins et services	Santé des population	Efficienc Réduction des coûts de la santé et optimisation des ressources	Mobilisation Expérience et mieux-être du personnel et des équipes
Objectif 1				
Objectif 2				
Objectif 3				

Exemple	4 thèmes de mesure d'impact			
OBJECTIFS SMART	Qualité et accessibilité Expérience patients et résultats sur les soins et services	Santé des population	Efficienc Réduction des coûts de la santé et optimisation des ressources	Mobilisation Expérience et mieux-être du personnel et des équipes
Objectif 1 Augmenter la sécurité de la prescription des médicaments de 30% en éliminant les erreurs de prescription, d'interprétation et de retranscription des ordonnances des médicament d'ici 3ans.				
Objectif 2 Améliorer le service aux patients en diminuant de 20% les délais s'acheminement et de traitement des ordonnances d'ici 3 ans.				
Objectif 3 Améliorer l'efficienc des cliniciens en diminuant le nombre de transcriptions manuelles des ordonnances de 50% d'ici 3ans.				

Étape 4

Définir les indicateurs de votre projet

Élaborer des indicateurs d'impact pour chacun des objectifs SMART définis à l'Étape 2. Vous développez ainsi des outils de mesure vous permettant d'apprécier si les objectifs ciblés sont atteints ou non à travers votre projet.

Indicateur : outil de mesure et d'aide à la décision, élaboré à partir d'un objectif mesurable permettant de considérer l'évolution d'un état futur par rapport à un état actuel (une référence).

Types d'indicateurs	Définitions	Exemples
Ratio	Est un quotient entre deux quantités.	Délai moyen de prise en charge médicale à l'urgence = temps d'attente total à l'urgence / nombre total de passage à l'urgence.
Proportion	Est un rapport d'égalité entre deux quantités, traduit sous forme d'équivalence entre deux rapports ($a/b = c/d$).	$3/4 = 15/20$, En effet, les deux rapports sont équivalents
Pourcentage	Forme particulière de rapport : soit une comparaison entre deux grandeurs ou quantités de même nature, où le dénominateur est ramené à 100	Si un patient adulte avait un poids d'origine de 70 kilogrammes et pèse actuellement 60 kilogrammes, le pourcentage de perte de poids serait le suivant : $(70-60) \div 70 \times 100 = 14.29$
Taux	Est une proportion calculée sur une période.	Taux d'heures supplémentaires = Nombre d'heures supplémentaires sur une année / nombre total d'heures travaillées durant cette année.

Caractéristiques d'un bon indicateur :

La pertinence

Il y a un lien entre l'indicateur retenu et l'objectif que vous souhaitez atteindre.

La validité

Est-ce qu'on mesure vraiment ce qu'on est censé mesurer ? Est-ce qu'on donne un portrait juste de la réalité ?

La faisabilité

Obtiendrez-vous facilement les données nécessaires ? Quel sera l'effort à mettre pour calculer l'indicateur ?

La convivialité

Simple avec une définition claire et facile à comprendre de ce qui est mesuré.

La fiabilité

Le résultat mesuré doit être constant. La qualité des données doit être robuste, donc contrôlée.

