



DÉVELOPPEMENT D'INDICATEURS DE LA QUALITÉ SENSIBLES AUX SOINS INFIRMIERS : MÉTHODES ET PERSPECTIVES

Carl-Ardy Dubois
Danielle D'Amour

RRISIQ

8 février 2016

MÉTHODES ET LEÇONS APPRISES

- **Conceptualisation de la performance**
- **Réduction du nombre d'indicateurs**
- **Développement des mesures**

CONCEPTUALISATION DE LA PERFORMANCE

- Performance: un concept difficile à saisir et circonscrire
 - Multiples facettes
 - Frontières floues
 - Significations diverses
- Vaste corpus d'écrits
 - Domaines divers: cliniques, gestion, sociologie, économie, politique,...
 - Empiriques et théoriques
 - Diversité de méthodes: quantitatives et qualitatives
 - Sources très diversifiés: scientifiques, importante littérature grise
 - Diversité d'approches
 - Littérature connexe substantielle sur des notions apparentées: qualité, efficience, efficacité, rendement, productivité, qualité, équité
- Quelle approche adopter pour synthétiser un tel corpus?

Approches méthodologiques

- Revues systématiques
 - Approche qui sert à repérer, à évaluer et à synthétiser les preuves scientifiques en vue de répondre à une question de recherche spécifique de façon systématique
- Approche conventionnelle
 - méthodologie explicite, transparente et reproductible
 - objectif spécifique ou question précise
 - recherche d'information systématique et exhaustive
 - méthode explicite d'évaluation de la qualité des études
 - méthode explicite et systématique de synthèse des résultats des études

APPROCHE CONVENTIONNELLE

- Essentiellement basée sur l'agrégation des écrits
- Définition précise des concepts au point de départ
- Postulat d'équivalence dans l'utilisation des concepts dans les différents écrits

APPROCHE CONVENTIONNELLE

- difficile à appliquer
 - ✧ quand l'objet de recherche est moins bien circonscrit
 - ✧ quand les concepts sont peu définis
 - ✧ quand les preuves disponibles sont dans des formes très variées
 - ✧ quand il s'agit de générer la théorie elle-même
- pose la nécessité de méthodes alternatives de synthèses reflétant la diversité de formes de production des connaissances

Synthèse interprétative

- Axée davantage sur l'induction et l'interprétation que sur l'aggrégation
- Orientée vers le développement de concepts et de théories qui intègrent ces concepts
- Met à contribution une gamme de méthodes
- Mobilise une plus grande diversité de formes de preuves
- Mais limites dans la reproductibilité d'un processus axé sur le jugement et l'interprétation

CONCEPTUALISATION DE LA PERFORMANCE

- Développement d'un cadre de gestion de la performance des soins infirmiers basé sur les meilleures connaissances
 - Un exercice davantage interprétatif qui confronte aux limites des revues systématiques conventionnelles
 - Un processus dynamique, itératif, réflexif

3 OBJECTIFS DE RECHERCHE

- 1) Développer un cadre conceptuel de performance des soins infirmiers basé sur de solides bases théoriques;
- 2) Examiner comment les différentes composantes du cadre sont opérationnalisées et les liens entre elles;
- 3) Identifier un ensemble d'indicateurs sensibles aux soins infirmiers couvrant les aspects clés des soins infirmiers

Étape de raffinement de l'objet de recherche

- Ni possible ni désirable
 - de circonscrire à l'avance la notion de performance
 - de définir à l'avance les catégories à utiliser pour l'organisation des données
- Génération des concepts et catégories (indicateurs, dimensions, fonctions) comme une tâche de l'analyse
- Itérations dans le raffinement des objectifs de recherche
- Importance d'une équipe multidisciplinaire ouverte à une variété de perspectives

Étape de recherche bibliographique

- Recension des écrits de 1990 à 2014 (3 vagues)
- Itérations dans l'élaboration du protocole de recherche biblio (combinaison de mots clés, bases de données)
 - Pour obtenir un corpus d'écrits gérables et pertinents
 - Combinaison de différentes stratégies et sources
 - Connaissance des membres de l'équipe de travaux clés dans le domaine
 - Accent sur la pertinence des données collectées plutôt que prétention à l'exhaustivité
 - Total: 2853

