

Lyon, 13 Octobre 2016

---

# Histoire et prospective de la qualité dans le système de soins

7<sup>e</sup> Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé  
Auvergne-Rhône-Alpes

---

Joan Barrubes

[jbarrubes@antares-consulting.com](mailto:jbarrubes@antares-consulting.com)



1

Rappel historique

2

Les approches  
d'aujourd'hui

3

Les enjeux de demain

1

Rappel historique

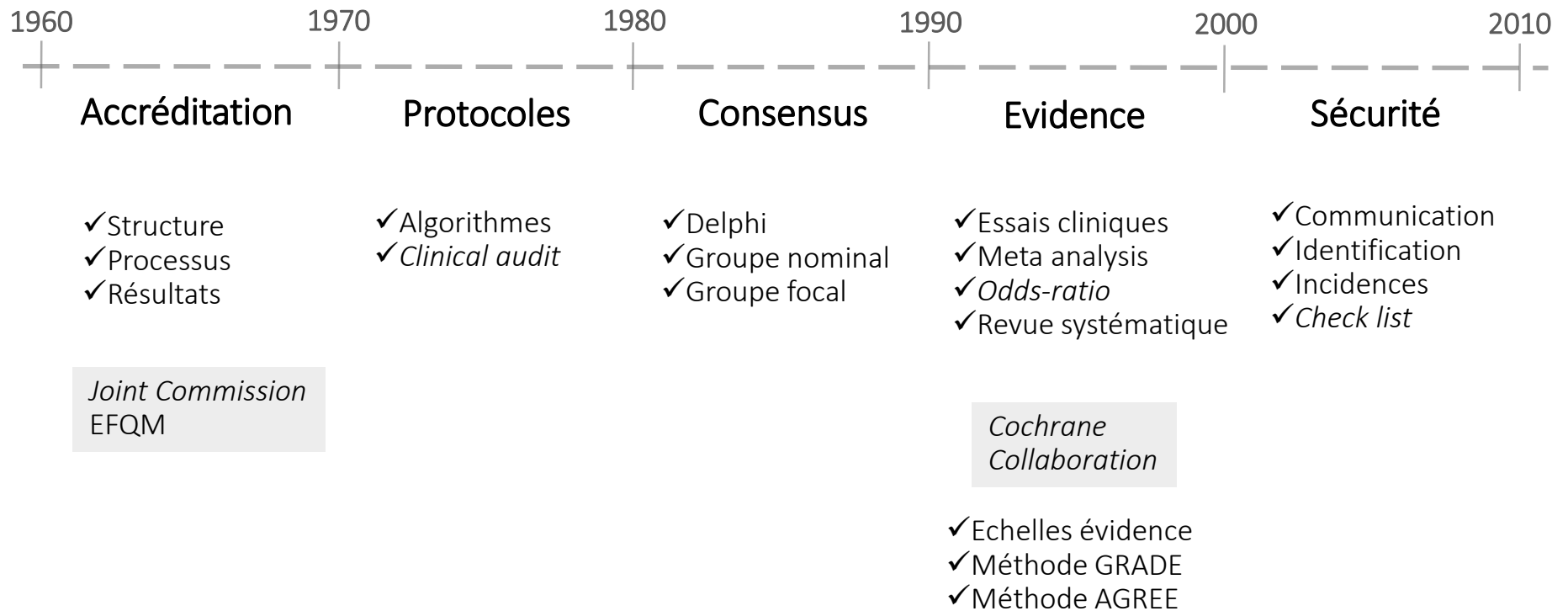
2

Les approches  
d'aujourd'hui

3

Les enjeux de demain

# Histoire



# Avedis Donabedian: la qualité sur l'angle de trois volets

*Joint Comission*  
EFQM  
HAS  
ISO

## Structure

Accréditation de structures. Adoptée par la plupart des systèmes de soins : les établissements de santé doivent répondre à certaines critères pour réaliser leurs activités de soins.

## Processus

Ces indicateurs résument synthétiquement le suivi des processus précédemment convenus, tels que : le délai d'envoi du CR d'hospitalisation, le pourcentage de patients avec le code infarctus pris en charge avant 120 minutes ou le pourcentage de patients ayant une maladie mentale grave qui viennent à la consultation une semaine après l'hospitalisation.

## Résultats

Ils sont les plus importants et les moins développées en raison de la causalité multiple dans les résultats de santé.

