

La satisfaction dans le management d'un hôpital par la qualité

***Christian Meyssonier
Délégué général Mutualité Française Nord***



***La satisfaction dans tous ses états
Luxembourg 6/7 mai 2010***

La satisfaction dans le management d'un hôpital par la qualité

- ***Le management par la qualité ?***
- ***La satisfaction ?***
 - ***Quelle est sa place dans le processus de management d'un hôpital ?***
 - ***Quelle est sa contribution au processus de management d'un hôpital ?***

La qualité de service : schéma général

➤ **Définir la qualité attendue par les clients, partenaires, la collectivité**

➤ **Mettre en oeuvre la qualité voulue par l'entreprise**

➤ **Mesurer la qualité réalisée par l'entreprise**

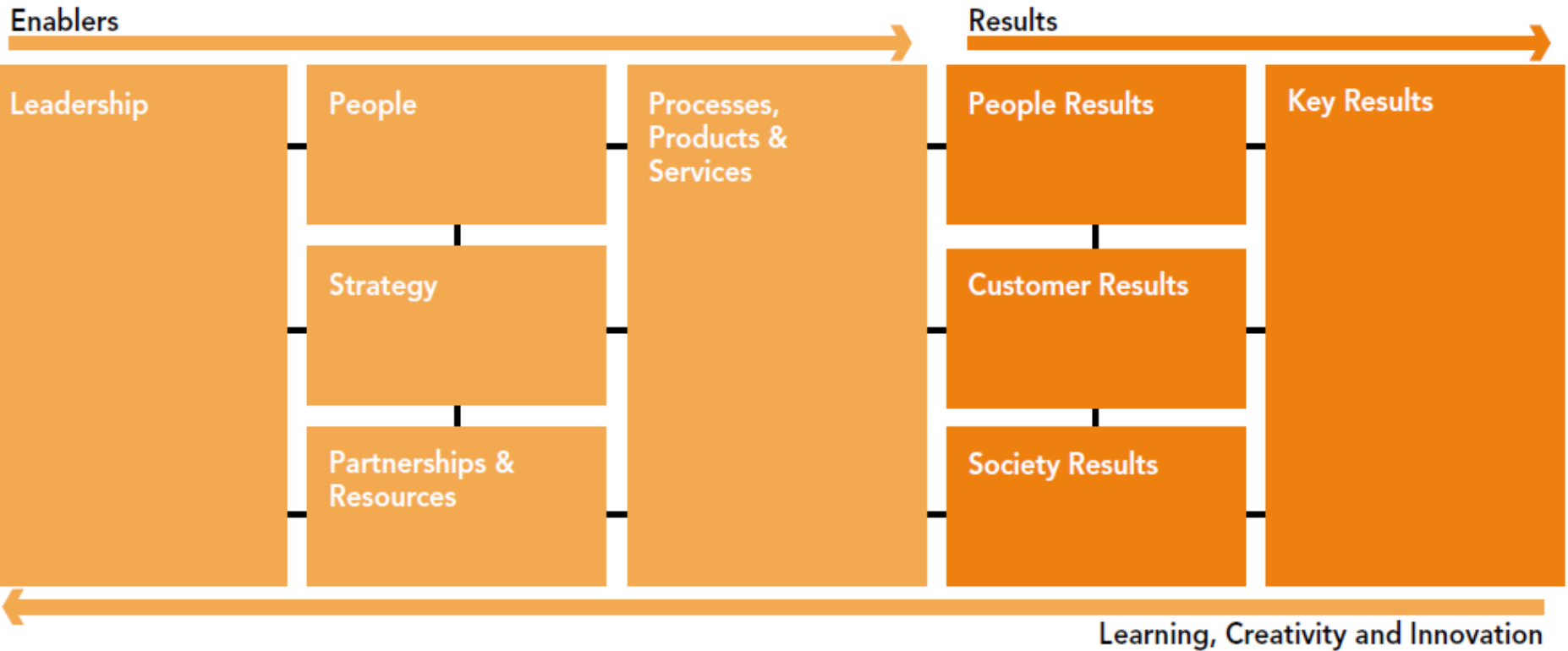
➤ **Mesurer l'expérience vécue, la qualité perçue par les clients, les collaborateurs**