Tri et évaluation de la qualité

- Hiérarchie de preuves plus difficile à établir par rapport aux approches conventionnelles
- Validation systématique par deux chercheurs

Tri et évaluation de la qualité

- Tri préliminaire des titres et résumés
 - Critères délibérément souples: centralité du thème; article analytique
- Raffinement du tri initial
 - centralité du thème, pertinence, contribution de l'article au plan théorique et empirique, rigueur méthodologique
- Exclusion encore possible d'articles non pertinents ou avec des défaillances majeures à la phase d'extraction
 - Total: 182 articles dont 31 avec des modèles conceptuels

Stratégie d'Analyse des écrits

- Intégration des preuves issues des différentes études dans un cadre théorique cohérent mettant en lien les différents concepts identifiés
- Gabarit détaillé permettant
 - de cartographier les différents concepts (indicateurs, dimensions, variables) émergeant des différentes études
 - d'examiner les liens entre eux
 - de les regrouper par thèmes ou catégories
- Technique de comparaison constante entre les études

RESEARCH ARTICLE

Open Access

Conceptualizing performance of nursing care as a prerequisite for better measurement: a systematic and interpretive review

Carl-Ardy Dubois^{1*}, Danielle D'Amour¹, Marie-Pascale Pomey², Francine Girard¹ and Isabelle Brault¹

Résultats

- Perspective systémique des différents efforts de conceptualisation de la performance des soins infirmiers:
 - Le modèle SPO de Donabedian: composantes clés d'un système de gestion de la performance
 - La théorie de l'action sociale de Parsons: comment ces différentes composantes contribuent à des fonctions clés
 - Théorie des systèmes: liens entre les fonctions

Résultats

- Un cadre de gestion de la performance des soins infirmiers avec:
 - 3 fonctions
 - 14 dimensions
 - 58 indicateurs potentiellement sensibles aux soins infirmiers

Environnement : système social, politique et économique, culture, système d'éducation, système professionnel, législation, régulation

Système de soins infirmiers

Acquérir, déployer et maintenir les ressources

• Dotation

- Quantité
- Types
- Composition

Profils des patients

• Conditions de travail

- Ressources physiques, matérielles, technologiques
- Conditions d'emploi (charge de travail, horaire, statut)

• Maintien du personnel

- Santé et qualité de vie au travail
- Satisfaction / conditions de travail
- Rétenion
- Absentéisme

• Viabilité économique

- Coûts
- Coûts par activité

Transformer les ressources en services

• Environnement de pratique

- Autonomie
- Collaboration
- Décentralisation de la prise de décision
- Soutien (collègues et gestionnaires)

• Processus de soins

- Panification
- Gestion des problèmes et symptômes
- Promotion / prévention
- Intégration / coordination
- Étendue de pratique

• Expérience du patient

- Continuité
- Participation du patient / famille
- Réactivité

• Satisfaction professionnelle

Produire des changements dans la condition et l'état du patient

Résultats directement attribuables aux soins infirmiers

Confort / qualité de vie

Habilitation

Sécurité

Capacités fonctionnelles

Satisfaction du patient / famille

Contribution conjointe des soins infirmiers et autres systèmes

- Réadmission
- Durée de séjour
- État de santé
- Complications
- Mortalité

Autres systèmes organisationnels

RÉSULTATS

- CaPSI:
 - Un cadre générique
 - Couvre l'ensemble des aspects clés des soins infirmiers
 - Applicable à divers contextes de soins
 - Grande généralisabilité sur le plan des fonctions et des dimensions
 - Adaptation des indicateurs à des contextes spécifiques et spécialisés (santé mentale, pédiatrie)

RÉSULTATS

- CaPSI:
 - Un cadre intégrateur
 - Permet de faire des liens entre les fonctions, entre les dimensions
 - Afin de déterminer l'efficacité et l'efficience des soins