1

Rappel historique

2

Les approches  
d'aujourd'hui

3

Les enjeux de demain

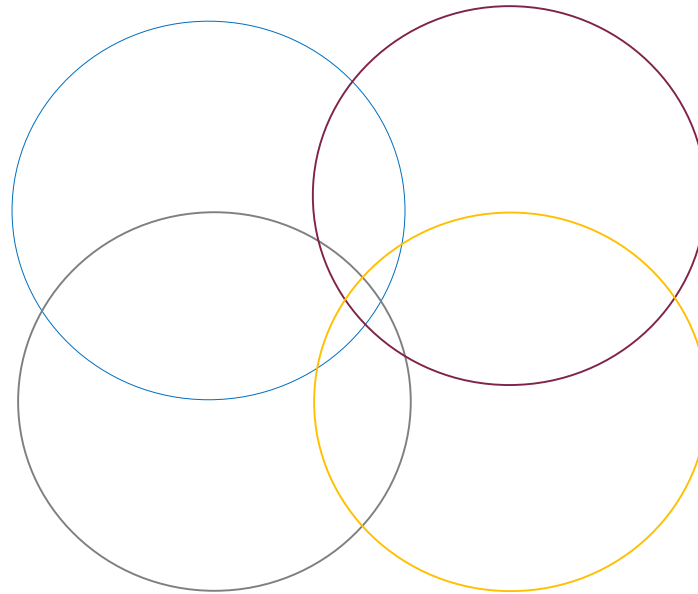
# Les approches sur la qualité ont évolué à travers le temps, mais toujours faisant partie d'une culture organisationnelle

Qualité totale  
(TQM)

*Empowerment et  
patient expert*

*Patient  
experience*

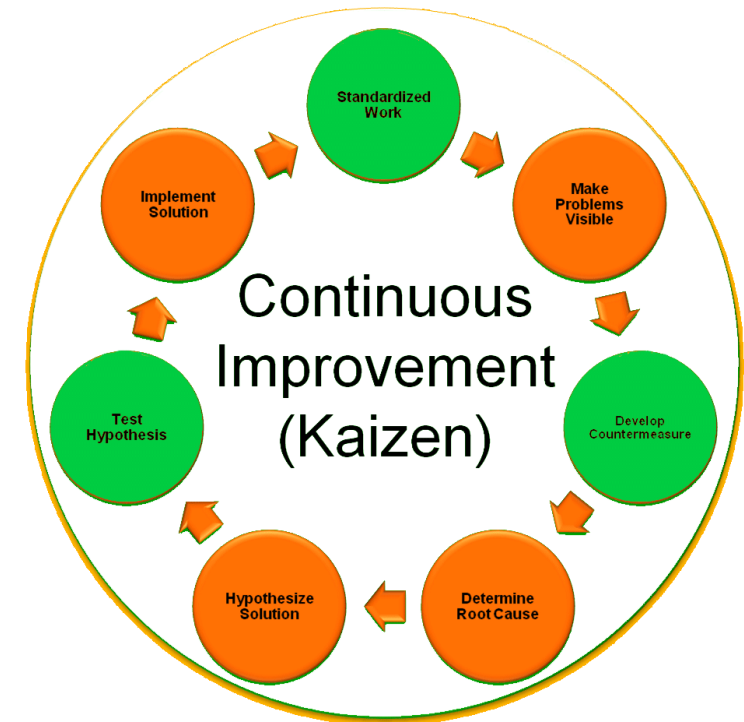
Right Care



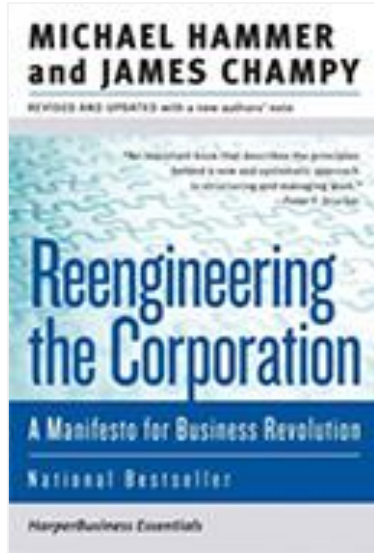
# La naissance d'une culture de qualité : approche et outils simples!