Adoption
de standards,
de référentiels
d'indicateurs
de qualité

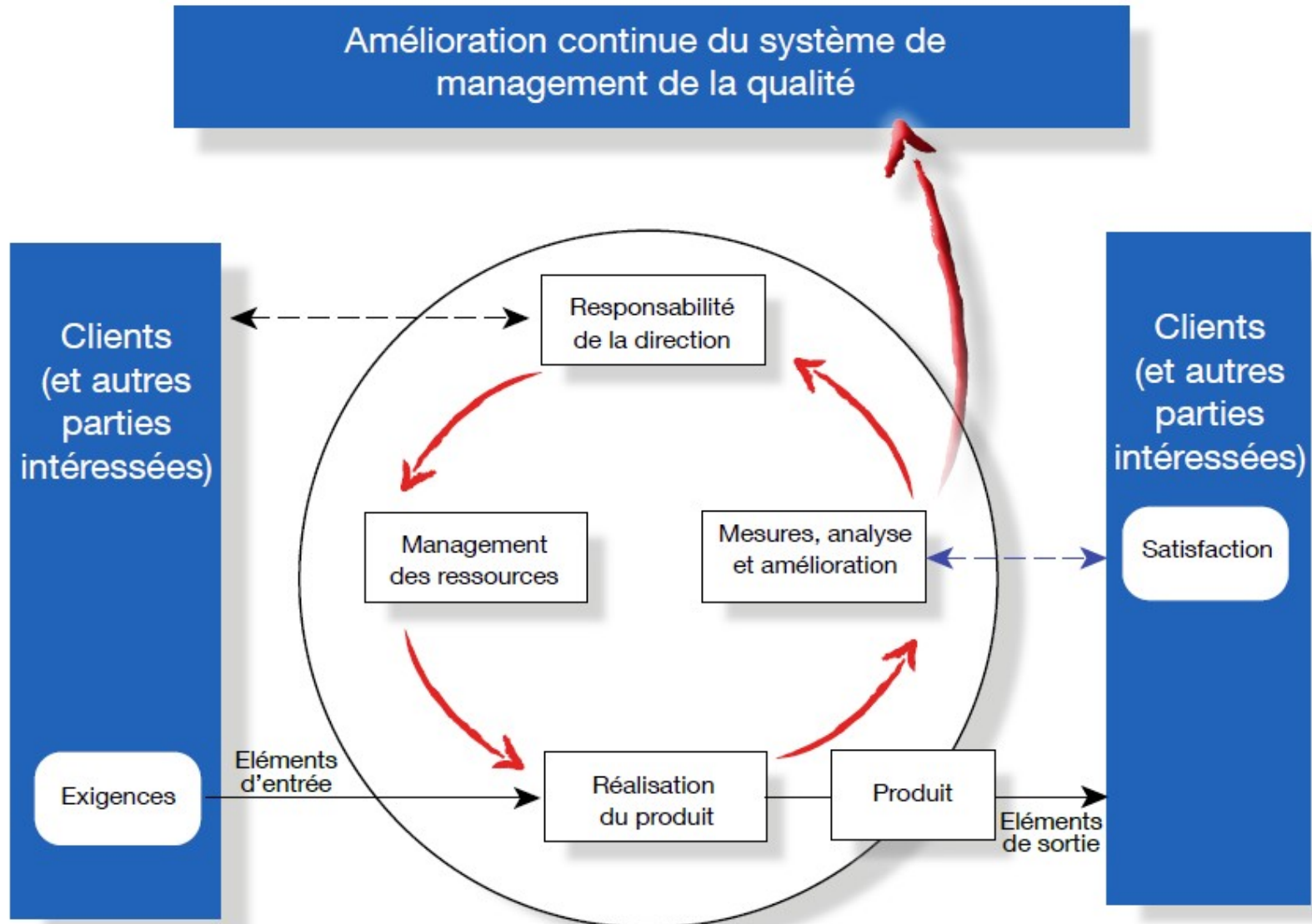
Mesurer, évaluer,
auditer

Mesurer, évaluer

Les critères



