

### Le département de la santé de Sydney, le NSCCHS, s'appuie sur Minitab pour sensibiliser et former aux statistiques



Lorsque les analystes qualité du NSCCHS ont voulu concevoir et lancer un plan de sensibilisation et de formation aux statistiques pour leur personnel, ils ont eu recours à Minitab Statistical Software.

#### LES FAITS

##### ORGANISATION

NSCCHS

##### PRESENTATION

- 11 établissements de soins
- Soins prodigués à plus de 1,1 million de personnes
- 14 000 employés
- Une couverture géographique de 2 500 km<sup>2</sup>

##### DEFI QUALITE

Créer un plan de sensibilisation et de formation du personnel aux statistiques appliquées à l'optimisation des soins aux patients.

##### PRODUITS UTILISES

Minitab® Statistical Software

##### RESULTATS

- Réussite du plan de formation aux statistiques
- Amélioration des soins aux patients dans tous les services
- Programme primé

A Sydney, en Australie, le département de la santé Northern Sydney Central Coast Health Service (NSCCHS), a commencé à mener des projets d'amélioration de la qualité dans plusieurs de ses onze principaux établissements dans le milieu des années 90. Ces efforts, qui consistaient à appliquer des techniques de maîtrise statistique des procédés pour surveiller et réduire la variabilité des processus de soins, se sont avérés très fructueux. Si les projets ont démontré le rôle phare de l'analyse statistique dans l'amélioration de la qualité d'accueil, de soin et de suivi des patients, ils ont également mis en évidence un besoin de formation et de soutien constants du personnel concerné par les statistiques. Par conséquent, le NSCCHS a mis au point et lancé un plan de sensibilisation et de formation aux méthodes et à la réflexion statistiques (Statistical Thinking and Methods Program, ou "StaMP"). Dans les dix années qui ont suivi son lancement, le programme STaMP a considérablement amélioré la compréhension des statistiques en apprenant aux employés à exploiter les tests et représentations graphiques nécessaires à la transformation de leurs données en indicateurs et à bonifier les soins prodigués aux patients en apportant les actions préventives et correctives adaptées. Pour doter ces employés d'un logiciel de statistiques, l'organisation a fait confiance à Minitab Statistical Software.

#### Le problème

En 1996, une équipe d'amélioration de la qualité de l'un des hôpitaux du NSCCHS, à savoir le Royal North Shore Hospital, a cherché à réduire la durée du séjour à l'hôpital des patientes après l'accouchement à l'aide de l'analyse des données dont le service maternité disposait, de la mise en place et du suivi d'actions correctives. Le projet a permis à l'hôpital de réduire sensiblement le nombre de jours passés dans le service mamans-bébés et de remporter, cette année, le prix de la meilleure communication interne sur la gestion de la qualité à la conférence de la société internationale pour la qualité dans la santé (International Society for Quality in Healthcare).

Visitez [www.minitab.com](http://www.minitab.com) pour plus d'informations sur l'amélioration de la qualité.

Toutefois, les conditions n'étaient pas réunies pour étendre l'initiative à d'autres services de l'hôpital, ni aux dix autres établissements du NSCCHS. Bien qu'ils disposent de données collectées dans l'ensemble de la structure, peu de membres du personnel étaient formés aux statistiques et à leur application.

"Une enquête menée auprès du personnel a révélé que ses membres croulaient sous les données mais ne savaient pas les interpréter", a confirmé Madame Helen Ganley, analyste qualité du NSCCHS.

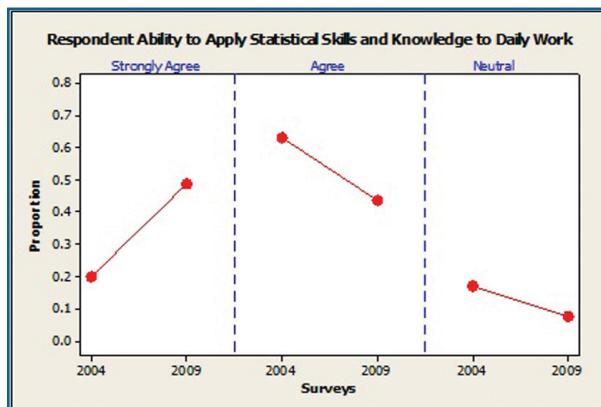
Helen Ganley et une équipe d'autres analystes qualité du NSCCHS ont alors mis au point un programme visant à lancer des initiatives d'amélioration de la qualité dans toute l'organisation. Leur but était d'améliorer la capacité du personnel à transformer efficacement les données en indicateurs, à les interpréter et à agir en conséquence afin d'améliorer les soins. Leur défi : créer un plan de sensibilisation et de formation grâce auquel le personnel appliquerait les statistiques à l'optimisation de leurs processus sans pour autant être des statisticiens confirmés.

## La contribution de Minitab

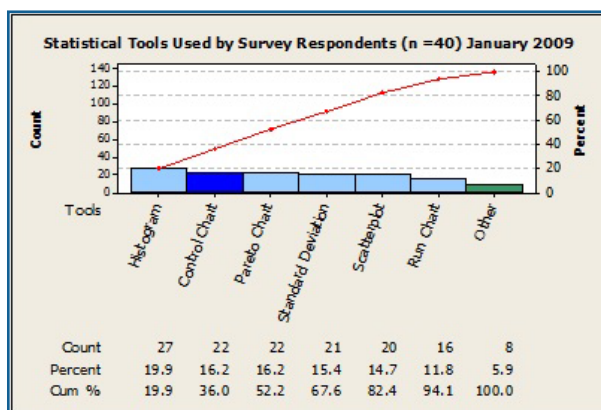
Le NSCCHS a choisi le logiciel de statistiques Minitab pour la mise en œuvre du programme STaMP. La simplicité de l'interface utilisateur de Minitab combinée à son menu Aide très riche, a facilité la formation du personnel et ce, quel que soient les connaissances en statistiques des uns et des autres. L'un des objectifs principaux du programme STaMP étant de former un grand nombre d'employés, la licence entreprise du NSCCHS a permis à l'ensemble de l'organisation d'accéder au logiciel Minitab. Les personnes impliquées ont très rapidement réussi à créer des cartes de contrôle, des histogrammes et des nuages de points pour analyser et interpréter leurs données.