改善

Kai = Change Zen = Good







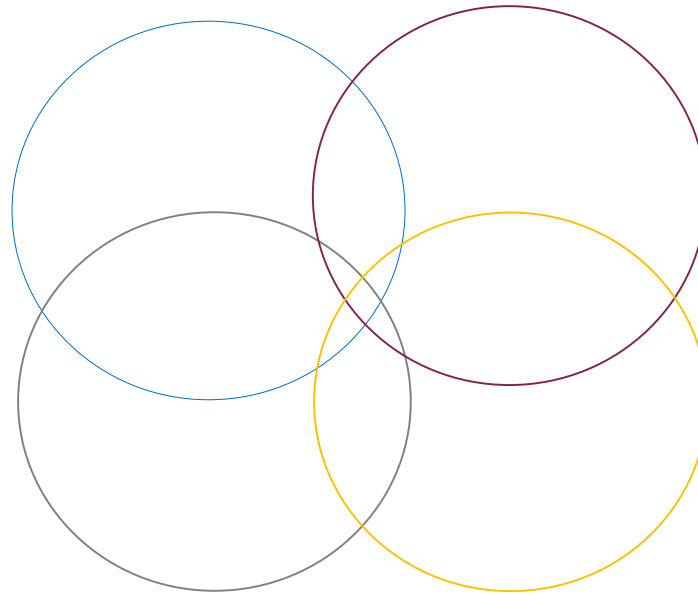
**Hammer M, Champy J**  
**Reengineering the Corporation: a**  
**manifesto for Business Revolution**  
**New York: Harper Business Essentials;**  
**2006**

Décomposition d'une organisation à travers ses flux de travail (les processus) et les analyser à partir de l'analyse de la valeur apportée par chaque activité.

Les besoins et attentes du patient guident, entre autres, le jugement sur la valeur apportée.

**Qualité totale  
(TQM)**

*Patient  
experience*



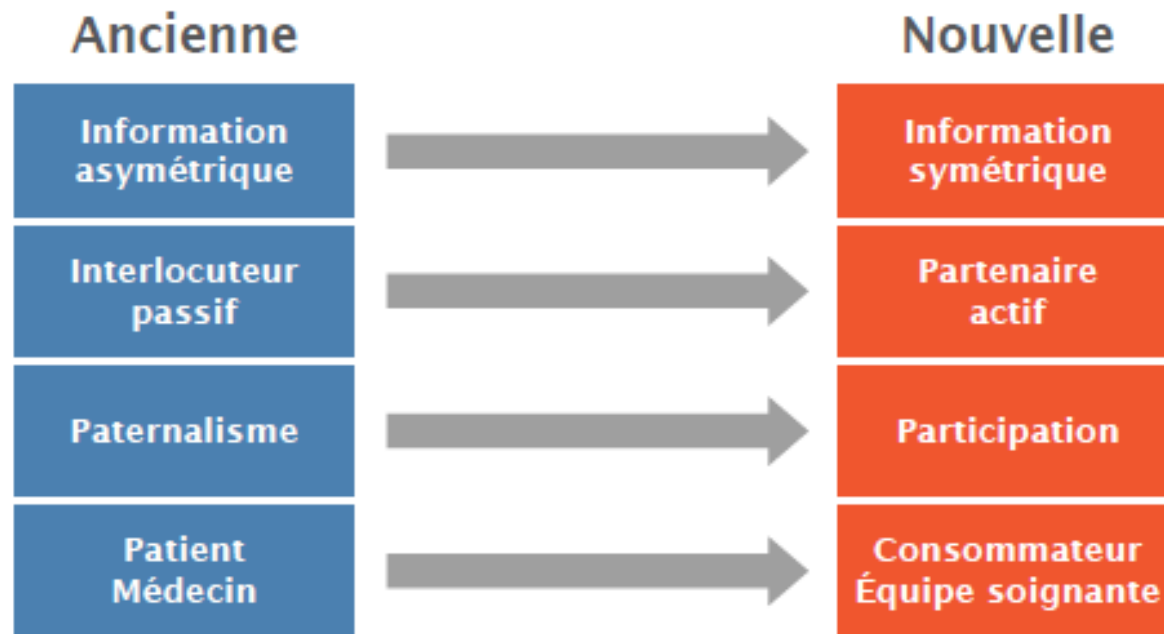
*Empowerment et  
patient expert*

**Right Care**

# Empowerment et patient expert : un changement de paradigme

Du consentement éclairé à la compréhension réelle pour une prise de décision éclairée