Modèle ISO 9001/2008

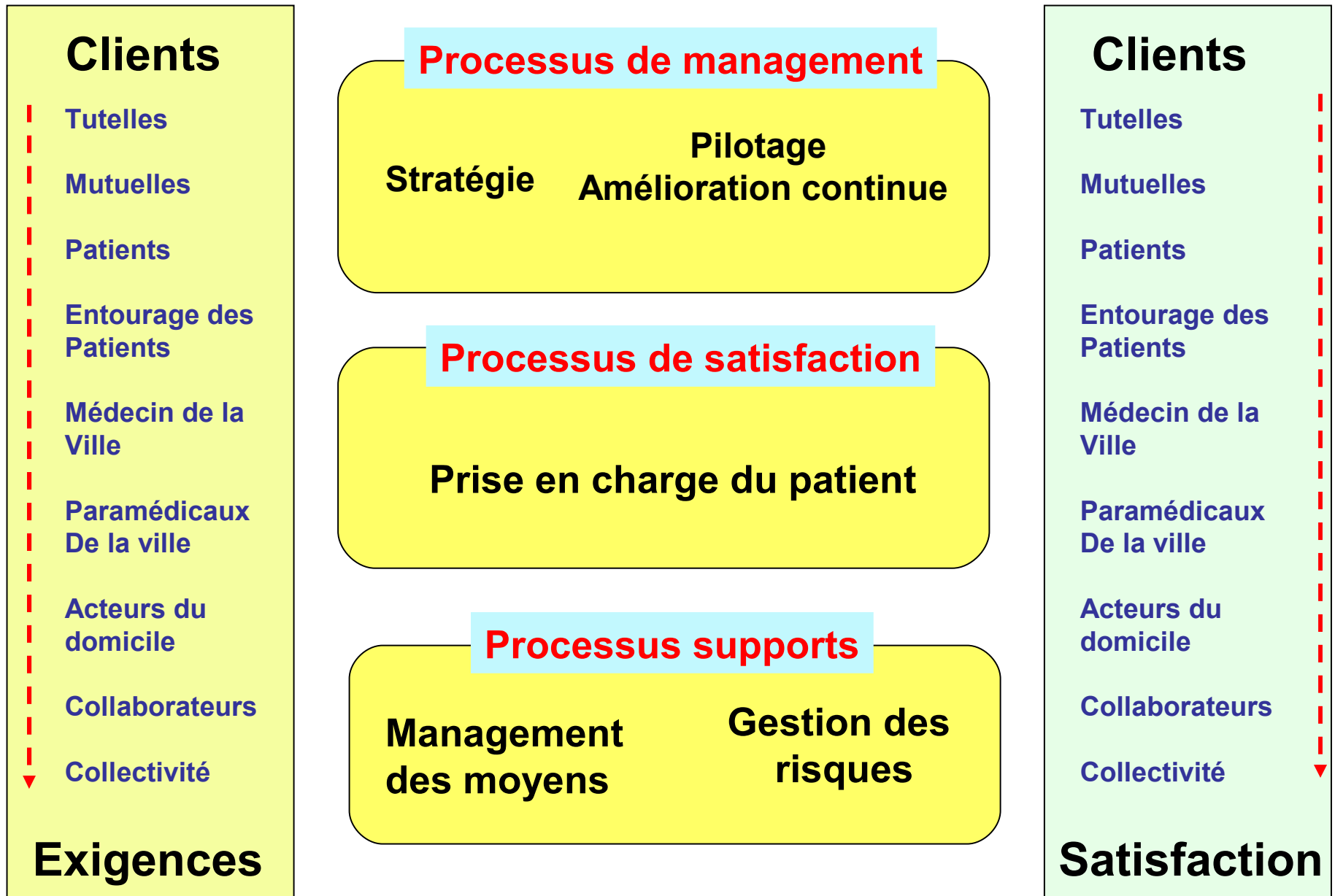


➤ ***La qualité est un système global de management qui formalise des principes de gouvernance d'une entreprise***

