

**MINISTERE DE LA SANTE ET  
DE L'HYGIENE PUBLIQUE**

**REPUBLIQUE DU MALI**  
Un Peuple – Un But – Une Foi

-----  
**Agence Nationale  
D'Evaluation des Hôpitaux**



**Boulevard Mohamed VI, Djicoroni  
Para  
BPE : 5046 Bamako  
Tél. : 20 22 95 60 Fax : 44 90 06 46**

## **RAPPORT DE L'ATELIER DE REVISION DES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES HOPITAUX**

**Dates** : mercredi 03 et jeudi 04 avril 2019

**Lieu** : Salle de réunion de l'ANEH.

## Liste des sigles et abréviations

<b>ANEH</b>	Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux
<b>ANTIM</b>	Agence Nationale de Télésanté et d'Informatique Médicale
<b>CA</b>	Conseil d'Administration
<b>CD</b>	Comité de Direction
<b>CHU</b>	Centre Hospitalier Universitaire
<b>CME</b>	Commission Médicale d'Etablissement
<b>CNAM</b>	Centre National d'Appui à la lutte contre la Maladie
<b>CNOS</b>	Centre National d'Odonto Stomatologie
<b>CPS</b>	Cellule de Planification et de Statistique
<b>CSI</b>	Commission soins infirmiers
<b>CSIO</b>	Commission soins infirmiers et Obstétricaux
<b>CTE</b>	Comité Technique d'Etablissement
<b>CTHS</b>	Comité Technique d'Hygiène et de Sécurité
<b>DFM</b>	Direction des Finances et du Matériel
<b>DPM</b>	Direction de la Pharmacie et du Médicament
<b>EPH</b>	Etablissement Public Hospitalier
<b>FCRIT</b>	Fonds Compétitif pour la Recherche et l'innovation Technologique
<b>HGT</b>	Hôpital Gabriel Touré
<b>HME</b>	Hôpital Mère-Enfant « le Luxembourg »
<b>IOTA</b>	Institut d'Ophtalmologie Tropicale d'Afrique
<b>MEG</b>	Médicaments Essentiels Génériques
<b>MSHP</b>	Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique
<b>PE</b>	Projet d'Etablissement
<b>PO</b>	Plan Opérationnel
<b>RTA</b>	Rapport Trimestriel d'Activités
<b>SIH</b>	Système d'Information Hospitalier
<b>TDR</b>	Termes de Référence

## **Introduction**

La quête d'une bonne performance est un défi permanent dans les hôpitaux. Pour relever ce défi, un système d'évaluation de la performance a été mis en place depuis 2006. Il s'agit d'un dispositif d'amélioration de la performance des établissements publics hospitaliers et l'Hôpital Mère-enfant "le Luxembourg". Il repose sur un panel de 15 indicateurs évalués chaque année dans tous ces établissements. Ces indicateurs restent en vigueur pendant trois ans. A la fin de cette période, ils sont soumis à un processus de révision. La révision des indicateurs se fait au cours d'un atelier qui réunit tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du dispositif de performance.

L'évaluation de la performance des hôpitaux au titre des données de 2017 a bouclé les trois ans de vie du groupe d'indicateurs en vigueur. Ainsi, l'atelier de révision des indicateurs du contrat de performance des hôpitaux s'est tenu du 3 au 4 avril 2019 à l'ANEH.

### **1. Objectifs**

#### **1.1. Objectif général**

Faire la revue des indicateurs de performance des hôpitaux.

#### **1.2. Objectifs spécifiques**

- Echanger sur les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du dispositif de performance ;
- Déterminer les indicateurs utilisables pour les évaluations 2019-2020-2021 ;
- Discuter de la pertinence de certains indicateurs retenus jusque-là ;
- Introduire de nouveaux indicateurs spécifiques pour certains établissements ;
- Proposer des solutions d'amélioration pour réduire les difficultés.