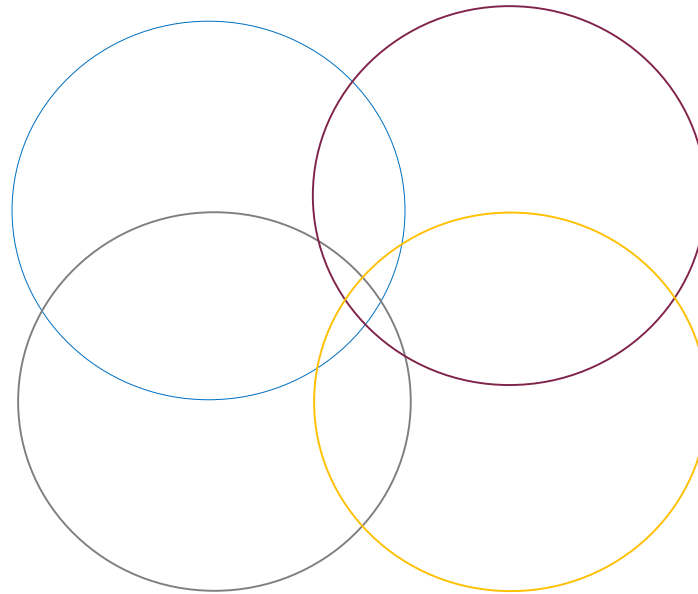
D'une approche administrative et défensive à une culture de *l'empowerment*



Source : La participation des patients : Pourquoi est-ce important et comment l'obtenir ?, Santé en Devenir, Institut d'analyse stratégique et d'innovation du Centre universitaire de santé McGill (IASI-CUSM), Mai 2015

Qualité totale  
(TQM)

