

EPP : Evaluation des Pratiques Professionnelles

Ph Bertrand
Tours, mars 2008

EPP : Evaluation des Pratiques Professionnelles

L'EPP consiste

- en l'analyse de la pratique professionnelle
- en référence à des recommandations
- selon une méthode validée
- et inclut la mise en oeuvre et le suivi d'actions d'amélioration des pratiques

EPP : Principe

L'EPP :

- Se traduit par la mise en relation des pratiques professionnelles avec les recommandations (de bonnes pratiques) ;
- Implique l'analyse de données cliniques et permet la confrontation et le suivi des résultats ;
- Entraîne une actualisation des modalités de prise en charge et une amélioration continue de la qualité des soins.

EPP - Les outils

- 1- Audit clinique
- 2- Revue de pertinence des soins
- 3- Revue de morbi-mortalité (RMM)
- 4- Réunion de concertation pluridisciplinaire (RCP)
- 5- Suivi d'indicateurs (analyse systémique et analyse de processus)
- 6- Staff-EPP

1. Planifier :

- un thème est sélectionné ;
- une démarche d'amélioration de la qualité et des critères sont choisis.

2. Faire :

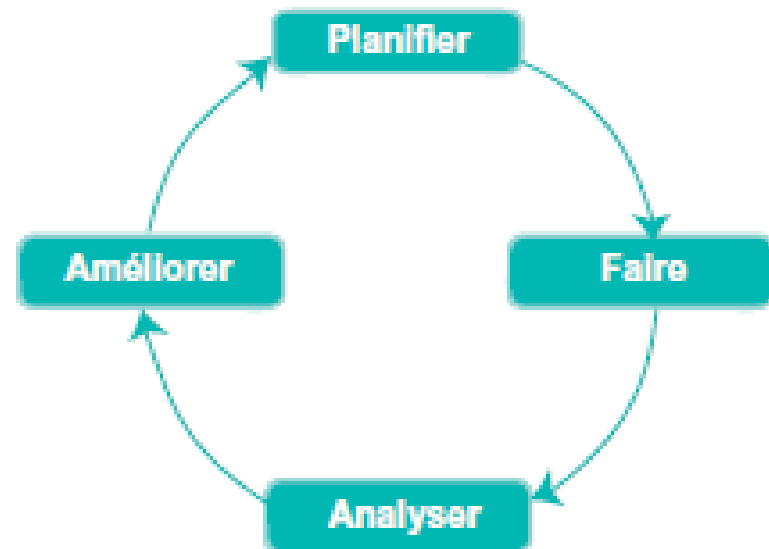
- la démarche d'amélioration de la qualité est mise en œuvre.

3. Analyser :

- le praticien analyse sa pratique en référence aux critères sélectionnés et selon la démarche d'amélioration adoptée.

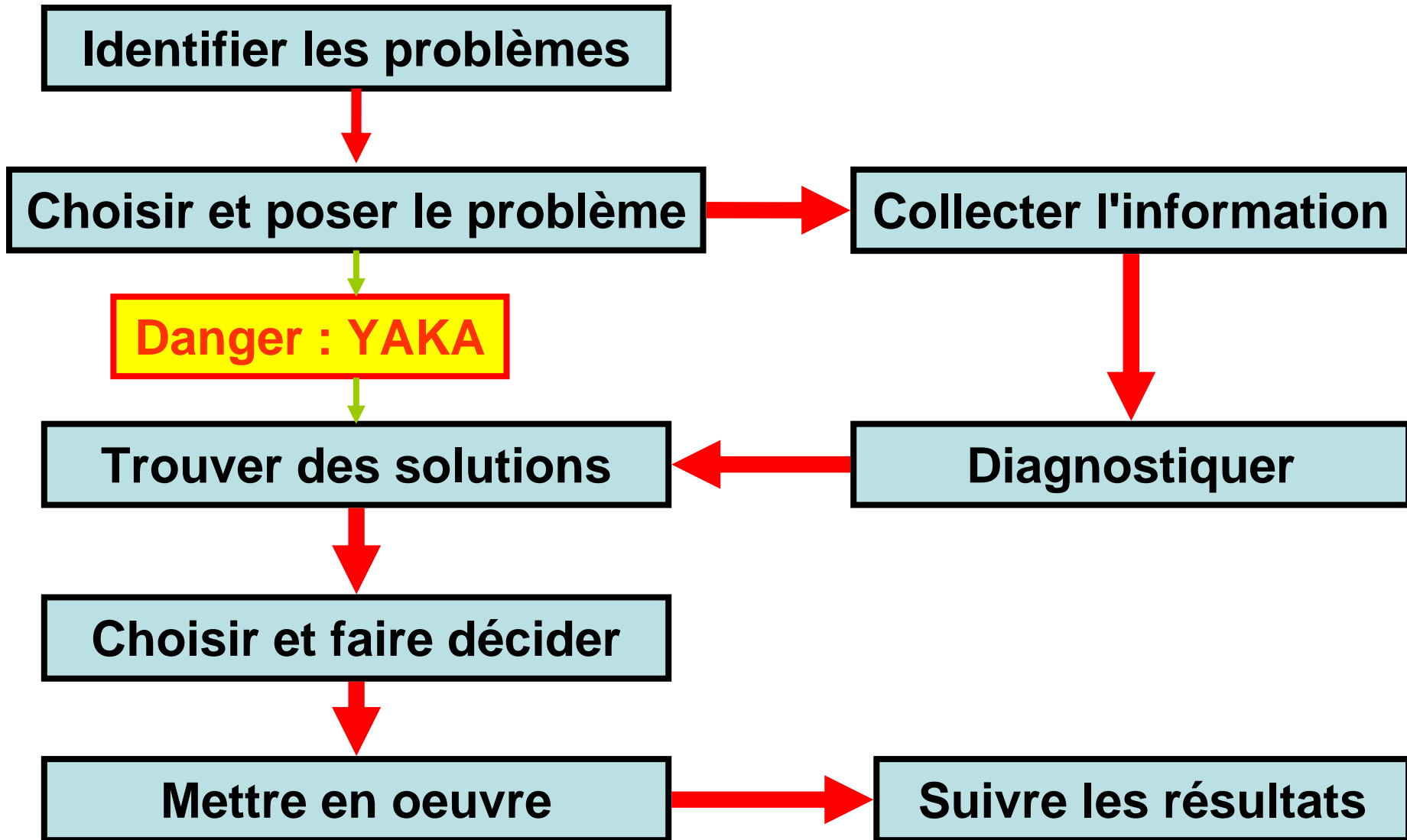
4. Améliorer :