➤ ***la satisfaction : une des finalités du management par la qualité avec:***

- ***L'amélioration continue***
- ***L'efficience, la performance***

Systemique d'un établissement de santé : ISO



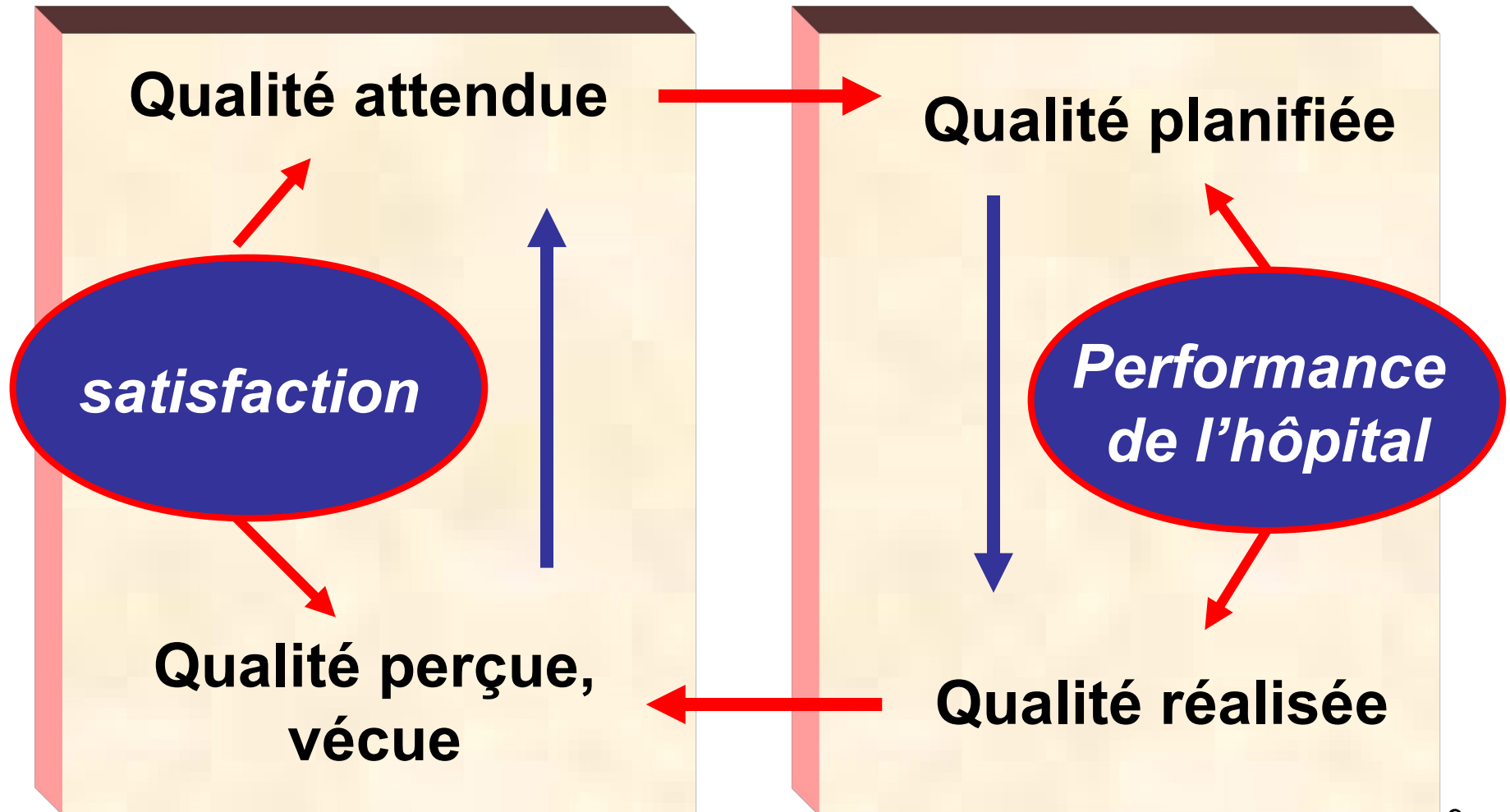
La satisfaction au cœur de la stratégie d'un hôpital

- *Indicateur du management de l'entreprise par la qualité*
- *Élément de mesure de la qualité produite par l'entreprise*
- *Les objets à satisfaire pour un management par la qualité d'un hôpital sont hétérogènes*

La genèse de la satisfaction

*Patients, entourage,
collaborateurs*

*Tutelles, payeurs, prescripteurs,
associations d'usagers*



Les domaines de la satisfaction

- *Domaine du normatif : mesure d'une performance*
- *Domaine du subjectif : mesure d'une perception*

Mesure de la satisfaction : le domaine du normatif

- *Les tutelles*
- *Les payeurs*
- *Les prescripteurs*
- *Les associations d'usagers*