Réduction du nombre d'indicateurs aux indicateurs prioritaires

Défi de passer de la conceptualisation à l'opérationnalisation

- Quelles stratégies pour identifier les indicateurs prioritaires?
 - Parcimonie
 - Répartition d'indicateurs dans les différentes fonctions
 - Indicateurs transversaux versus indicateurs spécifiques

Opportunité - Projet du sidiief

Objectifs:

- ✧ Identifier les indicateurs de qualité reconnus comme étant sensibles aux soins infirmiers (ISSI)
- ✧ Déterminer lesquels doivent être utilisés de façon prioritaire pour montrer la contribution des infirmières

Le SIDIIEF s'adresse aux infirmières de la francophonie

1^{ÈRE} RÉDUCTION: DE 58 À 25 INDICATEURS

En prenant en compte:

- La prévalence dans les écrits
- La couverture des trois fonctions du CaPSI
- La spécificité des indicateurs

Établissement des preuves théoriques pour les 25 indicateurs retenus

Le but était d'identifier les 12 indicateurs les plus sensibles aux soins infirmiers

- Une fiche rédigée pour chacun des 25 indicateurs:
 - Liens empiriques et théoriques entre les ressources infirmières, les interventions infirmières et les résultats de soins
 - À partir de synthèses systématiques, de méta-analyses ou de revue intégrative des écrits

CONTENU DES FICHES

- Définition de l'indicateur
- Fondements théoriques
- Preuves empiriques
- Systèmes reconnus de mesure de l'indicateur
- Limites des preuves existantes
- Références clés

2^{ième} réduction de 25 à 12 indicateurs

Sur la base des critères suivants:

- ✧ Sensibilité aux soins infirmiers
- ✧ Pertinence
- ✧ Faisabilité
- ✧ Possibilité d'établir des comparaisons
- ✧ Potentiel d'utilisation aux fins d'amélioration

Sensible aux soins infirmiers	<p>Haute* : des écrits scientifiques ont prouvé le lien fort entre intrants, interventions infirmières et résultats.</p> <p>Moyenne* : les écrits scientifiques ne font pas consensus sur le lien et ne montrent pas tous le même lien fort.</p> <p>Faible* : il n’y a pas d’écrits scientifiques qui démontrent un lien.</p>
Pertinence/ Importance	<p>Haute : fournit une information (ou réfère à un enjeu) qui a beaucoup d’importance pour de nombreux partenaires (ex. ampleur du problème ciblé, son impact économique, variété de contextes concernés).</p> <p>Moyenne : Fournit une information (ou réfère à un enjeu) qui a moins d’importance ou a de l’importance pour un nombre moins grand de partenaires ou de contextes.</p> <p>Faible : Fournit une information dont le sens est contesté par l’un ou l’autre des partenaires.</p>
Faisabilité	<p>Haute : données en général accessibles et déjà traitées (par exemple, dans des bases de données administratives ou cliniques couramment utilisées).</p> <p>Moyenne : données en général accessibles (par exemple, dans les dossiers des patients), mais non nécessairement traitées.</p> <p>Faible : besoin de mettre des ressources pour créer les données et les traiter (par exemple, nécessité de recourir à des enquêtes spécifiques).</p>
Possibilité de comparaison	<p>Haute : l’indicateur est connu, défini et mesuré de manière fortement consensuelle (outils de mesure peu nombreux et souvent utilisés).</p> <p>Moyenne : l’indicateur est connu, défini et mesuré de manière moyennement consensuelle (outils de mesure nombreux et peu utilisés).</p> <p>Faible : l’indicateur est défini de manière très variable et mesuré de manière non consensuelle (peu d’outils de mesure, rarement utilisés).</p>
Potentiel d’utilisation	<p>Haute : l’indicateur débouche sur une action correctrice et réalisable par les acteurs du niveau organisationnel (niveau micro - niveau meso).</p> <p>Moyenne l’indicateur débouche sur une action correctrice et réalisable par les acteurs du niveau politique, gouvernemental (niveau macro).</p> <p>Faible : l’indicateur ne débouche pas sur une action correctrice.</p>

10 chercheurs activement impliqués

Pour la rédaction des fiches:

- Répartition des 25 indicateurs entre 5 paires de chercheurs selon les expertises des chercheurs

