

Concepción de un cuadro de mando estratégico :

*Aplicación a la actividad del servicio de
Radiodiagnóstico del CHU de Liège*

Marjorie Gangolf, Marie Delgaudine,
Jessica Jacques, Sylviane Vaccarella,
Eric Lenaerts, Roland Hustinx, Philippe
Kolh, Paul Meunier

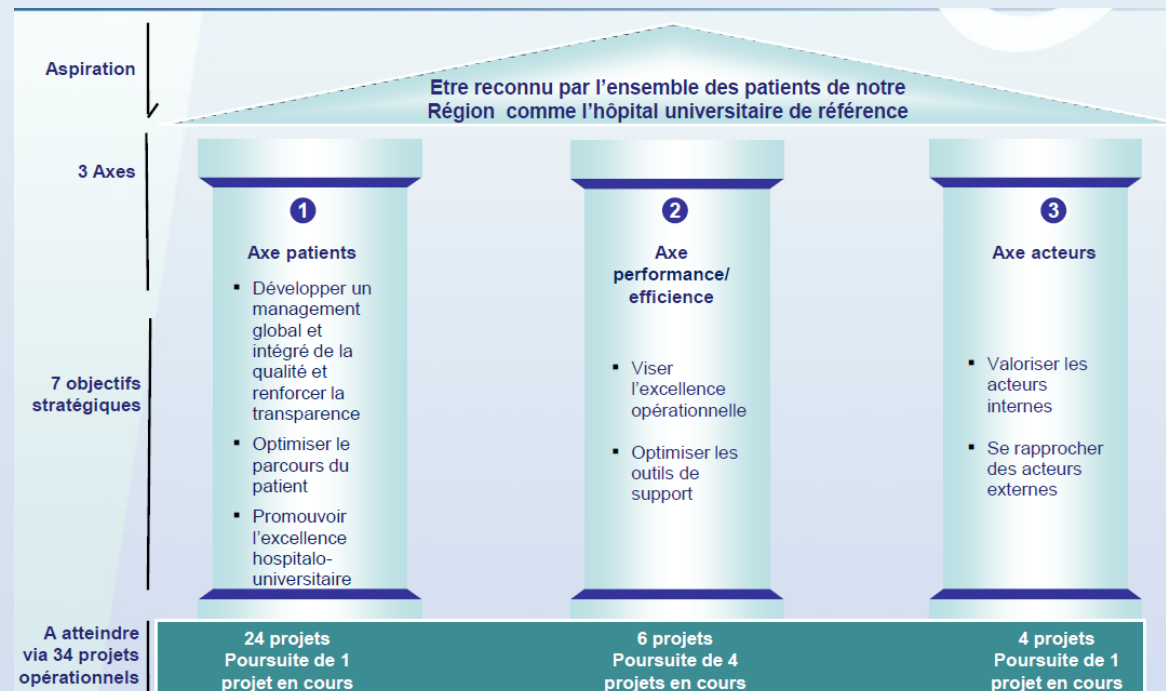


1. Introducción
2. Metodología
3. Resultados : demostración Qlikview
4. Discusión y perspectivas

1. Introducción
2. Metodología
3. Resultados : demostración Qlikview
4. Discusión y perspectivas

Junio 2014:

