

# TABLEAU DE BORD : TB-CAO

CLINIQUE – ADMINISTRATIF - ORGANISATIONNEL

DÉPARTEMENT CLINIQUE DE PHARMACIE  
HÔPITAL LOUIS-H LAFONTAINE

## PLAN DE PRÉSENTATION

### **CONTEXTE**

- TB HLHL : CA ET CLINICO-ADMINISTRATIF
- DÉVELOPPEMENT D'INDICATEURS DE RENDEMENT

### **DÉFINITIONS**

#### **OBJECTIFS ET UTILITÉS DU TABLEAU**

#### **CARACTÉRISTIQUES**

- LE TABLEAU DE BORD
- L'INDICATEUR

#### **PRÉSENTATION DU TABLEAU DE BORD DU DÉPARTEMENT DE PHARMACIE: TB-CAO**

#### **OBJECTIFS VISÉS AU DÉPARTEMENT DE PHARMACIE : UN EXEMPLE**

- ACCROISSEMENT DES SOINS PHARMACEUTIQUES

#### **AVANTAGES / INCONVÉNIENTS**

#### **CONCLUSION**

## L'HLHL s'est doté:

- D'un Tableau de bord clinico-administratif et d'un Tableau de gestion destiné au Conseil d'administration, entièrement informatisés
- Le premier outil a permis entre autre de fournir des informations, pour les unités, services et départements, pour l'urgence et l'Hôpital de jour relatifs à:
  - Capacité des services
  - Utilisation des services
  - Accessibilité aux services
- Le second outil s'est avéré précieux, entre autre, dans l'élaboration des orientations et objectifs annuels

## DÉFINITIONS

- Ensemble de données et statistiques sélectionnées et organisées
- Dans le but d'aider à la prise de décision pour résoudre un problème précis
- Ou dégager des indicateurs de performance sur des "dimensions" et "volets" importants
- Ce qui implique le développement d'un langage commun et une concertation sur la signification des indicateurs

## OBJECTIFS ET UTILITÉS AU DÉPARTEMENT DE PHARMACIE

- Pour le chef du département et son équipe de gestion, il vise à assurer:
  - Une utilisation optimale des ressources et des expertises
  - Une coordination de l'ensemble des tâches, responsabilités et activités du département
  - La qualité des services
  - Apporter des améliorations à la structure ou au fonctionnement

## CARACTÉRISTIQUES : LE TABLEAU DE BORD

- Les données de base sont classifiées sous différentes *dimensions* :
  - par unité de temps (ex: par période financière)
  - par unités de soins
  - par pharmacien
  - par type d'interventions
- par *thème(s)* ou *volets* :
  - soins pharmaceutiques
  - rayonnement
  - coût des médicaments

## CARACTÉRISTIQUES : LE TABLEAU DE BORD

- Est limité dans le temps:
  - Quand il permet de résoudre un problème ponctuel
  - Quand il permet de dégager des tendances
- Est permanent:
  - Quand il permet de dégager des indicateurs de performance

## CARACTÉRISTIQUES : L'INDICATEUR

- S'adresse à qui ?
- Quand doit-il être présenté ?
- Comment doit-il être présenté ?
- Indique la mesure de quoi par rapport à quoi ?
  - Un taux (roulement, achalandage, occupation)
  - Un pourcentage
  - Une moyenne
  - Une fréquence
  - etc. (coût par unité)

## CARACTÉRISTIQUES : L'INDICATEUR

- Doit être comparable avec:
  - un objectif
  - une norme
  - un historique
- Comporte une fiche technique:
  - qui a fourni les données
  - à quel moment
  - calcul de l'indicateur
  - etc.

## EXEMPLE: ACCROISSEMENT DES SOINS PHARMACEUTIQUES

- QUESTIONS: (rencontre avec le chef du Département de psychiatrie)
  - Temps global
  - % de temps consacré aux SP
  - Temps par unité de soins
  - Type d'interventions ou de services rendus
  - Répartition au niveau de l'hôpital et des cliniques externes:
    - Équité
    - Pertinence

# ACCROISSEMENT DES SOINS PHARMACEUTIQUES (SUITE)

- **CONSTATS:**
  - Pourcentage variable selon différents facteurs
  - Participation aux équipes interdisciplinaires: surprenant !
  - Type d'interventions:
    - à uniformiser
    - possible de les classifiées dans 5 catégories
- **NOUVEAUX QUESTIONNEMENTS**
- **ACTION ...**

## AVANTAGES

- **Permet d'identifier un (le) problème en un coup d'œil**
  - idem au tableau de bord d'une automobile
- **Permet de répondre rapidement aux questions qui exigent habituellement l'analyse de plusieurs données ou informations**
- **Met en parallèle des données provenant de rapports fournis par des systèmes opérationnels différents, qui « mesurent » des volets différents**
  - croisement d'informations
- **Permet de dégager rapidement des indicateurs de performance**

# INCONVÉNIENTS

- Sélection des données:
  - trop ou pas assez: limiter les informations (essai)
  - mesurent-elles vraiment ce que veut mesurer OU répondront-elles aux questions qui ont susciter le développement du tableau
- Investissement de temps de la part de tous (pas encore dans les cultures):
  - entrée des données par chaque pharmacien
  - l'addition des données (s'il y a lieu) et la transcription sur le tableau: tenue à jour

# CONCLUSION

- LIMITER LES INFORMATIONS ET BIEN LES COMPRENDRE
- PLUSIEURS TABLEAUX OU UN SEUL ?
- INFORMATISATION: PAS UN PRÉ-REQUIS MAIS ...
- MINIMUM: EXCEL
  - **AVEC POINTEURS DÉFINIS**
  - **CODE COULEUR: INTÉRESSANT**