



CQ3/Outils de la rétroinformation aux équipes des CDS

GIZ/SDSR

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

1



Introduction aux outils de feedback

Page 2 | 26/02/2023 |

giz

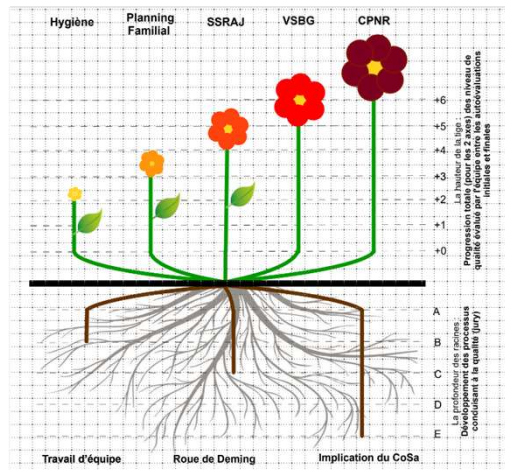
2

Les outils de rétroinformations

L'illustration des progrès réalisés par les équipes des CDS à l'aide d'une fleur et trame de feedback facilite la compréhension des résultats atteints et l'identification des aspects à améliorer pour toutes les catégories du personnel y compris les moins qualifiés ainsi que les représentants de la communauté.

Le nombre de fleurs correspond au nombre de thématiques faisant objet du CQ.

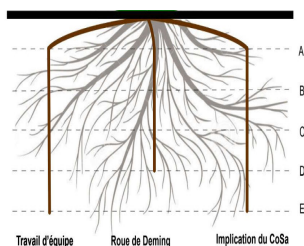
Les racines représentent les éléments essentiels invisibles et contribuent au développement de toutes les fleurs.



Interprétation de la fleur

I. Racines : développement

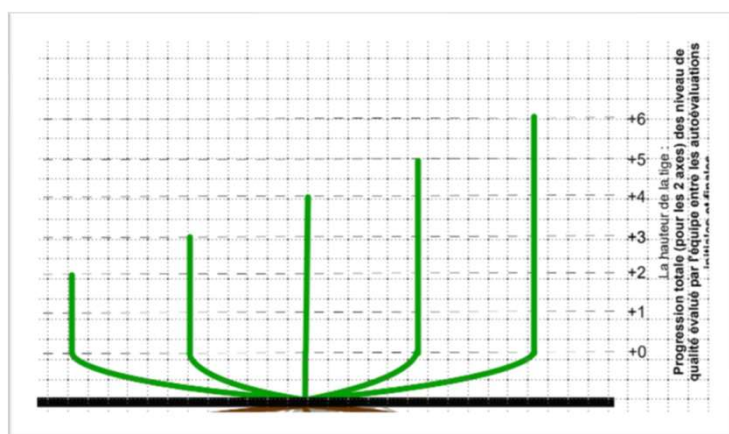
Niveau	Signification
A	Les efforts dans le domaine sont inexistants ou très insuffisants
B	Les efforts dans le domaine existent mais sont clairement insuffisants. Il n'y pas d'élément convaincant. L'équipe est nettement en dessous de la moyenne dans ce domaine.
C	Les efforts existent et des éléments sont visibles mais ils restent limités. L'équipe a commencé de se mettre en route mais le chemin est encore assez long.
D	Il y a de bons efforts avec des éléments visibles et convaincant.
E	Il est difficile de trouver encore des possibilités d'amélioration qui sont à la portée de l'équipe.