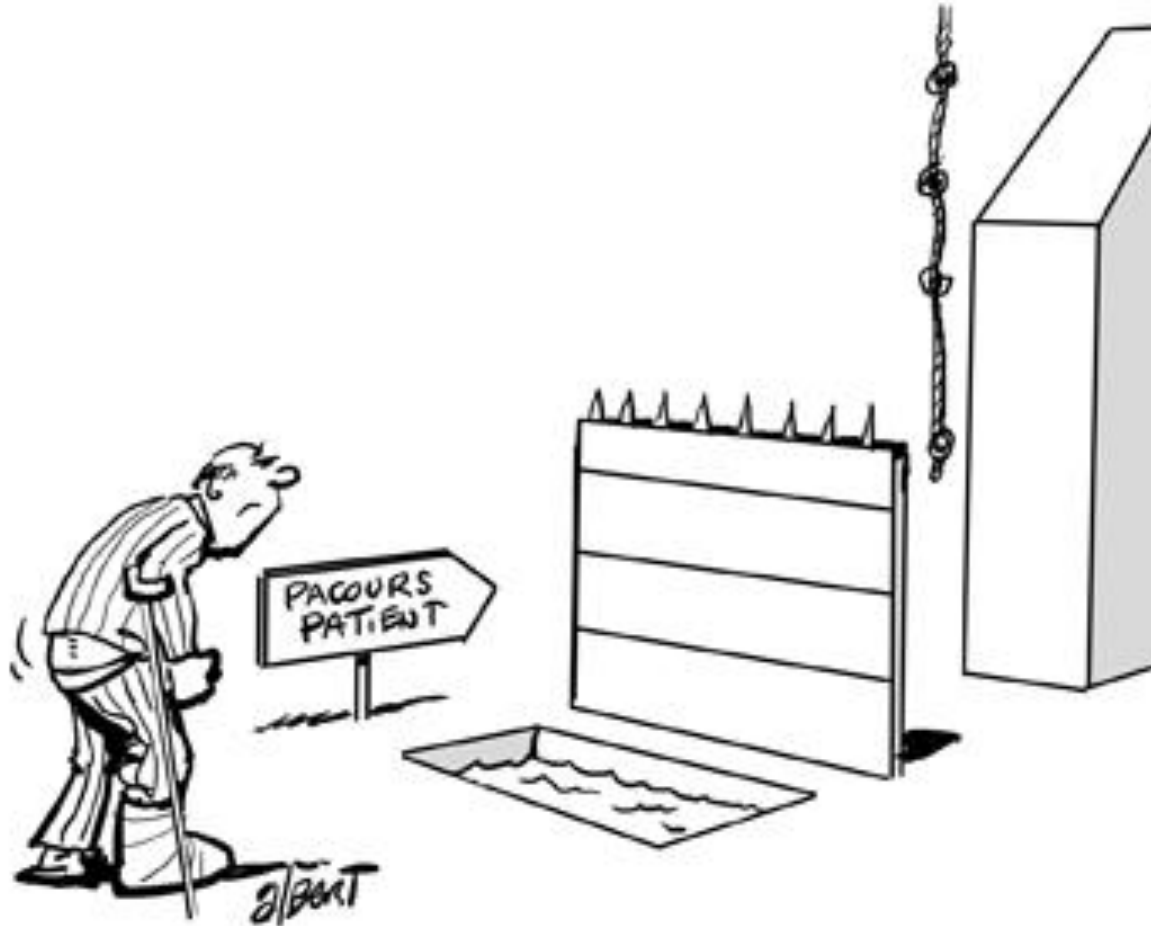
*Patient  
experience*



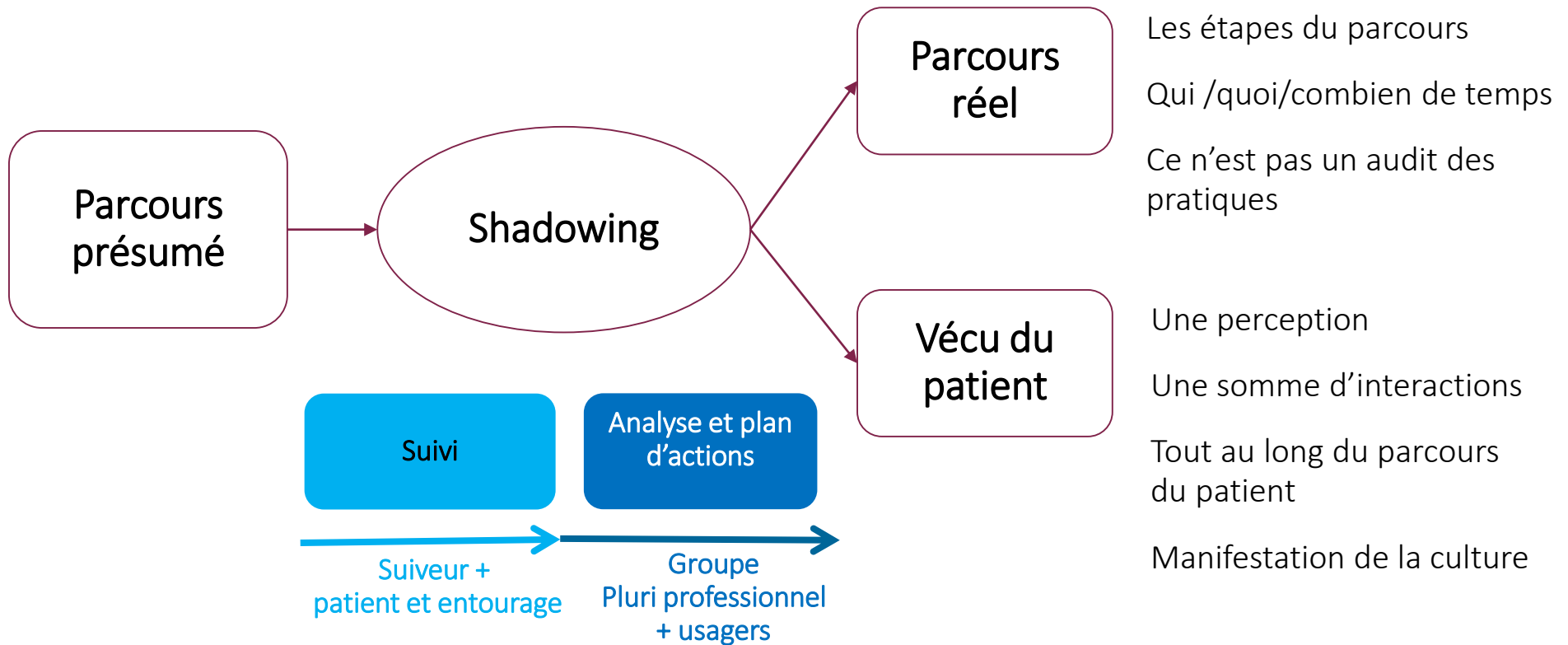
Empowerment  
et patient expert

Right Care

Les patients souhaitent que les médecins, les infirmières ainsi que l'ensemble du personnel comprennent réellement ce que cela signifie que d'être un patient



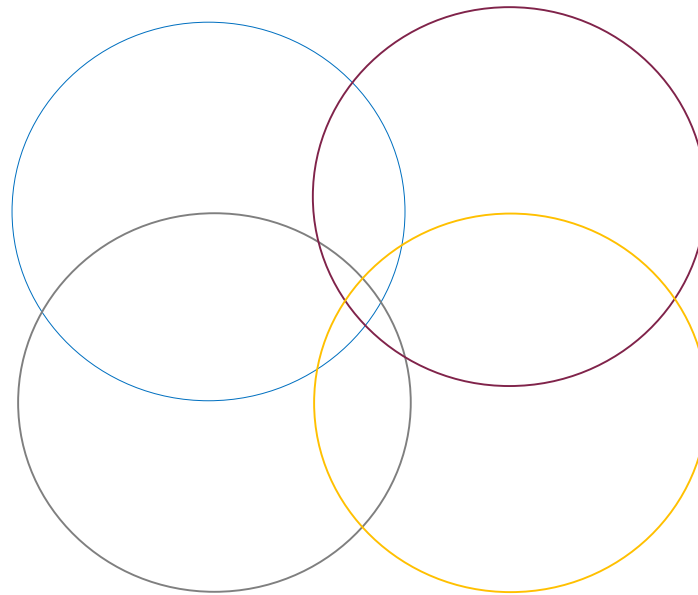
# L'expérience du patient pendant son parcours