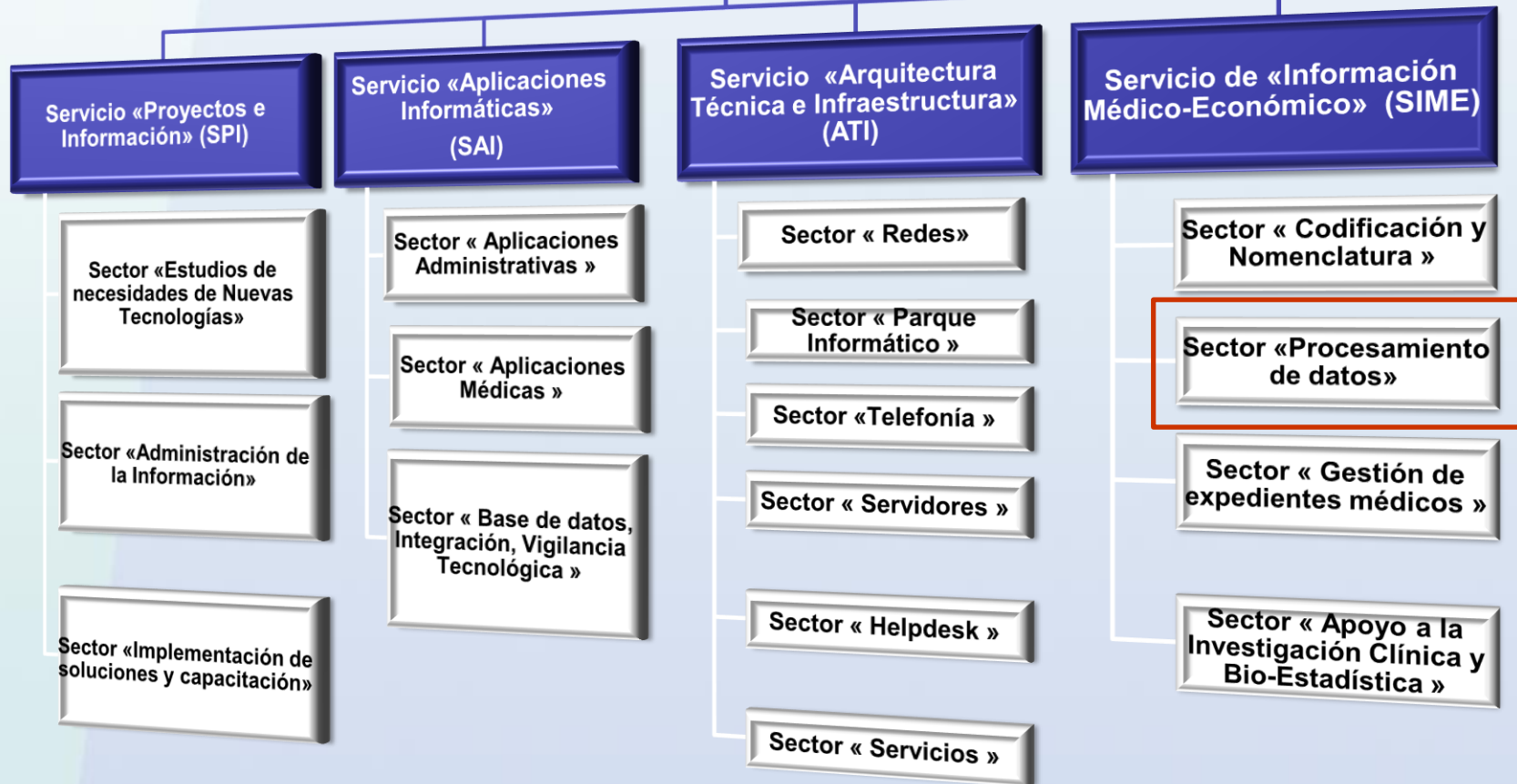
Iniciación del plan estratégico « CAP2020 » que comprendía 34 proyectos para satisfacer las expectativas de los pacientes, la búsqueda de la excelencia por parte del hospital universitario y el bienestar del personal.



En el marco del plan estratégico, el servicio de Radiodiagnóstico deseaba contar con información relevante y actualizada, con el fin optimizar su gestión en la calidad de los cuidados proporcionados a los pacientes.

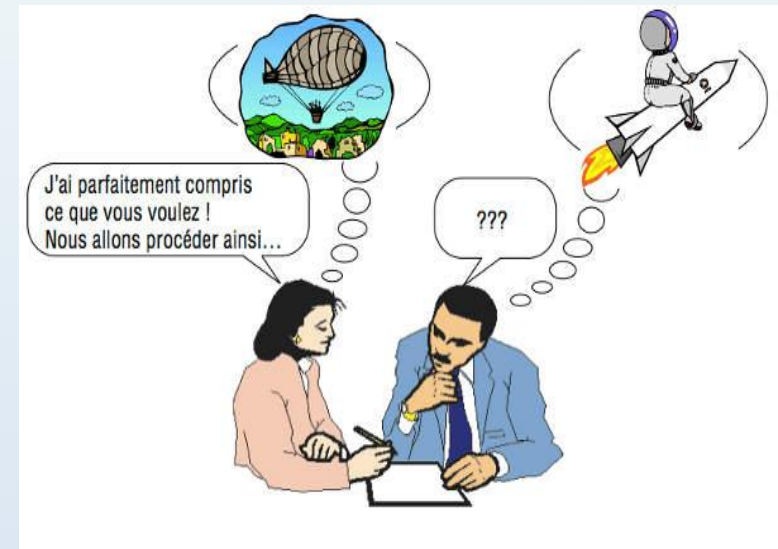
=> Colaboración entre el departamento de tratamiento de datos del SIME y el servicio de Radiodiagnóstico para desarrollar una herramienta con el objetivo de presentar la información de la gestión del servicio.