La certification

Les indicateurs de la qualité de soins

Revue mortalité/morbidité

EPP, Accréditation des médecins

Recommandations, bonnes pratiques

les objectifs de la mesure de la satisfaction/performance

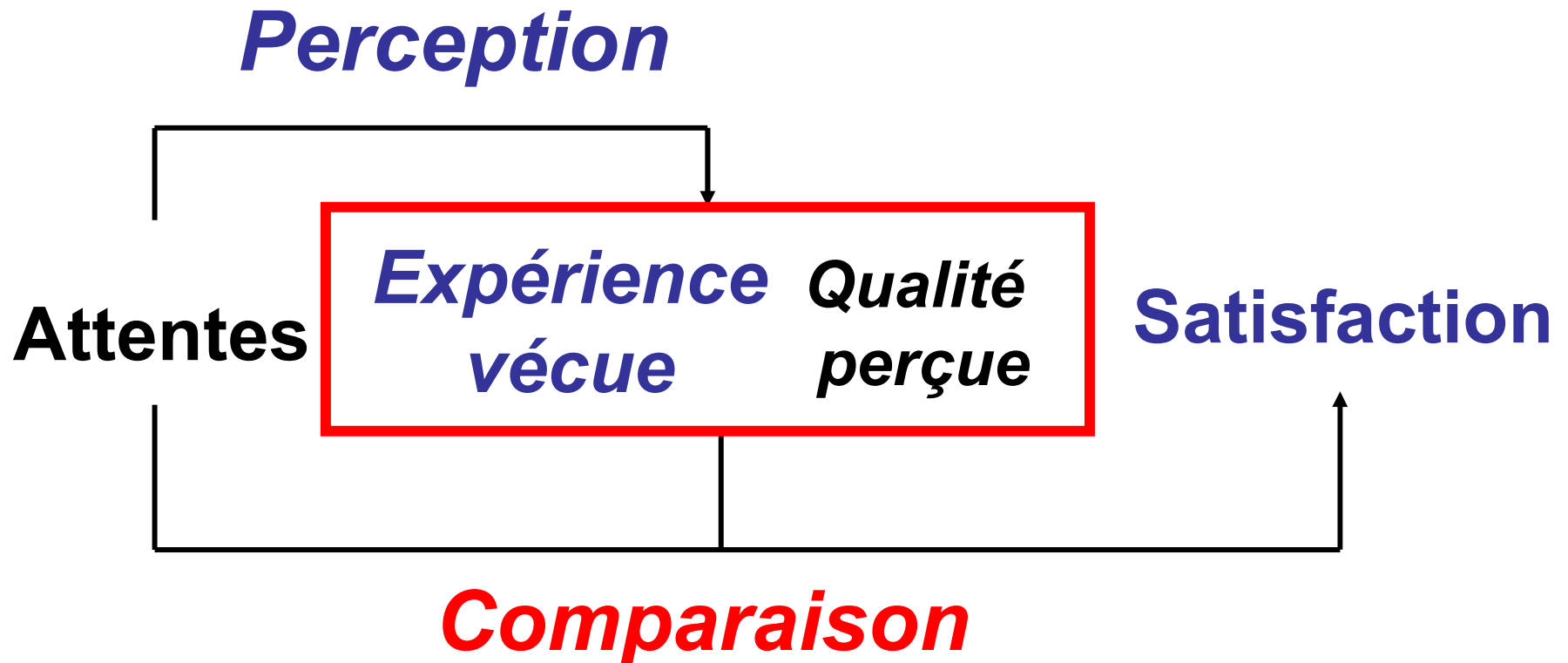
- *répondre à l'exigence de transparence et au besoin d'information de la part des usagers du système de santé et de leurs représentants sur la qualité des soins délivrés ;*
- *fournir aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision en matière de politique d'organisation du secteur hospitalier, prenant en compte la qualité des soins dispensés.*

Mesure de la satisfaction : le domaine du subjectif

- *Les patients*
- *L'entourage des patients*
- *Les collaborateurs*

Satisfaction :