- les professionnels mettent en œuvre des actions correctrices en vue d'améliorer leur organisation et leurs pratiques. Ils en mesurent et en évaluent périodiquement l'impact.



Dès lors que des professionnels s'impliquent dans une **démarche d'amélioration de la qualité**, ils s'engagent dans la voie de l'évaluation et de l'amélioration de leurs pratiques.

EPP : Une méthodologie rigoureuse



EPP : le problème

Quels sont nos clients ?

Qu'est ce qu'ils attendent de nous ?

- connaissance du besoin réel
- identification précise du niveau de performance souhaité

Comment identifier la performance requise et acquise ?

- conformité au besoin réel
- atteindre le niveau de performance
- ... et y rester (notion de suivi des résultats) ...

EPP : Définir le problème (groupe de projet)

- **Mesurable ++** (révélateur de la qualité de la formulation)
- **Pertinent**
- **Grave** (conséquences pénalisantes)
- **Répétitif** (fréquence)
- **Evolutif** (aggravation dans le temps)
- **Facile à traiter**
- **Motivant**

La qualité se mesure : Collecter l'information +++

- Analyse descriptive : QQOQCP
- Analyse critique : comprendre avant de critiquer
- Attention : la précision coûte cher
- Les risques de l'a priori
- Le danger du YAKA
- Ne pas confondre :
 - ce qui ne va pas (le problème)
 - pourquoi cela ne va pas (les causes)
- Savoir mettre en évidence l'information recueillie

Exemple

Un grand nombre d'imprimés est souvent envoyé tardivement. Il en résulte :

un taux d'erreurs élevé, en raison du peu de temps laissé pour accomplir le travail ;

un accroissement important du délai de réponse.

Exemple

Un **grand** nombre d'imprimés est **souvent** envoyé tardivement. Il en résulte :

un taux d'erreurs **élevé**, en raison du **peu de temps** laissé pour accomplir le travail ;

un accroissement **important** du délai de réponse.

M Duval dirige un cabinet d'assurances depuis 12 ans. Très sociable, la plupart de ses clients s'adresse directement à lui, sachant qu'il tient par ailleurs à suivre de très près l'ensemble des dossiers. Tous les calculs doivent être effectués avec précision (arrondis au centime) et les commentaires clairement rédigés sans faute d'orthographe.

Toutefois, de nombreux clients se plaignent de la multiplicité des formulaires et pièces à fournir, ainsi que des lenteurs dans l'obtention de dédommagements suite à un sinistre ou un constat. M Duval et ses 5 collaborateurs disent qu'ils n'y peuvent rien et que c'est dû à la complexité des formalités obligatoires, et surtout aux lourdeurs des services centraux qui vérifient tout dans le moindre détail. Les services centraux incriminés affirment ne pas pouvoir agir plus : il manque souvent des pièces justificatives indispensables au traitement définitif du dossier, sachant que, pour nous, de toute façon, les pertes de temps se situent en amont.

M Duval minimise l'importance de ces retards, considérant par ailleurs qu'il ne peut envisager d'aller plus vite tant qu'on ne lui aura pas accordé des effectifs supplémentaires. Ses collaborateurs confirment que leur responsable est toujours débordé. Ils disent qu'on ne s'en sortira qu'en simplifiant les procédures et en allégeant les formulaires.

Quel est, pour vous, le problème de non-qualité prioritaire ?

Les réponses

5% : problème de fonctionnement interne (et non de qualité) : charge de travail, effectifs ...

70% : proposent une cause et non un problème : responsable, formalités, services centraux, effectifs ...

10% : expriment un thème générique à limites floues : organisation interne défaillante, mauvaise communication ...

10% se situent déjà au niveau des solutions : simplification des procédures, formulaires, changement d'affectation du responsable

5% : définissent le problème de non-qualité : lenteur des dédommagements