Pour la cotation selon les 5 critères:

- Cotation individuelle des 10 chercheurs
- Compilation
- Atelier de consensus afin de retenir les 12 indicateurs obtenant les scores les plus élevés

Test de validation du choix par scenario selon diverses pondérations

CaPSI– 12 indicateurs prioritaires pour la pratique

Système de soins infirmiers

Acquisition, déploiement et maintien des ressources infirmières

- Quantité et intensité des ressources infirmières
- Composition des équipes de soins
- Nombre d'heures travaillées en continu

Transformation des ressources en services infirmiers

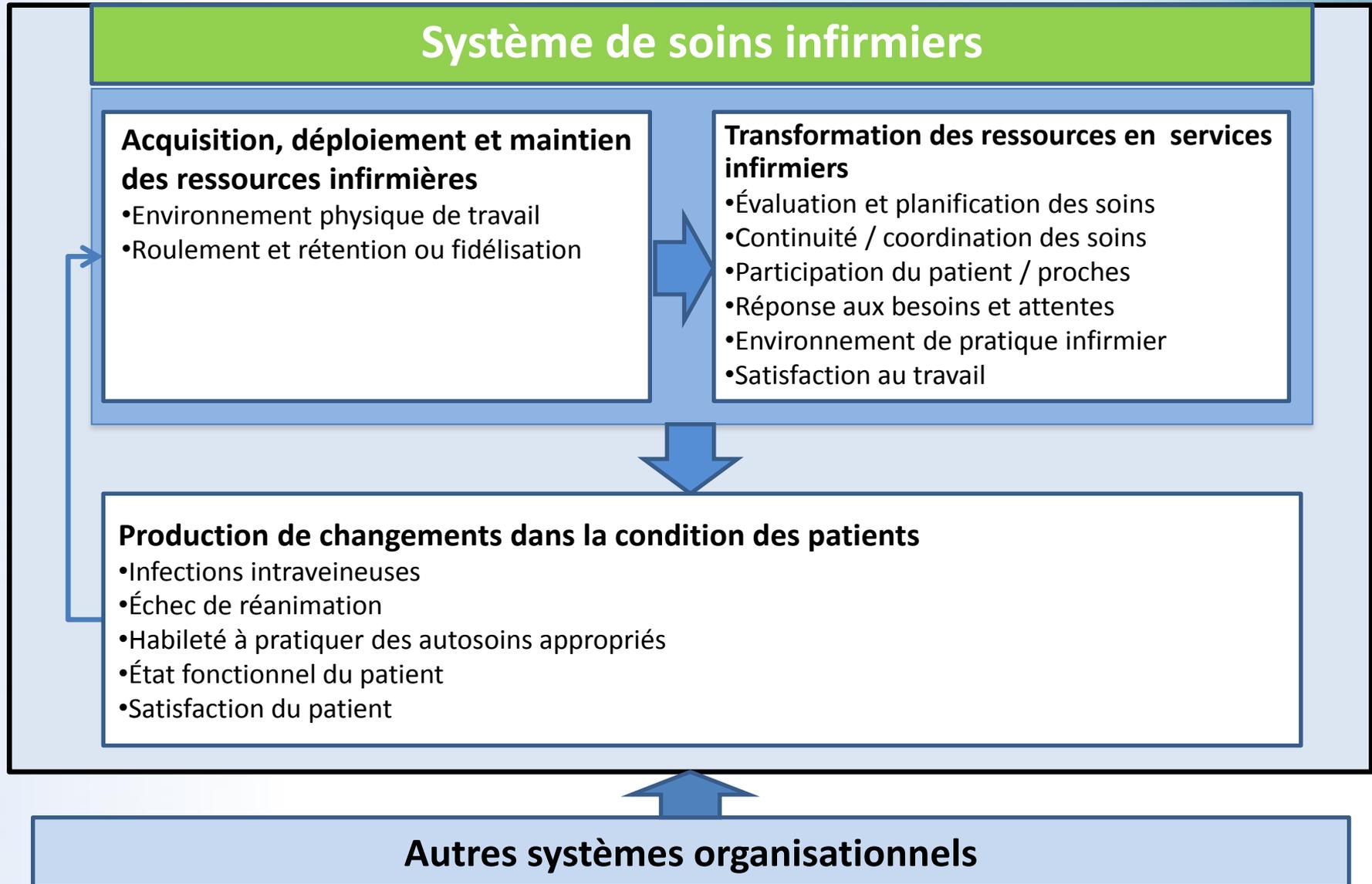
- Interventions infirmières de prévention et de promotion
- Gestion des symptômes
- Planification du congé