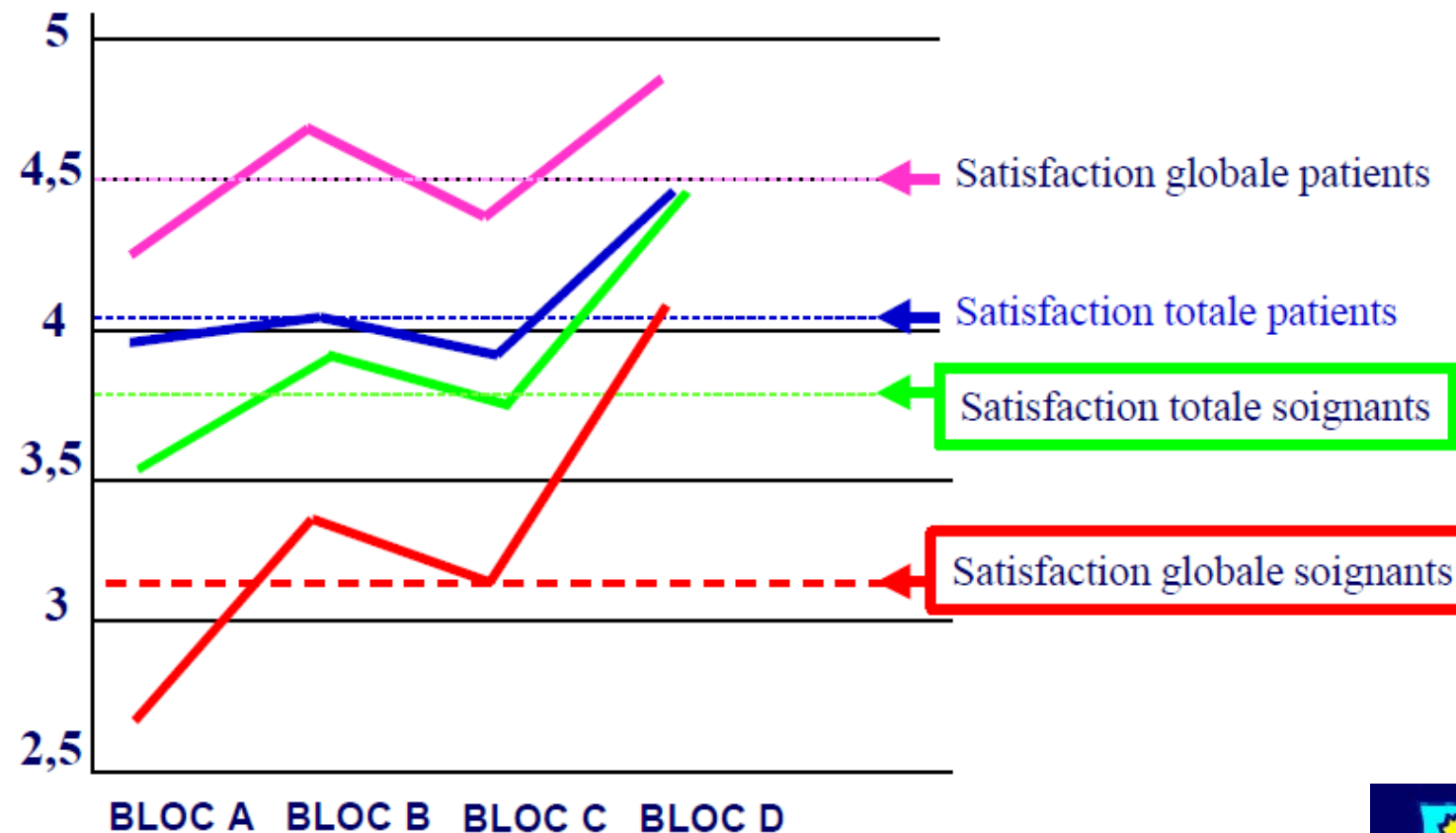
Le paradigme de la confirmation des attentes