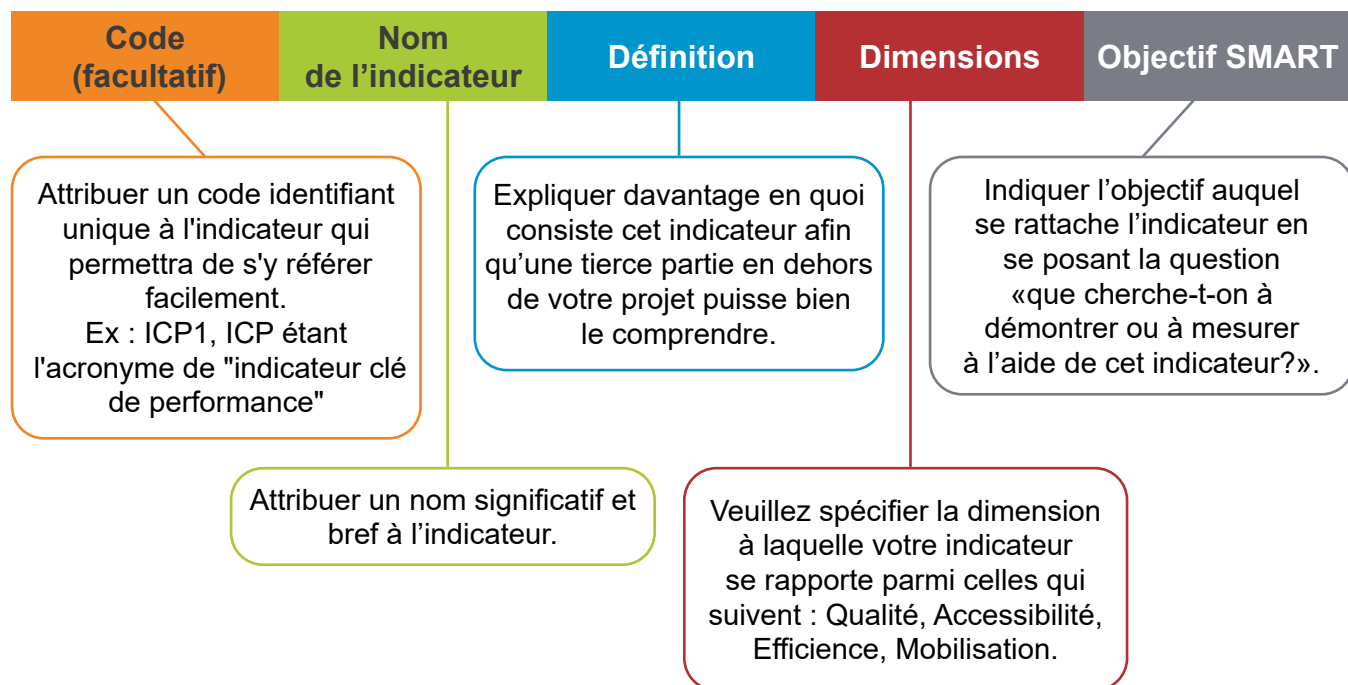
La comparabilité

Réutilisez si possible des indicateurs déjà disponibles et standardisés. Cela permettra des comparaisons (étalonnage) et les mécanismes sont généralement déjà en place pour contrôler la fiabilité de l'indicateur.

PARTIE 1 - Étape 5

Qualifier les indicateurs

L'étape de qualification d'un indicateur consiste à attribuer un code unique et un nom à vos indicateurs. Lors de cette étape, vous aurez également à associer chaque indicateur aux objectifs SMART que vous avez déterminé à l'étape 2



! En fonction de la nature de votre projet, certains thèmes pourraient contenir plusieurs indicateurs et d'autres non.

Exemple : « Circuit électronique du médicament »

Code	Nom de l'indicateur	Définition	Dimensions	Objectif SMART
	Délais d'acheminement des ordonnances	Le temps nécessaire pour que les prescriptions médicales parviennent aux pharmacies concernées	Efficience	Réduire de 50% les délais d'acheminement des ordonnances d'ici la fin de l'année