Production de changements dans la condition des patients

- Plaies de pression
- Erreurs d'administration de médicaments
- Chutes
- Infections urinaires par cathéter
- Réadmissions
- Durée de séjour hospitalier

Autres systèmes organisationnels

CaPSI– 13 indicateurs prioritaires pour la recherche



LEÇONS APPRISES

Bases empiriques sont en général faibles

Larges pans des ISSI restent inexplorés

Recension des bases théoriques et empiriques non exhaustive

Processus transparent, est-ce qu'un autre groupe de chercheurs aurait les mêmes résultats?

Agenda non terminé, en évolution

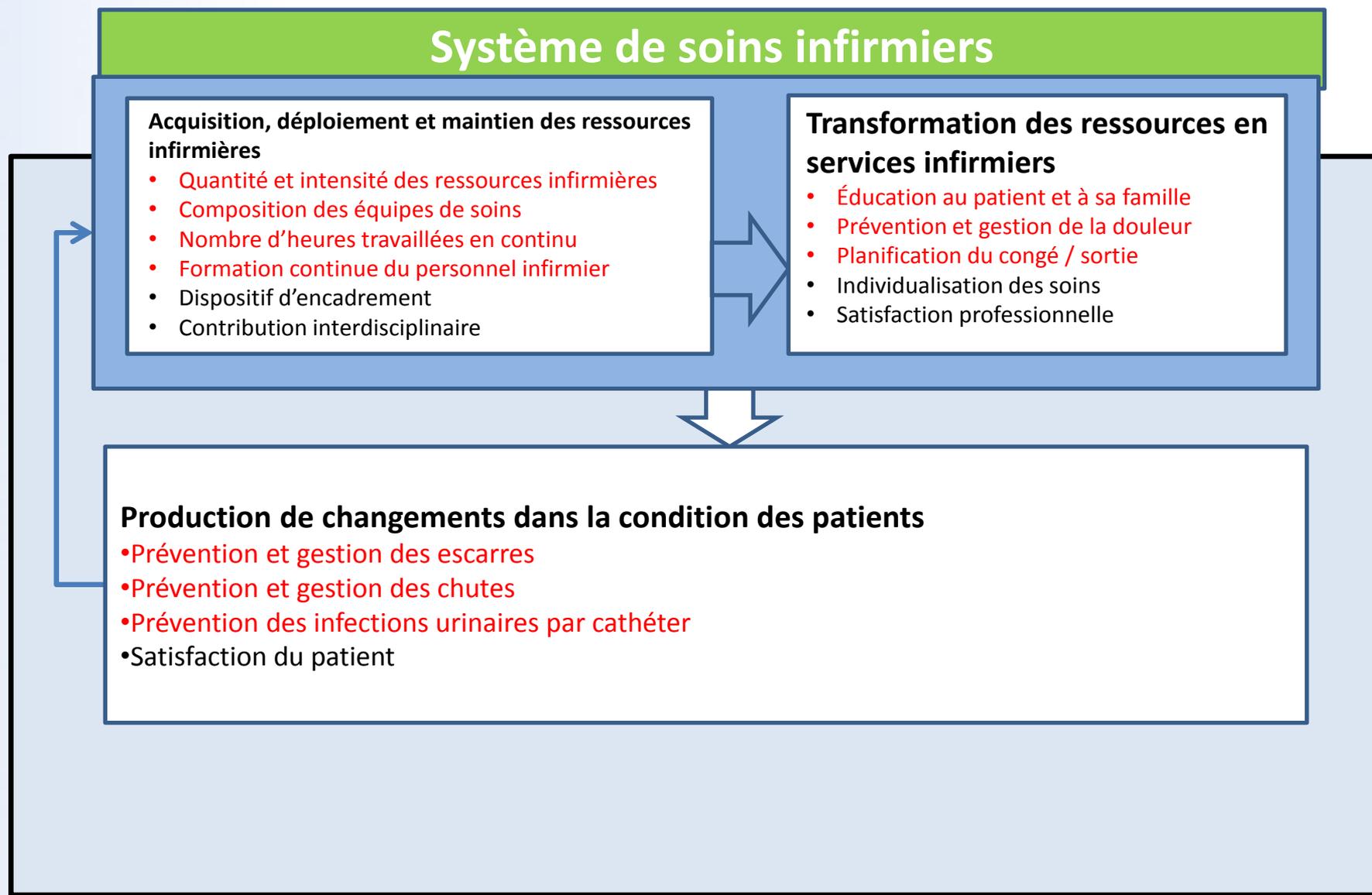
Développement des mesures

- Données cliniques ou administratives qui permettent de mesurer l'atteinte ou non d'un indicateur
- Diverses situations selon les organisations et selon les indicateurs:
 - outil de mesures
 - informations déjà organisées
 - informations non organisées
 - absence d'informations
- Le degré d'informatisation de l'organisation



**Développement d'un
système de la
performance des services
infirmiers au CHUV**

Cadre de la performance des soins infirmiers – 15 indicateurs retenus par le CHUV (9 identiques au SIDIIEF)



DÉVELOPPEMENT DES MESURES

Pour chaque indicateur:

- Description du rôle infirmier dans l'établissement
- Recherche des meilleures pratiques dans les écrits
- Recherche des mesures utilisées dans l'établissement
- Recherche des informations colligées même si elles n'existent pas sous forme d'outils
- Développement de mesures qui peuvent le mieux capter l'indicateur
- Consultation sur les mesures
- Expérimentation

Exemple de mesures développées par le CHUV

Prévention et gestion de la douleur

Nb de patients dont l'intensité de la douleur est documenté

Nb de patients admis dans une unité plus de 4 heures

Nb de pts dont la douleur est évaluée au moins une fois par 24 hrs

Nb de patients ayant séjourné 24 hrs

Nb d'évaluation de la douleur par jr pour les pts ayant des douleurs modérées à sévères

Nb de pts dans une unité de soins par jour ayant des douleurs modérées à sévères

Nb de pts qui ont bénéficié d'un enseignement préopératoire de la gestion de la douleur

Nb de pts qui ont subi une chirurgie élective

Leçons apprises

- Lourdeur pour une organisation de développer des mesures
 - Organisations riches peuvent investir mais les autres...
- La saisie des données doit être intégrée au travail du personnel et non un surplus
- Le développement de mesures amène une remise en question des pratiques: est-ce que l'organisation est prête? Y a-t-il le support nécessaire?
- Fixer des mesures à court terme et des mesures à long terme selon l'évolution des pratiques.
- Importance de la comparaison entre organisation aux fins d'apprendre

En développement au chuv

- Constituer une base de données
- Créer des passerelles avec les bases de données existantes
- Stratégie d'interrogation de la base de données
- Constituer un tableau de bord

PROJET DE RECHERCHE EN DÉVELOPPEMENT



Laboratoire d'expérimentation d'un système de gestion de la performance des soins infirmiers - LEPSI

AGENDA DE RECHERCHE

- 1) Analyser la performance des prestataires de soins infirmiers à différents échelons
- 2) Identifier les modèles d'organisation et d'utilisation des ressources infirmières qui optimisent la performance;
- 3) Comparer l'efficacité relative de diverses interventions infirmières;
- 4) Renforcer la base actuelle de connaissances sur les indicateurs sensibles aux soins infirmiers

De nombreuses questions émergent qui nécessitent de la recherche

- Pourquoi des ISSI plutôt que des indicateurs interprofessionnels?
- Par quels mécanismes le choix d'indicateurs communs peut participer à l'amélioration de la qualité des soins?
- Est-ce que le choix d'un nombre restreint d'indicateurs a des désavantages?