Sous partie	Variables mesurées
Travail d'équipe	1- Participation aux réunions CQ : - Taux moyen de participation de toute l'équipe - Régularité de la participation - Participation des faiblement qualifiés par rapport aux infirmiers (dont titulaire et adjoints) 2- Dynamique d'équipe : moyenne des scores obtenus pour : - L'engagement de l'équipe - Le leadership - L'entente de l'équipe
Implication des CoSa	1. Nombre de membres du COSA présents aux réunions et leur implication dans les discussions 2. Activités du COSA mentionnées lors des réunions : - Contributions du COSA au CQ - Partage des informations CQ à la communauté - Initiatives des COSA
Roue de Deming	Analyse et délibération du jury pour : 1. Utilisation de la RD dans le cadre du CQ 2. Utilisation de la RD en dehors du CQ

5

II. Tiges: variables mesurées (Représentation de la progression des niveaux de qualité)



La hauteur de la tige correspond à la progression totale (pour les 2 axes) des niveaux de qualité

Exemple

Thématique	Axe	Progression de la Qualité	
		Niveau initial	Niveau final
Hygiène	Axe 1	1	4
	Axe 2	1	2

Attention! On évalue une évolution et non un niveau. Le CQ récompense les efforts fournis, pas un niveau de qualité atteint. Une petite progression ne signifie pas forcément un niveau final bas => si le niveau initial est haut, la progression ne peut être que limitée

6

II. Tiges: variables mesurées (trame de feed back)

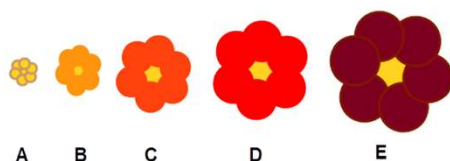
Elément d'appréciation	Thématique	Axe	Progression de la Qualité		Total d'indicateurs validés en AE3	Points obtenus	Répartition des points	Niveau	Attendu
			Niveau initial	Niveau final					
Tige / 30 points	Hygiène	Axe 1	1	4	9	3,78	/6 points	1	Insuffisant ou inexistant
		Axe 2	1	2	7			2	Sécurité assurée
	PF	Axe 1	1	3	7	5,51	/6 points	3	Efficacité assurée, en plus de la sécurité
		Axe 2	1	4	9				
	SSRAJ	Axe 1	1	3	7	4,88	/6 points	4	Confort en plus de l'efficacité et de la sécurité
		Axe 2	1	2	8				
	CPNR	Axe 1	1	4	9	5,75	/6 points	5	Extra en plus du confort, de l'efficacité et de la sécurité
		Axe 2	2	4	8				
	VSBG	Axe 1	1	4	9	4,46	/6 points		
		Axe 2	1	3	6				

Il ne sert à rien d'assurer l'efficacité (3) si la sécurité (2)(pour le patient comme pour le personnel) n'est pas garantie!

Il ne sert à rien de bien installer le patient (4) si la prise en charge est inefficace (3)

III. Fleurs : Variables mesurées

La taille de la fleur (5 percentils):
L'ampleur des changements réalisés par rapport aux autres CDS du DS



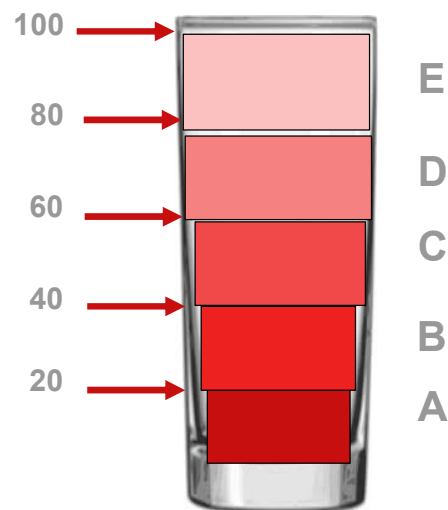
Sous partie	Source des données	Variables mesurées
Hygiène	AE1 et AE3	1. Sommes des points des changements validés : Changements attendus et changements « bonus » qui ont été pondérés par l'équipe CA1
PF		
SSRAJ		
CPNR	AE2 et AE3	2. Différences des points obtenus entre AE3 et AE initiale : mesure de la progression
VSBG		

Fleurs: Taille

La taille de la fleur représente une comparaison entre CDS en se basant sur le percentile des scores totaux obtenus dans chaque thématique (donc l'intensité des changements observés).

Une fleur A représente un total de changement parmi les 20% les plus faibles dans le DS.