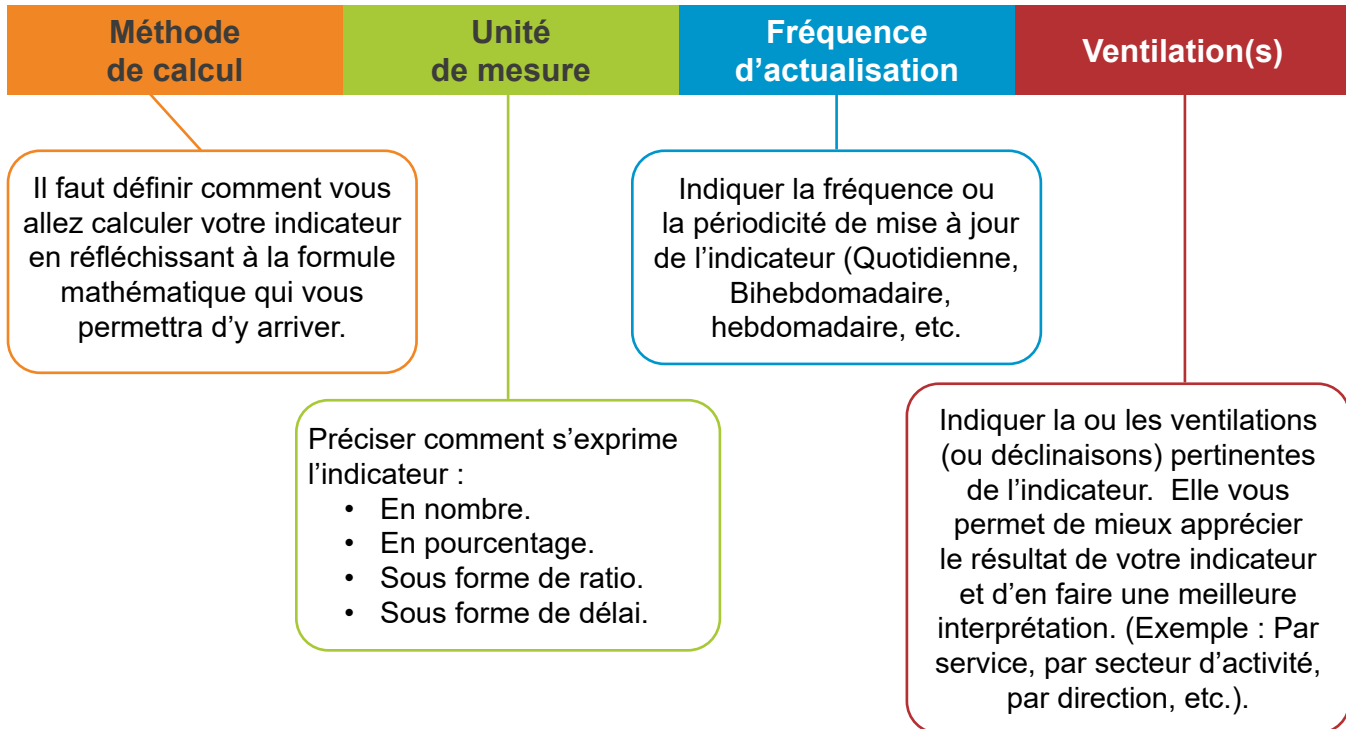


Outil 2D
Outil 2D-A

PARTIE 2 - Étape 6

Planifier le calcul de indicateurs

L'étape de la planification des calculs liés aux indicateurs s'effectue en complétant un tableau qui comprend les 4 colonnes suivantes.



Exemple : « Circuit électronique du médicament »

Méthode de calcul	Unité de mesure	Fréquence d'actualisation	Ventilation(s)
Délais moyen = Somme des délais d'acheminement des ordonnances/nombre total des ordonnances	Heure	Mensuelle	Sans ventilation

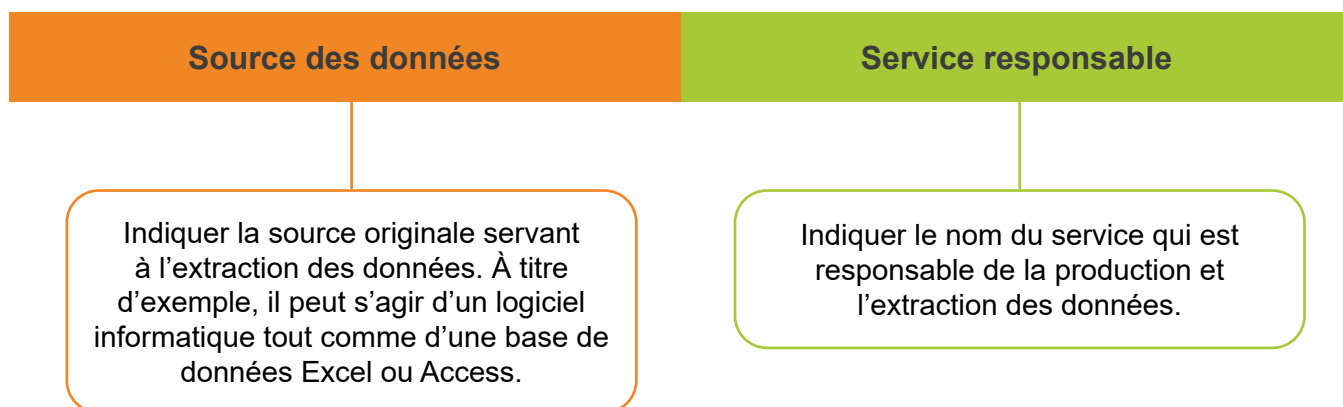


Outil 2D
Outil 2D-A

PARTIE 3 - Étape 7

Planifier le calcul de indicateurs

Puisque des calculs ont été déterminés afin de mesurer la valeur, il faut identifier les données qui seront nécessaires pour ce faire et la source de ces données.



N.B :

! Parfois, les données nécessaires au calcul des indicateurs envisagés n'existent pas ou ne sont pas collectées sous la forme souhaitée. Vous devrez alors vous interroger sur les moyens nécessaires à la collecte, les efforts à y consacrer, voire le coût, et le bénéfice d'obtenir ces informations.