Source. CEPPrAL

Qualité totale  
(TQM)

Patient  
experience



Empowerment  
et patient expert

*Right Care*

# Le Right Care



**LOWN INSTITUTE**

**Join the Right Care Movement**

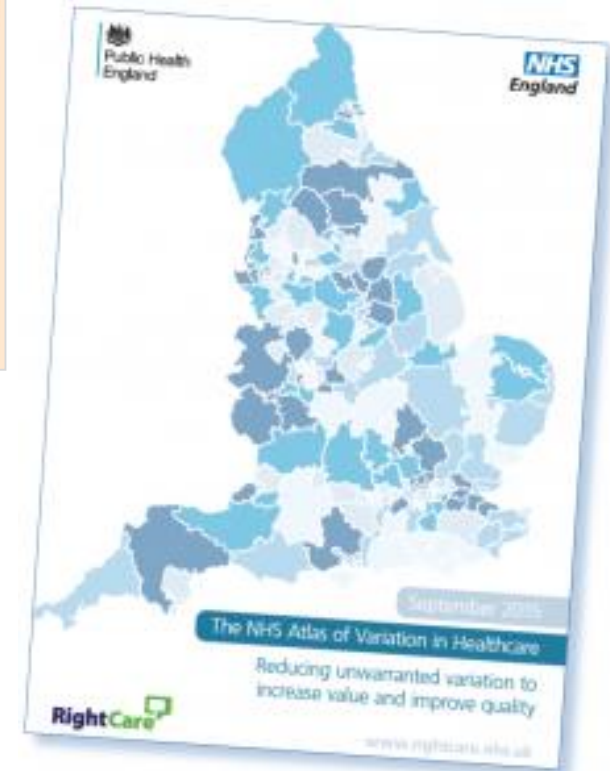
Performing unnecessary medical tests and treatments is unethical and unacceptable. In signing this document, we join the call for the medical profession to renew its sense of duty and commitment to patients. We call on health care leaders to recognize their ethical obligation to put patient care first. We call on civil society to advocate for a medical system that is affordable, effective, rational, personal, and just... [Read more >](#)

First name\* | Last name\* | Suffix/Title  
Email address\* | City\* | State or Country\* | Zip code

I am a:  
 Physician  
 Other Clinician  
 Policy Maker  
 Patient  
 Nurse  
 Community Leader  
 Healthcare Executive  
 Other

Why I signed:  
 I signed the declaration because...  
 I'm interested in getting involved

To this declaration and its principles, we pledge our energy, our skills, and our voices. **SIGN THE DECLARATION**



De la pratique clinique évitable à la pratique adéquate



## Les différentes contributions des approches présentées :

- L'accréditation de structures
- Les processus de valeur ajoutée et faible variabilité
- La participation du patient aux décisions
- Le vécu du patient pendant son parcours
- La pertinence des actes

1

Rappel historique

2

Les approches  
d'aujourd'hui

3

Les enjeux de demain

## Mais certaines questions restent encore peu développées



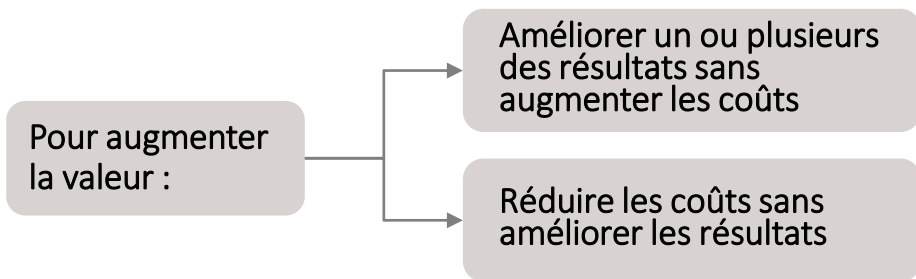
- La mesure des résultats en santé (outcomes)
- La pertinence du parcours