La satisfaction : les collaborateurs VS les patients

<http://www.ccecqa.asso.fr/downloads/Morcenx03.pdf>

Tendance des moyennes de satisfaction des patients et des soignants



<http://www.ccecqa.asso.fr/downloads/Morcenx03.pdf>



La satisfaction dans le management d'un hôpital par la qualité

- ***Les vertus de l'intégration de la mesure de la satisfaction dans le management d'un hôpital***
- ***Les conditions de l'efficacité de la mesure de la satisfaction***

l'intégration de la mesure de la satisfaction dans le management d'un hôpital

- ***Comprendre au travers de la qualité perçue et de l'expérience vécue du patient :***
 - ***le niveau de qualité de la délivrance des soins, de la prise en charge***
 - ***les domaines d'amélioration***
- ***Aligner les démarches stratégiques et les programmes d'amélioration continue de la qualité***

l'intégration de la mesure de la satisfaction dans le management d'un hôpital

- ***Évaluer l'impact des politiques
d'amélioration continue de la qualité par
service, par hôpital***
- ***Permettre la comparaison entre
services et hôpitaux***
- ***Démontrer objectivement et
comptablement l'efficiences au public, aux
représentants d'usagers, aux tutelles et
payeurs***

Les conditions de l'efficacité de la mesure de la satisfaction

La mesure de la satisfaction doit être construite pour être interprétée sur la base de sa capacité à générer :

- Une stratégie d'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des soins***
- L'amélioration continue de l'expérience vécue du patient et de son entourage***
- Une comparaison objective entre hôpitaux***

La satisfaction dans le management d'un hôpital par la qualité

➤ ***La satisfaction est une des finalités du management d'un hôpital par la qualité avec :***

- ***l'amélioration continue***
- ***l'efficience***

➤ ***La satisfaction est aussi une des conditions de***

- ***l'amélioration continue***
- ***l'efficience***

La satisfaction dans le management d'un hôpital par la qualité

***Je vous remercie
pour votre écoute et votre attention***



***La satisfaction dans tous ses états
Luxembourg 6/7 mai 2010***

La satisfaction dans le management d'un hôpital par la qualité

***Documents annexes servant à répondre
aux questions éventuelles sur :
Expérience vécue VS qualité perçue***



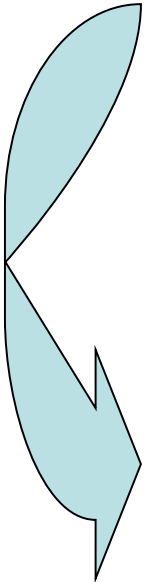
***La satisfaction dans tous ses états
Luxembourg 6/7 mai 2010***

La nature expérientielle du service

La nature expérientielle du service est liée à deux fondamentaux du service :

- *Le rôle du patient = coproducteur de tout ou partie du service*
- *la nature du service : un service est intangible mentalement et physiquement*

***Un service ne peut être possédé :
il est vécu***



Importance de la mesure de l'expérience vécue pour la mesure de la satisfaction

Les caractéristiques d'une expérience d'hospitalisation :

- ***dimension personnelle***
- ***dimension relationnelle***
- ***dimension opérationnelle***



Survey

NHS DEPARTEMENT OF HEALTH

Picker Institute Europe. Copyright 2009.

Inpatient_2009_core_questionnaire_v5_31/07/09

74. Overall, how would you rate the care you received?

- 1 Excellent
- 2 Very good
- 3 Good
- 4 Fair
- 5 Poor

75. During your hospital stay, were you ever asked to give your views on the quality of your care?

- 1 Yes
- 2 No
- 3 Don't know / Can't remember

44. Did you find someone on the hospital staff to talk to about your worries and fears?

- 1 Yes, definitely
- 2 Yes, to some extent
- 3 No
- 4 I had no worries or fears

28. How would you rate the hospital food?

- 1 Very good
- 2 Good
- 3 Fair
- 4 Poor
- 5 I did not have any hospital food

30. Did you get enough help from staff to eat your meals?

- 1 Yes, always
- 2 Yes, sometimes
- 3 No
- 4 I did not need help to eat meals

31. When you had important questions to ask a doctor, did you get answers that you could understand?

- 1 Yes, always
- 2 Yes, sometimes
- 3 No
- 4 I had no need to ask

33. Did doctors talk in front of you as if you weren't there?

- 1 Yes, often
- 2 Yes, sometimes
- 3 No

52. Beforehand, did a member of staff explain what would be done during the operation or procedure?

- 1 Yes, completely
- 2 Yes, to some extent
- 3 No
- 4 I did not want an explanation

53. Beforehand, did a member of staff answer your questions about the operation or procedure in a way you could understand?

- 1 Yes, completely
- 2 Yes, to some extent
- 3 No
- 4 I did not have any questions