Pour enrichir les connaissances statistiques et développer les compétences de manière progressive et constante, plusieurs modes de formation continue ont été proposés :

- Des ateliers Minitab pour former le personnel aux différentes facettes du logiciel. Les ateliers sont dispensés à l'aide du précieux guide statistique du logiciel, appelé StatGuide™, accessible depuis le menu Aide ou via un clic droit sur la représentation graphique ou les résultats du test. Il propose des conseils simples et pratiques pour l'interprétation des analyses, des tableaux et des graphiques.
- Un "kit de survie" Minitab pour les employés qui apprennent à utiliser le logiciel. Le kit inclut des feuilles de travail - ou feuilles de données -, des informations sur les cartes de contrôle et les outils de la qualité, ainsi que des annexes visant à aider le personnel à explorer le logiciel et à choisir la technique d'analyse des données adéquate.



Une carte d'essais Minitab a été utilisée pour comparer les données d'enquête de 2004 à 2009, et a révélé aux analystes qualité que la part du personnel affirmant utiliser les statistiques au quotidien a augmenté de plus de 30 % suite à la mise en œuvre du programme STaMP.

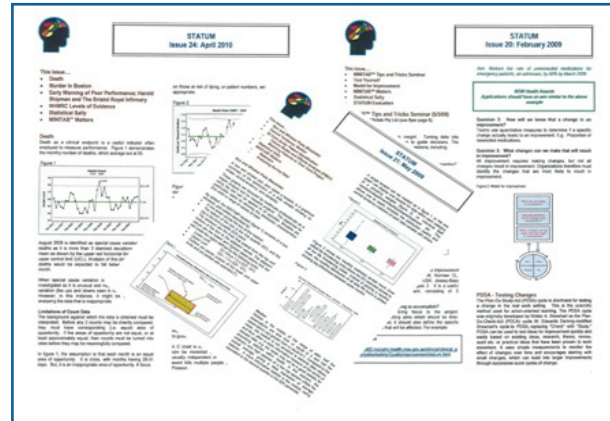


Le NSCCHS a utilisé plusieurs tests du logiciel de statistiques Minitab, notamment ce diagramme de Pareto, pour analyser ses données d'enquête et identifier de nouvelles opportunités de formation.

- STATUM, une lettre d'information électronique trimestrielle, avec des astuces techniques, la description des méthodes de statistiques élémentaires et avancées, des liens vers des ressources et des informations sur les performances du NSCCHS mais aussi des conseils pour utiliser Minitab de façon plus efficace.

- Des entretiens et de l'accompagnement personnalisé pour les analyses de données menées à l'aide de Minitab.

Les analystes qualité en charge du programme appliquent également ce qu'ils préconisent : pour évaluer l'efficacité de leurs démarches telles les ateliers et la lettre d'information STATUM, ils ont eux aussi exploité Minitab. Diagrammes de Pareto, carte d'essais et boîtes à moustaches : ces tests et graphiques Minitab créés à partir des données de l'enquête réalisée auprès du personnel, ont permis à l'équipe de constater rapidement l'amélioration des connaissances en statistiques obtenue grâce au programme STaMP. Des opportunités d'amélioration des documents et des formations ont aussi été révélées, à l'équipe de les saisir.



La lettre d'information électronique STATUM proposait conseils et ressources pour utiliser le logiciel Minitab de façon plus efficace et a constitué une des techniques employées par les responsables du programme STaMP pour former le personnel à l'analyse de données.

## Les résultats

Avant la mise en œuvre du programme STaMP, rares étaient les membres du personnel du NSCCHS à même d'appliquer les statistiques sur leur lieu de travail et nombreux étaient ceux qui se sentaient mal à l'aise avec tout type d'analyse de données. Désormais, le personnel utilise Minitab sans difficulté, quel que soit le niveau de connaissances. Selon une enquête récente, la part du personnel qui affirme utiliser les statistiques dans son travail quotidien a augmenté de plus de 30 % depuis le lancement du programme STaMP.

Si le NSCCHS tire parti du nombre accru d'initiés aux statistiques, plus confiants et compétents qu'auparavant, le programme STaMP a également donné lieu à de réelles améliorations en matière de qualité, notamment au niveau des soins administrés aux patients présentant des plaies. Un autre projet plus récent a diminué le nombre d'erreurs d'étiquetage, de prélèvements sanguins erronés, ce qui a éliminé les risques de traitements inadaptés, de coûts et de séjours hospitaliers inutiles.

Le programme STaMP s'est imposé comme un modèle, primé et recommandé dans tous les environnements cliniques à l'écoute de ce type d'initiatives. En facilitant l'application de la puissance du logiciel de statistiques Minitab à l'amélioration de la qualité, il a obtenu des améliorations majeures de l'accueil et du suivi des patients.



Découvrez les fonctions d'amélioration de la qualité du logiciel Minitab sur le site [www.minitab.com](http://www.minitab.com).