# La vision de Michel Porter : l'accent sur la valeur



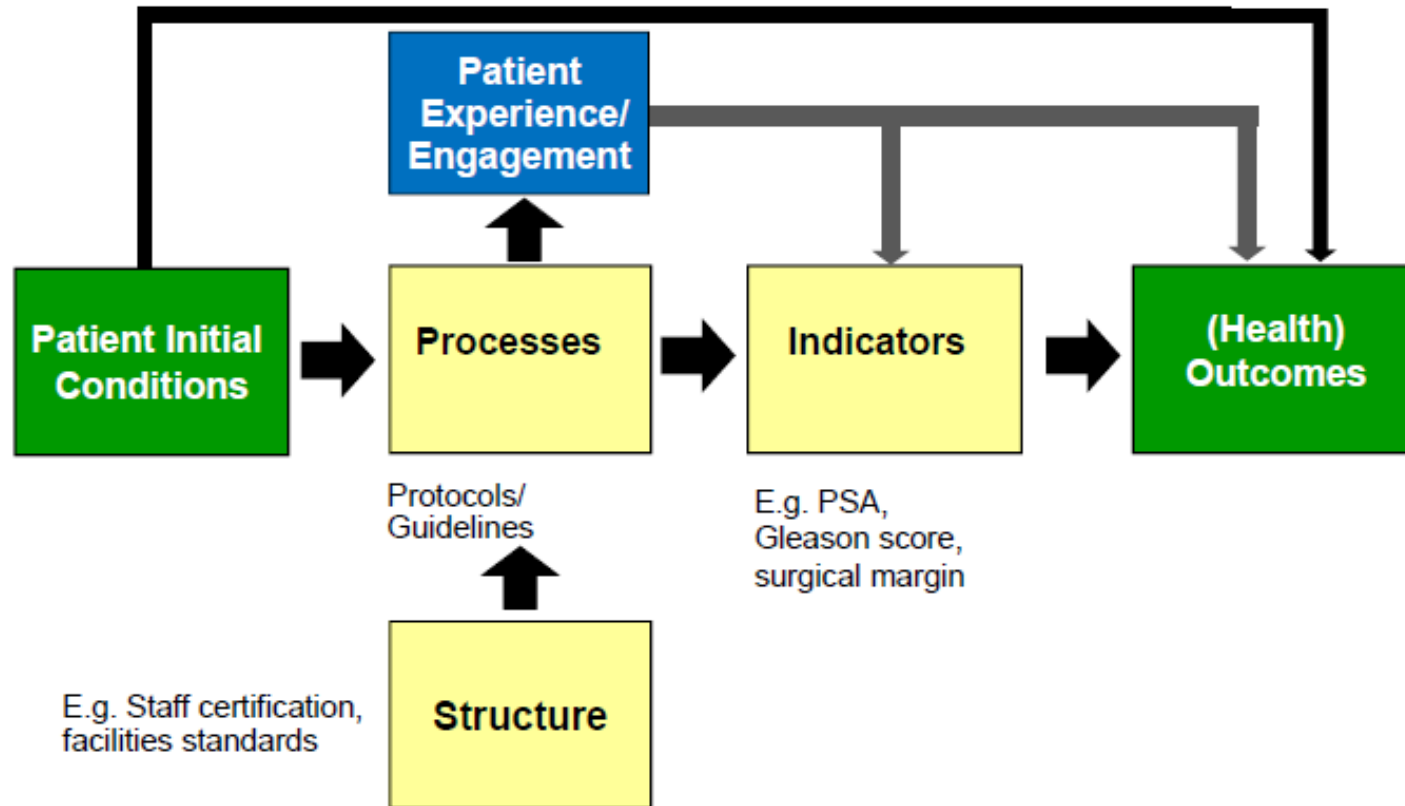
- L'objectif fondamental des soins de santé est de maximiser la valeur pour les patients
- L'amélioration de la valeur est la définition du succès pour chaque acteur
- La valeur est le seul objectif qui peut unir les intérêts de tous les acteurs

$$\text{Value} = \frac{\text{Health outcomes that matter to patients}}{\text{Costs of delivering these outcomes}}$$

