

# Base de données QP3

# Projet

Modélisation d'un programme  
d'amélioration continue et  
intégratif de la Qualité au  
CHU Sainte-Justine



CHU Sainte-Justine  
*Le centre hospitalier  
universitaire mère-enfant*

*Pour l'amour des enfants*

Université  
de Montréal

**7 août 2013**

Michel Lemay, directeur adjoint, DQSR et  
Coordonnateur Planetree

# Contexte

- ◆ **2000 : Mise en place du programme d' amélioration de qualité au CHU HSJ**
- ◆ **2006 : Révision du volet programmes clientèles du PAQ du CHU avec déploiement d' une base de données permettant de recueillir les objectifs des équipes qualité des programmes clientèles.**
  - Cette base était orientée sur les 8 dimensions du programme Qmentum d' Agrément Canada (2008)
- ◆ **2010 : Révision de la base de données qualité des programmes clientèle permettant à l' ensemble des services du CHU HSJ d' utiliser la plateforme pour inscrire et suivre leur objectif**
- ◆ **2013 : Révision de la base de données actuelle par la DQSR, afin d' orienter la démarche dans une vision centrée sur le client.**
  - Le client se définit : Usager, famille, employés, médecins et bénévoles
- ◆ **Le client se définit pour un service : partenaire interne et partenaire externe**



# Enjeux

- ◆ **Rendre la base conviviale pour l' utilisateur**
- ◆ **S' assurer que la BD réponde à la mission du CHU HSJ et aux priorités organisationnelles inscrites dans la planification stratégique**
- ◆ **S' assurer de répondre aux valeurs de l' organisation**
- ◆ **S' assurer de répondre aux objectifs de performance**
- ◆ **S' assurer de répondre aux normes prescrites par les organismes accréditeurs**
- ◆ **S' assurer de mesurer la satisfaction de la clientèle**
- ◆ **S' assurer de mesurer la qualité de vie au travail (climat de travail, développement professionnel,...)**
- ◆ **Définir la clé d' entrée de la base de données**



# Proposition

- ◆ **La base de données doit être utilisée comme un outil d'amélioration continue de la qualité pour le gestionnaire et son équipe au même titre que le tableau de bord de performance**



# Méthodologie

- Définir les dimensions que le gestionnaire et son équipe doivent développer ou améliorer
  - Les dimensions (10) d'agrément Canada :
    - Accent sur la population (travailler avec la collectivité pour prévoir les besoins et y répondre)
    - Accessibilité (offrir des services équitables, en temps opportun)
    - Sécurité (assurer la sécurité des gens)
    - Milieu de travail (favoriser le bien-être en milieu de travail)
    - Services centrés sur le client (penser d'abord aux clients et aux familles)
    - Continuité des services (offrir des services coordonnés et non interrompus)
    - Efficacité (faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possible)
    - Efficience (utiliser les ressources les plus adéquates)



# Les organismes accréditeurs (enjeux)

- ◆ **Le CHU HSJ doit répondre en continue à des organismes accréditeurs externes qui mesure la qualité et la performance des différents services basée sur sa mission**



# **L' intégration des normes requises par les organismes accréditeurs dans une seule base de données**

- ◆ **La DQSR a pour mandat de développer une base de données intégrant un ensemble de normes et critères requis par certains organismes accréditeurs**
- ◆ **L' exercice initial vise la démarche intégrée Agrément-Planetree, mais n' exclu nullement tous les autres organismes accréditeurs prescrits pour mesurer l' excellence des soins et services offerts au CHU HSJ.**



# Le modèle

- ◆ La structure de base administrative de base par le MSSS est le service (AS-471)
- ◆ Pour le CHU HSJ, la BD intègre l'ensemble des sous-services administratifs (env. 141)
- ◆ La clé de démarrage sera le sous-service
- ◆ L'équipe du service doit produire en contenu des informations sur la qualité et la performance de son offre de service, afin de déterminer si elle répond à sa mission (importance de définir la mission de chaque service)





# La clé d'entrée et les niveaux de gestion d'un objectif (étapes prescrites)

1. Inscrire le service administratif (clé de la base de données) ... **extraire table des services du CHUHSJ**
2. Inscrire l'objectif
3. Inscrire le porteur de l'objectif
4. Identifier le client visé par l'objectif ... **extraire table des services du CHUHSJ + table autre**
5. Identifier la dimension visée ... **table d'agrément canada**



# La clé d'entrée et les niveaux de gestion d'un objectif

6. Identifier les normes et critères correspondants à la dimension ...**tables d'agrément, Planetree, HPS, Bomabest**
7. Identifier les indicateurs visés pour chaque normes et critères ... **tables avec les indicateurs performance, agrément, ISO, ress.humaines, financières, et plus**
8. Inscrire le résultat attendu (conformité ou %)
9. Inscrire l'échelle de temps de réalisation
  1. Début
  2. Temps
  3. Date de fin prévue
10. Inscrire le résultat réel (conformité ou %)
11. Décision sur le résultat réel