Exemple : « Circuit électronique du médicament »

Source des données	Service responsable
Logiciel de pharmacie	Pharmacie

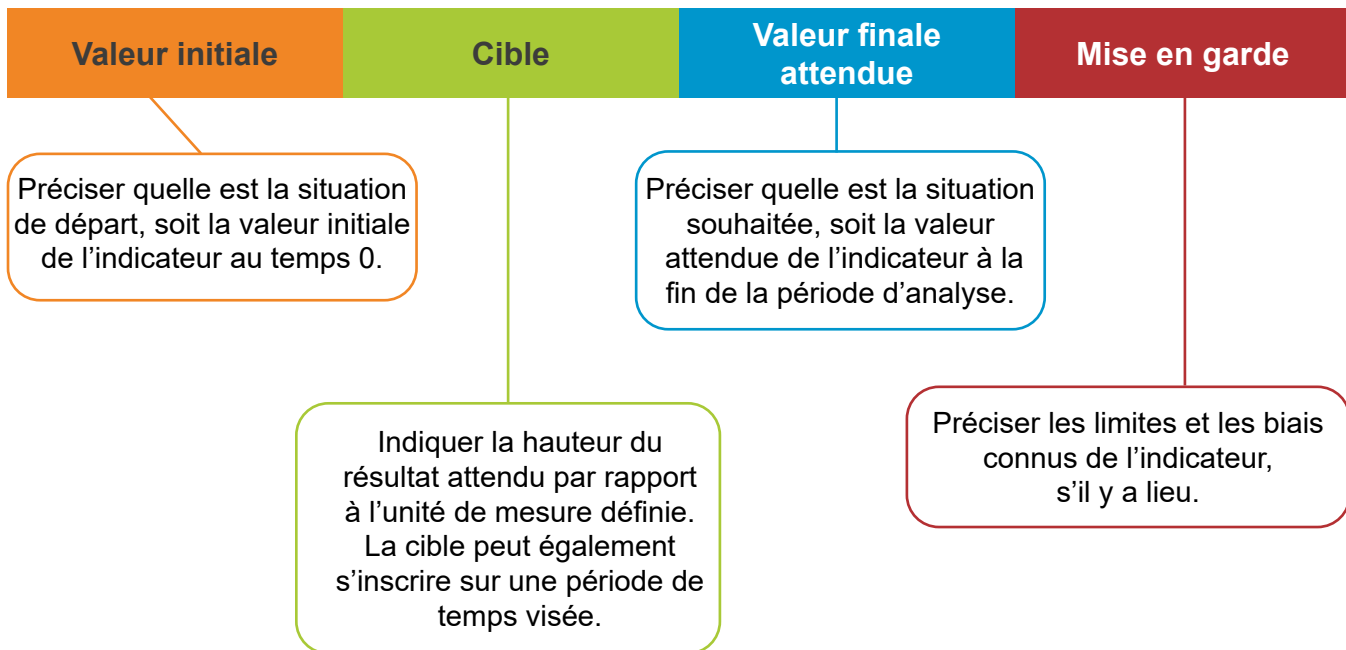


Outil 2D
Outil 2D-A

PARTIE 4 - Étape 8

Effectuer la collecte et le calcul des indicateurs

Il est nécessaire d'avoir obtenu au préalable les données requises et avoir calculé l'indicateur en fonction de la méthode de calcul prédéfinie.



N.B :

! Maintenant que vos cibles sont identifiées, vous avez l'opportunité de mettre à jour vos objectifs SMART en spécifiant la cible à atteindre à la fin du projet.

Exemple : « Circuit électronique du médicament »

Valeur initiale	Cible	Valeur finale attendue	Mise en garde
3	-50%	1,5	La collection manuelle des données pourrait représenter une mise en garde pertinente puisque le risque d'erreur est plus important que si les données provenaient d'un logiciel informatique.



Outil 2D
Outil 2D-A

Étape 9

Analyser vos indicateurs d'impact

L'analyse des impacts de votre projet se fait à travers le calcul et l'actualisation de vos indicateurs. Puisque ces derniers ont été réfléchis en fonction des objectifs SMART de votre projet, ils devraient vous permettre d'apprécier ses résultats.

L'analyse quantitative des impacts peut se faire de différentes manières. Voici quelques exemples :

Calculer la variation entre la valeur initiale et la valeur actualisée de l'indicateur

Analyser l'atteinte de la cible en comparant la valeur actualisée vs la cible établie

Faire une analyse interprétative et qualitative des résultats