Une fleur E représente un total de changement parmi les 20% les plus importants dans le DS.



giz

IV. Feuille

Sous partie	Source des données	Variables mesurées
Hygiène	AE1, AE2 et AE3	Régularité de la progression des points tiges de chaque thématique : $AE1 < AE2 < AE3$
PF		
SSRAJ		

Absolue : feuille validée si progression régulière

giz

Trame de feedback

11

Concours Qualité 3 – 2019-2021 Feed-back aux CDS

District de

CDS

1.Éléments considérés pour le classement

Partie	Sous-Partie	Elements d'appréciation considérés	Répartition par élément
Racine/ 30 points	Travail d'équipe :	- Participation moyenne aux réunions lors x visites - Implication du personnel d'appui - Régularité à la participation	/10 points
	Intégration de la Roue de Deming	- Utilisation de l'outil de gestion de la qualité lors de la mise en œuvre du CQ3 - Utilisation de l'outil de gestion de la qualité en dehors du CQ	/10 points
	Participation CoSa	- Participation aux réunions - Activités COSA dans le cadre du CQ3	/10 points
Tige / 30points	Hygiène	Progression par axe et par thématique, entre AE initial et final des : - Des niveaux de qualité validés - Des indicateurs validés	/6 points
	PF		/6 points
	SRRAJ		/6 points
	CPNR		/6 points
Feuille/10	VSBG	Régularité de la progression entre AE1, AE2, AE3 AE3>AE2>AE1 : oui	/6 points
	Hygiène		/ 3.33 points
	PF		/ 3.33 points
	SRRAJ		/ 3.33 points
Fleur/30 points	VSBG	Intensité et ampleur des changements Pondération des changements réalisés par thématique, selon les critères prédéfinis.	/6 points
	Hygiène		/6 points
	PF		/6 points
	SRRAJ		/6 points
TOTAL			/100 points

12

2. Les progrès réalisés par thématique

Elément d'appréciations	Thématique	Axe	Progression de la Qualité		Total d'indicateurs validés en AE3	Points obtenus	Répartition des points	Note liée au rang DS	Rang	
			Niveau initial	Niveau final					Dans le DS	Dans la PS
Tige / 30 points	Hygiène	Axe 1					/6 points			
		Axe 2								
	PF	Axe 1					/6 points			
		Axe 2								
	SSRAJ	Axe 1					/6 points			
		Axe 2								
	CPNR	Axe 1					/6 points			
		Axe 2								
	VSBG	Axe 1					/6 points			
		Axe 2								
Feuille /10 points	Hygiène						/ 3.33 pts			
	PF						/ 3.33 pts			
	SRRAJ						/ 3.33 pts			
Fleur/30 points	Hygiène						/6 points			
	PF						/6 points			
	SRRAJ						/6 points			
	CPNR						/6 points			
	VSBG						/6 points			
Sous-total 1							/ 70 points			

3. Progrès réalisés par rapport aux éléments essentiels de la qualité (Racines)

Elément d'appréciations	Racine	Points obtenus	Répartition des points	Note	Rang	
					Dans le DS	Dans la PS
Racine / 30 points	Travail d'équipe		/10 points			
	Intégration de la Roue de Deming		/10 points			
	Participation CoSa		/10 points			
Sous-total 2			/30points			
TOTAL			/ 100 points			

4. Aspects à encourager et à améliorer par rapport aux éléments essentiels de la qualité (Racines)

Racine	Points forts	Suggestions
1- Racine "Roue de Deming"	•	➤
2- Racine "Travail d'équipe"	•	➤
3- Racine "Implication du CoSa"	•	➤

**Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH**

Sièges de la société
Bonn et Eschborn

Friedrich-Ebert-Allee 36 + 40
53113 Bonn, Allemagne
T +49 228 44 60 - 0
F +49 228 44 60 - 17 66

Dag-Hammarskjöld-Weg 1 - 5
65760 Eschborn, Allemagne
T +49 61 96 79 - 0
F +49 61 96 79 - 11 15

E info@giz.de
I www.giz.de

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH