

Développement et priorisation d'indicateurs qualité pour les Centres de Réception et de Régulation des Appels

L. Alem¹, J. Guihenneuc¹, J. Bacqué², O. Mimoz^{2,3}, H. Delelis-Fanien², V. Migeot^{1,3}

¹Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers, Service de Santé Publique, Poitiers, France

²Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers, Service des Urgences, Poitiers, France

³Université de Poitiers, Faculté de Médecine et de Pharmacie, Poitiers, France

Introduction

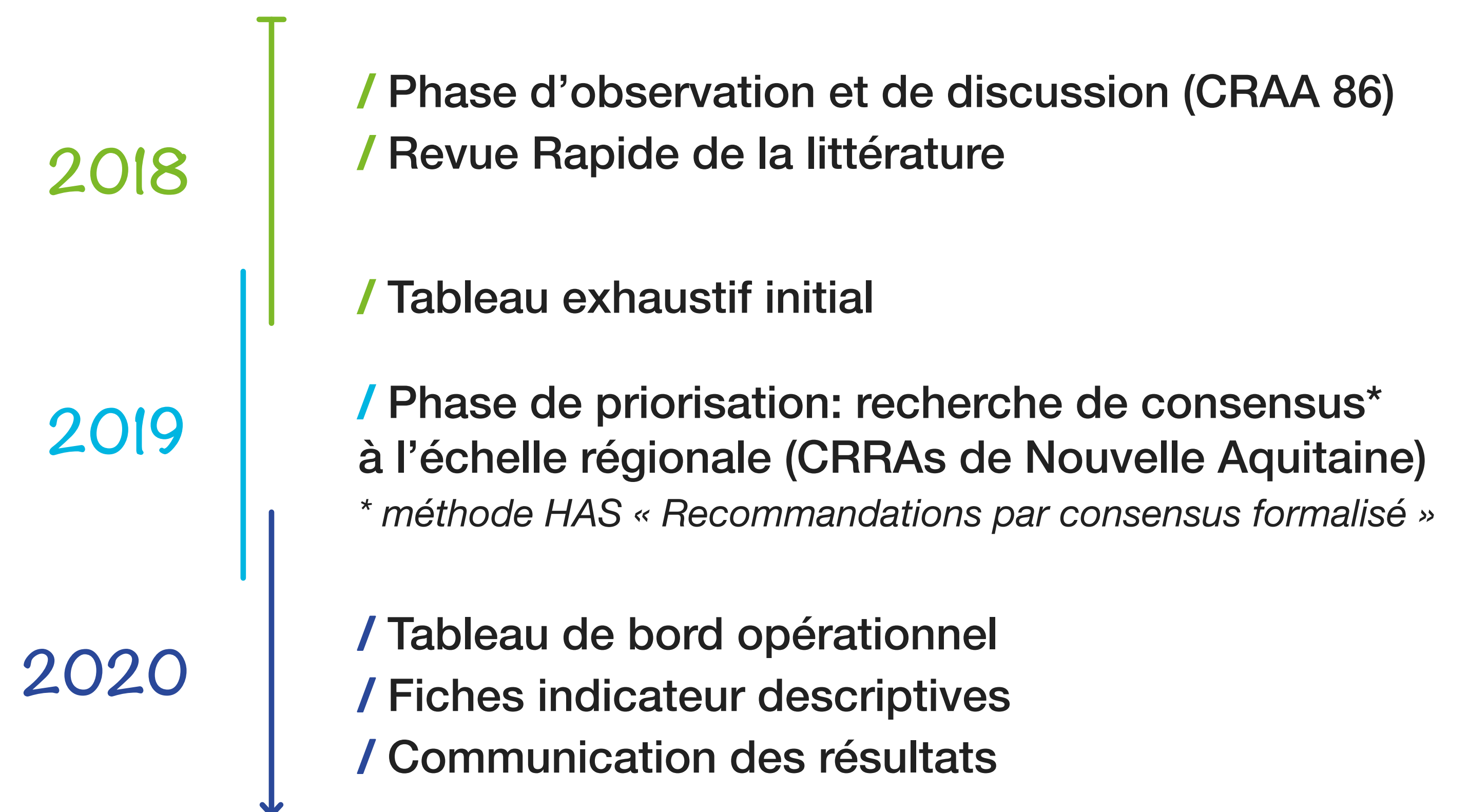
/ La régulation médicale est une activité à risque; dans cet environnement incertain, il est d'autant plus important d'avoir un cadre solide qui garantisse le maintien de la qualité en toute circonstance.

/ Or il n'existe pas de démarche qualité harmonisée entre les Centres de Réception et de Régulation des Appels (CRRAs): des listes d'indicateurs existent, mais qui ne sont ni exhaustives, ni structurées, ni utilisées de manière harmonisée.

Objectif : développer et prioriser des indicateurs qualité pour les CRRAs par recherche de consensus à l'échelle régionale.

Méthodes

Figure 1. Les différentes étapes du projet



Résultats

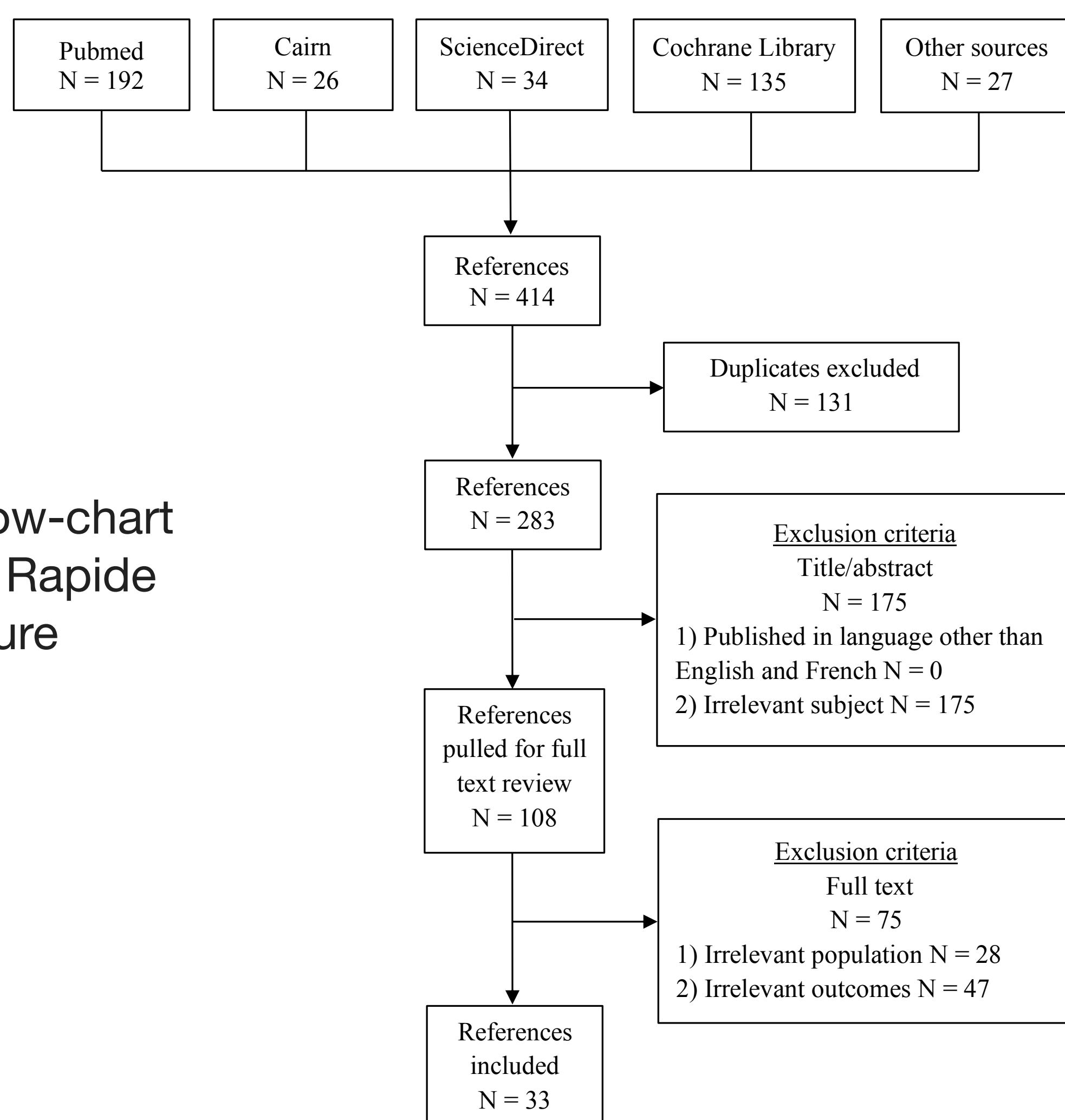
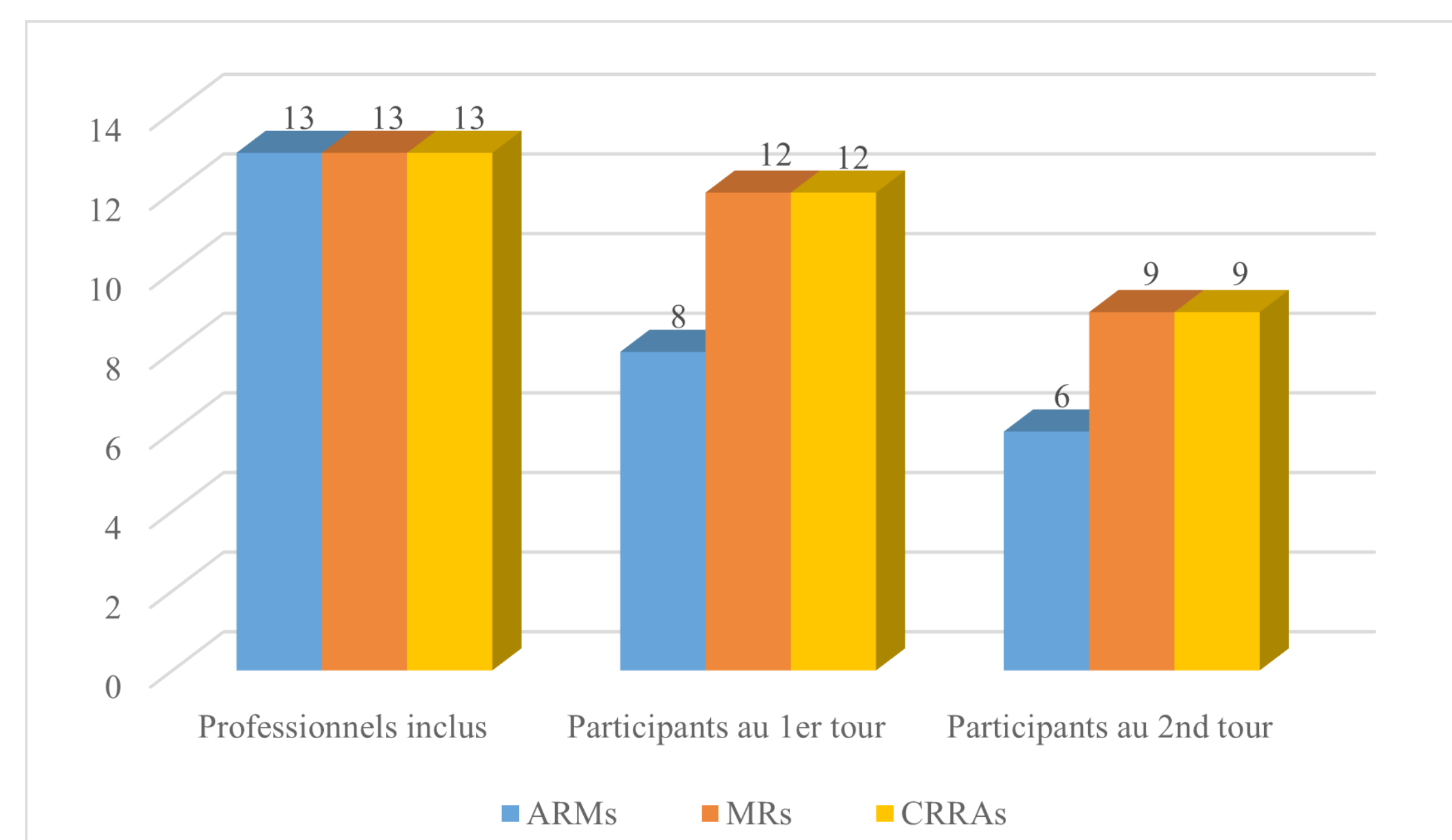


Figure 2. Flow-chart de la Revue Rapide de la littérature

Table 1. Distribution des indicateurs qualité répertoriés suite aux phases d'observation et de Revue Rapide

Thème	Nombre d'indicateurs
Ressources matérielles	158
Ressources humaines	60
Démarche qualité	105
Prise en charge des appels	32
Prise en charge post-appels	5
Total	360

Figure 3. Caractéristiques des répondants au processus de priorisation des indicateurs qualité



* 56 + 115 items jugés incertains au 1er tour + 3 nouveaux items inclus

Table 2. Résultats de l'analyse suite à la priorisation régionale des indicateurs qualité pour les CRRAs

Item jugé	1 ^{er} tour	2 nd tour	Total
Prioritaire avec accord fort	68	2	70
Prioritaire avec accord relatif	121	35	156
Incertain car indécision	56	55	55
Incertain car absence de consensus	115	82	82
Total	360	174*	363

Conclusion

Cette étude a permis la construction d'un tableau de bord qualité opérationnel pour les CRRAs, grâce à une recherche de consensus par les pairs.

→ Support pour audit interne, pour hiérarchiser les actions de la démarche qualité, et pour du benchmarking entre les CRRAs.

→ Possible extrapolation à l'échelle nationale voire internationale.