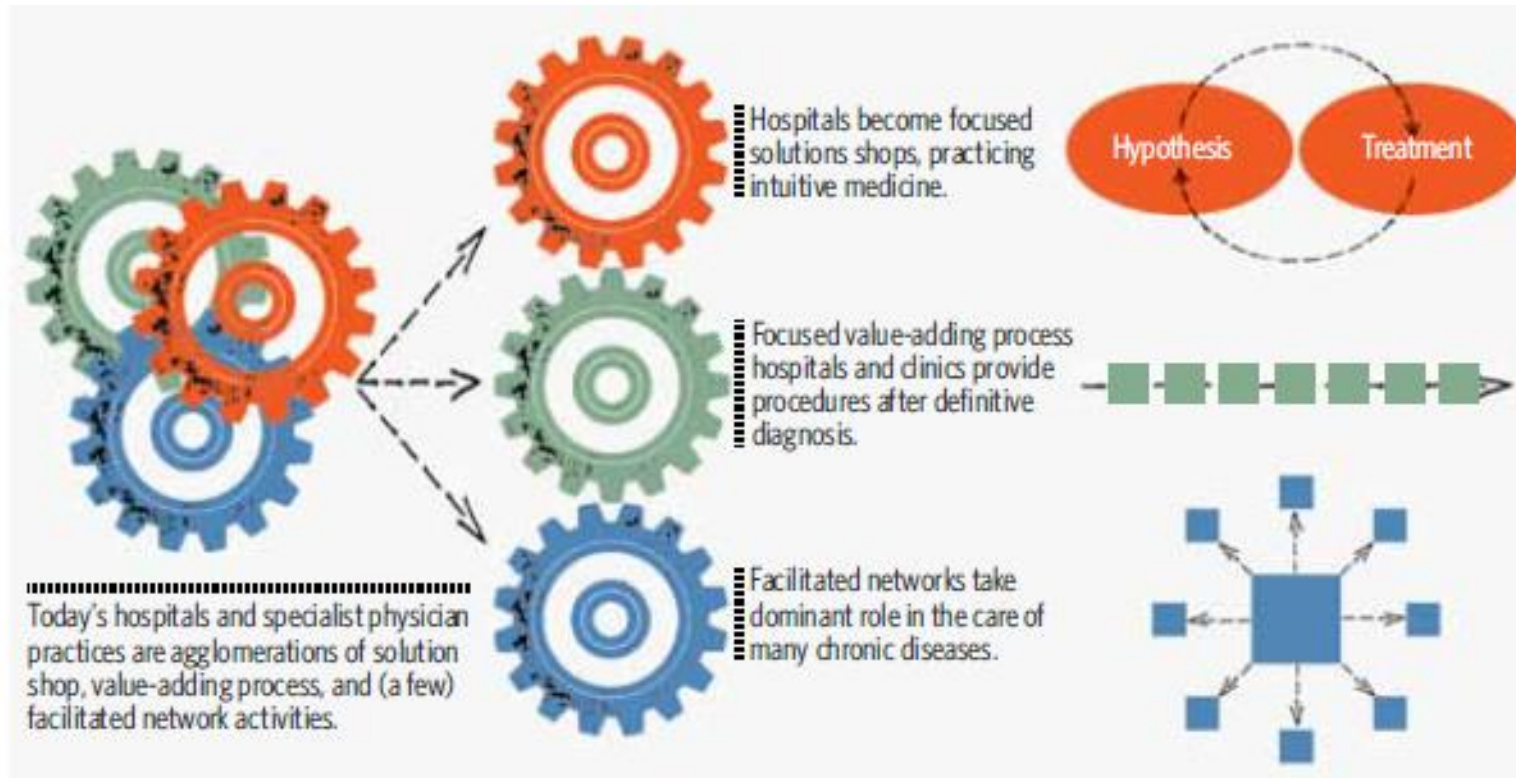


Font: The strategy that will fix healthcare, Michael E. Porter and Thomas H. Lee, October 2013 Issue, Harvard Business Review

# La mesure des résultats



# La vision de Christensen : déconstruction du système par typologie de parcours



SOURCE: Christensen et al. 2009

# Trois typologies de patients, trois organisations, trois financements

Patients	Modèle	Financement
Complexe	<b>Prise en charge personnalisée :</b> diagnostiquer les problèmes et recommander des solutions	Acte
Standardisé	<b>Prise en charge protocolisée :</b> traiter les problèmes diagnostiqués par une séquence standard d'étapes	Forfait
Chronique	<b>Réseaux :</b> les professionnels et les patients échangent entre eux et s'aident les uns les autres	Capita

Source: Christensen, C. The innovator's prescription. A disruptive solution for healthcare

## Quelques pistes de réflexion

- Des indicateurs plus pertinents : de production/volume à résultats/valeur
- Un système organisé par typologies de parcours
- La coopération / intégration à travers de réseaux de soins
- Un financement par typologie de parcours
- Profiter de l'impact des technologies de l'information



Merci de votre attention

Joan Barrubes

[jbarrubes@antares-consulting.com](mailto:jbarrubes@antares-consulting.com)