### **2. Méthodologie**

L'atelier s'est déroulé sous forme de plénière avec des exposés suivis de discussions. L'ANEH a exposé le rappel des indicateurs, les difficultés et les propositions d'indicateurs. Chaque hôpital a fait un exposé sur ses difficultés. Les exposés ont fait l'objet de discussions.

### **3. Participants**

Ont participé à l'atelier (voir liste nominative en annexe) :

- le conseiller technique, chargé des établissements de santé du Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique ;
- deux représentants par hôpital, le Directeur Général et le président de la commission médicale d'établissement, ou leur représentant;
- un représentant de la Direction Générale de la Santé et de l'Hygiène Publique ;
- deux personnes ressources ;
- la Directrice générale du CNAM ;
- les représentants de la DPM, CNI ECS, ANTIM, CPS/santé;
- l'équipe de l'Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH).

#### **4. Déroulement de l'atelier**

La cérémonie d'ouverture présidée par le conseiller technique chargé des établissements de santé, représentant le Secrétaire général du MSHP a été marquée par deux allocutions :

Le Directeur Général de l'ANEH dans son allocution, a souhaité la bienvenue aux participants, les a invités à plus d'assiduité dans les travaux afin de convenir sur une liste d'indicateurs pertinents et mesurables. Il a également rendu hommage aux personnes ressources qui nous accompagnent depuis quelques années. Enfin, il a demandé qu'un tour de table soit fait pour permettre aux participants de se connaître.

Quant au Conseiller Technique, il a salué l'ANEH pour les efforts déployés en vue de l'amélioration de la qualité des soins. Selon lui, la performance revêt une importance capitale aux yeux des plus hautes autorités du pays. Le dispositif d'amélioration de la performance est une opportunité pour le renforcement de notre système de santé. Il a invité les participants à faire des propositions concrètes en ayant à l'esprit le souci de l'amélioration de la qualité des soins pour le bonheur de nos populations. Faisant suite au discours du président de séance, le Chef de Division Gestion a présenté les TDR de l'atelier suivi de la présentation de l'agenda. Après l'adoption de l'agenda, les travaux de l'atelier ont débuté par les exposés suivants:

- le rappel des indicateurs en cours;
- les difficultés et les propositions de solutions présentées par les hôpitaux ;
- les difficultés rencontrées par l'ANEH lors de la mesure des indicateurs de performance;
- enfin, les observations sur les anciens indicateurs et les propositions de nouveaux indicateurs ont été présentées.

Faisant suite aux présentations les discussions ont porté sur les points suivants :

- la proposition d'un indicateur spécifique par service ;
- l'insuffisance des ressources humaines ;
- la prévision des projets de recherche dans le plan opérationnel ;
- la disponibilité des données ;
- l'informatisation des hôpitaux ;
- la tenue régulière des staffs cliniques ;
- le renforcement et la motivation du service SIH ;
- l'évaluation de chaque hôpital dans son domaine ;
- le maintien des indicateurs généraux ;
- la prévision d'un indicateur sur la gestion des risques biologiques hospitaliers;
- les précisions sur la liste des 10 examens biomédicaux ;
- la conformité des dossiers médicaux ;

- la complétude et la qualité des données ;
- les risques biologiques liés à la gestion des déchets hospitaliers;
- les infections nosocomiales ;
- le taux de recouvrement des recettes ;
- la problématique de l'hygiène dans nos EPH ;
- la gouvernance dans nos hôpitaux.

A l'issue des discussions, les points suivants ont fait l'objet d'éclaircissement :

- Par rapport à la proposition d'un indicateur spécifique par service, il a été demandé aux hôpitaux de poursuivre la réflexion sur la question et d'utiliser ces indicateurs dans leur auto-évaluation ;
- Concernant la problématique de l'informatisation des hôpitaux, il a été suggéré que tous les hôpitaux évoluent vers l'informatisation. Cela a fait l'objet d'une présentation faite par l'ANTIM sur le logiciel OPEN CLINIC.
- Quant aux indicateurs, certains ont été reconduits et d'autres reformulés ; aussi, de nouveaux indicateurs ont été ajoutés.

- **Les indicateurs reconduits**

1. taux de satisfaction des usagers ;
2. taux de recouvrement des recettes ;
3. taux de mortalité maternelle intra hospitalière pour les hôpitaux à vocation générale, sauf l'Hôpital du Mali ;
4. taux de mortalité intra hospitalière ;
5. taux de conformité au dispositif de prise en charge des urgences ;
6. pourcentage de malades opérés de cataracte sénile simple ayant recouvré une acuité visuelle supérieure ou égale à 3/10 sans correction ;
7. taux de réussite des prothèses totales de la hanche (Hôpital de Kati) ;
8. taux de prise en charge des fractures et luxation de l'appareil locomoteur dans les 24 heures à partir de l'heure d'arrivée à l'hôpital (Hôpital de Kati) ;
9. taux de mortalité maternelle intra hospitalière (hôpitaux à vocation générale et CNOS) ;
10. pourcentage de malades opérés de cataracte sénile simple ayant recouvré une acuité visuelle supérieure ou égale à 3/10 sans correction(IOTA) ;
11. taux de réussite des prothèses totales de la Hanche (Hôpital de Kati) ;
12. taux de prise en charge des fractures et luxations de l'appareil locomoteur dans les 24 heures à partir de l'heure d'arrivée (Hôpital de Kati) ;
13. taux de réalisation de soins dentaires conservateurs (CNOS);
14. pourcentage d'ostéosynthèse pour la prise en charge des fractures maxillo-faciales (CNOS).

- **Les indicateurs modifiés**

1. taux moyen de rupture des MEG et consommables traceurs a été reformulé en *nombre moyen des journées de rupture des MEG et consommables traceurs* ;
2. taux de conformité des dossiers médicaux a été éclaté en : *taux de conformité des dossiers médicaux et taux de dossiers retrouvables à partir du bureau des entrées par numéro unique* ;
3. taux de mortalité intra-hospitalière des enfants de 0- 59 mois, a été éclaté en : *taux de mortalité néonatale intra- hospitalière et taux de mortalité intra-hospitalière des enfants de 1- 59 mois* ;
4. taux de conformité du PO par rapport au projet d'établissement a été reformulé en *proportion d'activités du projet d'établissement réalisées par an* ;
5. pourcentage de décollement de rétine pris en charge et ayant recouvré la vue au moins avec une acuité visuelle de 1/10 a été modifié en *pourcentage de décollement de rétine(DR) pris en charge et ayant recouvré une réapplication anatomique de la rétine avec une acuité visuelle de 1/10.*

- **Les indicateurs supprimés**

1. taux de mortalité intra hospitalière pour l'IOTA;
2. taux moyen de disponibilité de 10 examens biomédicaux pour IOTA;

- **Les nouveaux indicateurs**

1. capacité d'autofinancement de l'hôpital ;
2. taux de réalisation du plan de formation par an ;
3. taux de réalisation de radiothérapie (Hôpital du Mali) ;
4. pourcentage de patients ayant bénéficié 2 séances de dialyse de 4 heures par semaine (Point G) ;
5. taux moyen de rémission complète de cas de rétinoblastome non métastatique pris en charge (IOTA) ;
6. taux de malades ne larmoyant plus après Dacryocystorhinostomie (DCR) à j 30 (IOTA) ;
7. taux de patients ayant une bonne correction palpébrale à j 30 (IOTA) ;

A l'issue des travaux la liste des indicateurs a été arrêtée.

**Indicateur généraux :**

1. nombre moyen des journées de rupture des 40 MEG et consommables traceurs ;
2. nombre moyen des journées d'immobilisation des 10 équipements clés ;
3. taux de satisfaction des usagers ;
4. taux de recouvrement des recettes ;
5. taux de dossiers retrouvables à partir du bureau des entrées par numéro unique ;
6. taux de conformité des dossiers médicaux ;
7. taux de conformité de la gestion des déchets hospitaliers ;
8. taux de conformité du dispositif de prise en charge des urgences ;
9. taux de mortalité intra hospitalière (sauf IOTA);
10. taux de réalisation de staff clinique mensuel par an à l'échelle hôpital ;

11. proportion de protocole de recherche mise en œuvre par an ;
12. taux moyen de disponibilité de 10 examens biomédicaux (sauf IOTA) ;
13. taux moyen de fonctionnalité des organes d'administration et de gestion (CA, CD, CME, CSIO, CTHS et CTE) ;
14. proportion d'activités du projet d'établissement réalisées par an ;
15. capacité d'autofinancement de l'hôpital ;
16. taux de réalisation du plan de formation par an.

### **Indicateurs spécifiques :**

#### Hôpitaux à vocation générale 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> référence

1. taux de mortalité maternelle intra hospitalière (à vocation générale sauf Hôpital du Mali) ;
2. taux de mortalité néonatale intra- hospitalière ;
3. taux de mortalité intra hospitalière des enfants de 1-59 mois (hôpitaux à vocation générale sauf Hôpital du Point G) ;
4. taux de réalisation de radiothérapie (Hôpital du Mali) ;
5. pourcentage de patients ayant bénéficié 2 séances de dialyse de 4 heures par semaine (Point G).

#### Hôpital Pr Bocar Sidi SALL de Kati :

1. taux de prise en charge des fractures ouvertes de l'appareil locomoteur dans les 24 heures suivant l'heure d'arrivée à l'hôpital;
2. taux de réussite des prothèses de la hanche.

#### IOTA

1. pourcentage de malades opérés de cataracte sénile simple ayant recouvré une acuité visuelle supérieure ou égale à 3/10 sans correction;
2. pourcentage de décollement de rétine pris en charge et ayant recouvré la vue au moins avec une acuité visuelle de 1/10;
3. taux moyen de rémission complète de cas de rétinoblastome non métastatique pris en charge ;
4. taux de malades ne larmoyant plus après Dacryocystorhinostomie (DCR) à 30 jours ;
5. taux de patients ayant une bonne correction palpébrale à 30 jours.

#### CNOS

1. taux de réalisation de soins dentaires conservateurs;
2. pourcentage d'ostéosynthèse pour la prise en charge des fractures maxillo-faciales
3. nombre de pulpotomies réalisées sur l'ensemble des soins conservateurs réalisés.

NB : Ces indicateurs entreront en vigueur à partir 2020.

### **5. Recommandations**

Les recommandations suivantes ont été faites :

- élaborer et soumettre les protocoles de recherche au FCRIT ;
- procéder à l'évaluation des indicateurs par service en auto-évaluation ;

- élaborer les plans de formation.

## **6. Conclusion**

L'atelier de révision des indicateurs a permis d'avoir des échanges fructueux sur le dispositif de performance des hôpitaux.

Les indicateurs ont été révisés et leur liste arrêtée pour les évaluations au titre des années 2019, 2020, 2021.

La nécessité de mettre en place des indicateurs par service a été reconnue. La latitude a été laissée aux établissements pour leur élaboration et leur utilisation dans le cadre de l'auto-évaluation.

L'intérêt de l'harmonisation de logiciel informatique pour tous hôpitaux a été retenu.

L'atelier a adressé une motion spéciale de remerciements à l'ANEH pour son effort pour l'amélioration des prestations dans les hôpitaux.



## Liste de présence

N°	Noms et prénoms	fonction	structure	téléphone	e-mail
1	Pr Djibril SANGARE	Personne ressource		73 39 99 74 63 13 33 80	<a href="mailto:djisangare@yahoo.fr">djisangare@yahoo.fr</a>
2	Dr Lasséni KONATE	Personne ressource		76 31 76 50	<a href="mailto:lassenikonate@gmail.com">lassenikonate@gmail.com</a>
3	Dr Karim CAMARA	DG	ANEH	66 74 99 42	<a href="mailto:camarakarim11@yahoo.fr">camarakarim11@yahoo.fr</a>
4	Pr Fatou SYLLA	CME Formation	CHU-IOTA	66 78 62 87	<a href="mailto:sylkef70@yahoo.dr">sylkef70@yahoo.dr</a>
5	Dr Momo GERMAIN	Formation/Recherche	ANTIM	76 33 44 44	<a href="mailto:mldout@gmail.com">mldout@gmail.com</a>
6	Pr OUOLOGUEM Madani	DGA	CHU-KATI	79 63 87 43	<a href="mailto:ouoluod@yahoo.fr">ouoluod@yahoo.fr</a>
7	Dr Kadiadia O. TOURE SOW	PCME	CHU-CNOS	74 40 52 36	<a href="mailto:kadidiat@yahoo.fr">kadidiat@yahoo.fr</a>
8	Dr Saïdou TOURE	R/PCME	EPH/Sikasso	76 45 40 89	<a href="mailto:toursaidou@yahoo.fr">toursaidou@yahoo.fr</a>
9	Dr BERTHE Diakaridia	R/PCME	EPH/Tombouctou	74 57 01 21	<a href="mailto:berthe_diakaridia@yahoo.fr">berthe_diakaridia@yahoo.fr</a>
10	Dr Lassana DIABIRA	DGA	Hop. HMT-Gao	76 33 64 66	<a href="mailto:diabilassi@gmeil.com">diabilassi@gmeil.com</a>
11	THIAM Ramata	Chargée	ANEH	66 73 35 89	<a href="mailto:thiamramata@yahoo.fr">thiamramata@yahoo.fr</a>
12	M. Oumar DEMBELE	Chef /Division Informatique	ANEH	66 73 71 70	<a href="mailto:oumar_dembele@yahoo.fr">oumar_dembele@yahoo.fr</a>
13	Dr Ouassa BERTHE	Chef section SIS	DGS-HP	66 82 26 01	<a href="mailto:berthouassa@gmail.com">berthouassa@gmail.com</a>
14	Dr SANOGO Alpha	PCME	Hôp. Ségou	60 11 81 40	<a href="mailto:alphasng200@yahoo.fr">alphasng200@yahoo.fr</a>
15	Moussa COULIBALY	DGA	Hôp. Ségou	76 03 56 60	<a href="mailto:moussafiar@yahoo.fr">moussafiar@yahoo.fr</a>
16	Pr Souleymane TOGORA	DG	CHU-CNOS	66 78 72 67	<a href="mailto:souleymanetogora@yahoo.fr">souleymanetogora@yahoo.fr</a>
17	CLM Guédiouma DEMBELE	DGA	Hôp. du Mali	66 79 50 44	<a href="mailto:gudembele1@yahoo.fr">gudembele1@yahoo.fr</a>
18	Boubacar S. I. DRAME	PCME	Hôp. du Mali	73 10 98 08	<a href="mailto:bdrameml@uahoo.fr">bdrameml@uahoo.fr</a>
19	Batourou COULIBALY	Animatrice	CNIECS	70 42 76 25	<a href="mailto:coulibaly.batourou@yahoo.com">coulibaly.batourou@yahoo.com</a>
20	Dr NIANG Mahamoudane	SPIM	CHU-ME « Luxembourg »	76 13 44 68	<a href="mailto:mahamoudane@gmail.com">mahamoudane@gmail.com</a>
21	Bréhima KEITA	Chef/Division Economie de la Santé/PI	ANEH	76 42 11 71	<a href="mailto:brehimakeita25@yahoo.fr">brehimakeita25@yahoo.fr</a>
22	Diolo COULIBALY	Chargé/Division Informatique	ANEH	76 48 97 84	<a href="mailto:diolocoulibaly@yahoo.fr">diolocoulibaly@yahoo.fr</a>
23	Dr Djibril KASSOGUE	DG	EPH/Tombouctou	66 76 91 39	<a href="mailto:kassogedji@yahoo.fr">kassogedji@yahoo.fr</a>
24	Ousmane DIALLO	CG	IOTA	79 02 15 33	<a href="mailto:tosdiallo@gmail.com">tosdiallo@gmail.com</a>
25	Dr Pierre COULIBALY	PCME	HSD-Mopti	74 49 53 52	<a href="mailto:coulpirre@yahoo.fr">coulpirre@yahoo.fr</a>
26	Dr Oumar GUINDO	DG	HSD-Mopti	76 44 01 86	<a href="mailto:bamgdo@yahoo.dr">bamgdo@yahoo.dr</a>
27	Dr Fanta NIARE DEMBELE	DG	CNAM/CVD	76 45 89 79	<a href="mailto:niare63@yahoo.fr">niare63@yahoo.fr</a>
28	Dr KONATE Mahamoud	PCME	HFD Kayes	76 17 35 17	<a href="mailto:konate65@yahoo.fr">konate65@yahoo.fr</a>
29	Dr TRAORE Kalifa	PCME	HHMT Gao	76 32 78 01	<a href="mailto:kaltra132@gmail.com">kaltra132@gmail.com</a>
30	Fatoumata SIDIBE DIAWARA	Chargé/Division Informatique	ANEH	76 32 35 58	<a href="mailto:Fatimsid1@yahoo.fr">Fatimsid1@yahoo.fr</a>
31	Mme Iraké TANGARA	Chargé/Division Gestion	ANEH	76 22 76 59	<a href="mailto:t.irake@yahoo.fr">t.irake@yahoo.fr</a>
32	Dr Fatoumata BAGAYOKO	Chef/Division Santé Publique	ANEH	76 41 12 68	<a href="mailto:drfatimbagayoko@gmail.com">drfatimbagayoko@gmail.com</a>
33	Sidaly COULIBALY	Chargé SIH	EPH Kayes	76 46 68 67	<a href="mailto:sidalicoulibaly@yahoo.fr">sidalicoulibaly@yahoo.fr</a>
34	Mme DOUMBIA Kadiatou TOURE	Chargé statistique	CPS/Santé	76 45 39 97	<a href="mailto:doumbiakadiatoutoure@gmail.com">doumbiakadiatoutoure@gmail.com</a>
35	Dr Amadou ABDOULAYE	CSSH	ANEH	76 39 02 22	<a href="mailto:amadouabdoulaye117500@yahoo.fr">amadouabdoulaye117500@yahoo.fr</a>

<b>N°</b>	<b>Noms et prénoms</b>	<b>fonction</b>	<b>structure</b>	<b>téléphone</b>	<b>e-mail</b>
36	Mme DIABATE Fati Aly BOCOUM	Chargé/DSP	ANEH	76 41 04 11	<a href="mailto:fatialy@yahoo.fr">fatialy@yahoo.fr</a>
37	Dr Sanata SOGOBA	Chargé/DES	ANEH	66 81 82 01	<a href="mailto:sanatago@yahoo.fr">sanatago@yahoo.fr</a>
38	Dr Oumou DIAKITE	DGA/PI-Chef Division Gestion	ANEH	67 59 24 99	<a href="mailto:d_oumou12@yahoo.fr">d_oumou12@yahoo.fr</a>
39	Dr Seydou Simbo DIAKITE	PCME	CHU-KATI	76 46 24 15	<a href="mailto:saidbourem@yahoo.fr">saidbourem@yahoo.fr</a>
40	Pr TEMBELY Aly	CME	CHU Point. G	66 73 74 33	<a href="mailto:liatembely@yahoo.fr">liatembely@yahoo.fr</a>
41	Dr Bréhima A. DIALLO	DGA	CHU Point. G	66 76 92 03	<a href="mailto:brehima_diallo@yahoo.fr">brehima_diallo@yahoo.fr</a>
42	Diarrah DIOP	Chargé SIH/Division Informatique	ANEH	66 76 92 03	<a href="mailto:diarrahdio@yahoo.fr">diarrahdio@yahoo.fr</a>
43	Dr Bibatou MARIKO	Chargé appro	DPM	76 64 73 09	<a href="mailto:marikobibatou@gmail.com">marikobibatou@gmail.com</a>