Departamento de Gestión de Sistemas de la Información (GSI)



Entre las misiones del sector:

Proporcionar datos clínicos a la Institución y a la vez desarrollar un almacén para los mismos.



Especialmente los datos de la DMI, paciente identificación, Transferencias, Facturación, RCM, Laboratorios, DII, Imágenes, Citas ...

1^{era} fase:

Herramienta basada en los datos administrativos de las aplicaciones del servicio (datos del Sistema de Información Radiológica - RIS)

- Integración de los datos del RIS en el DataWareHouse Institucional;
- Creación de un modelo para la generación de informes de datos;
- Comprensión de las necesidades y datos disponibles;
- Elaboración de informes en la herramienta de reportes.

Herramienta de gestión de informes utilizada:



Presentación de la primera versión del reporte, incluida la información relacionada con:

- los exámenes realizados;
- la duración de la atención y de los exámenes;
- el perfil del paciente del servicio;
- los tiempos de validación del protocolo;
- los horarios de las citas;
- la rentabilidad de las salas de examen;
- las quejas e inconvenientes...

Al mismo tiempo, la puesta a disposición de una herramienta de validación que permita recuperar exámenes con valores extremos o incoherentes:

- Facilita el análisis de los datos operacionales para comprender estas inconsistencias;
- Permite mejorar los flujos de datos y realizar correcciones en la fuente.

1. Introducción
2. Metodología
3. Resultados : demostración Qlikview
4. Discusión y perspectivas

Tras la puesta a disposición de los datos y el uso de la herramienta, se toma conciencia de la dificultad de identificar los elementos claves a tratar dentro de la cantidad de información presente.

Una reflexión conjunta entre el servicio de Radiodiagnóstico y el sector de Procesamiento de Datos dio lugar al desarrollo de un cuadro de mando integral en varias etapas:

1. Definición de las misiones y los objetivos del servicio mediante el desarrollo de un organigrama de gestión ;
2. Identificación de los factores clave de éxito de cuyo control depende de la consecución de los objetivos ;
3. La selección de indicadores que reflejen la evolución de los valores clave.

1. Definición de misiones y objetivos

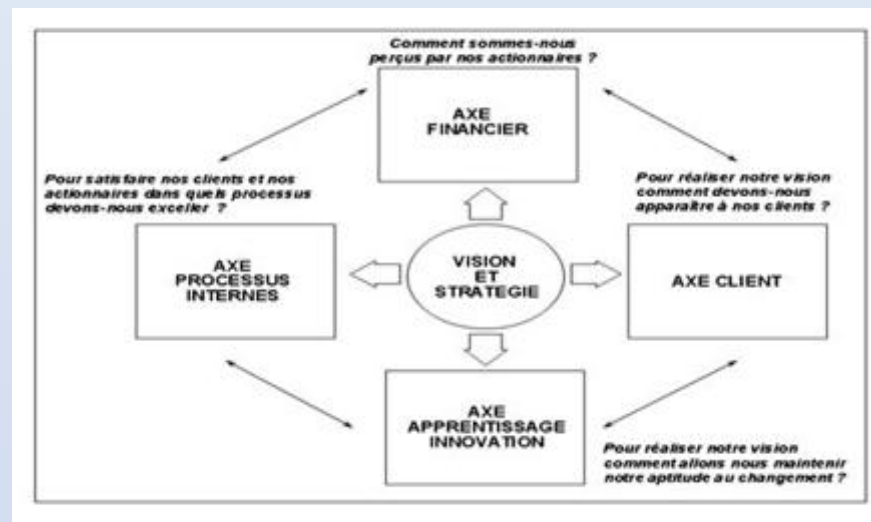
« Cuidar, ser un actor en la continuidad de la atención, la enseñanza y la búsqueda, poniendo al paciente en el corazón de las preocupaciones »

« Soigner, être acteur de la continuité des soins, enseigner et chercher en mettant le patient au cœur des préoccupations »

1. Définition de missions y objetivos

Desarrollo del mapa estratégico basado en el concepto de cuadro de mando equilibrado de Kaplan y Norton.

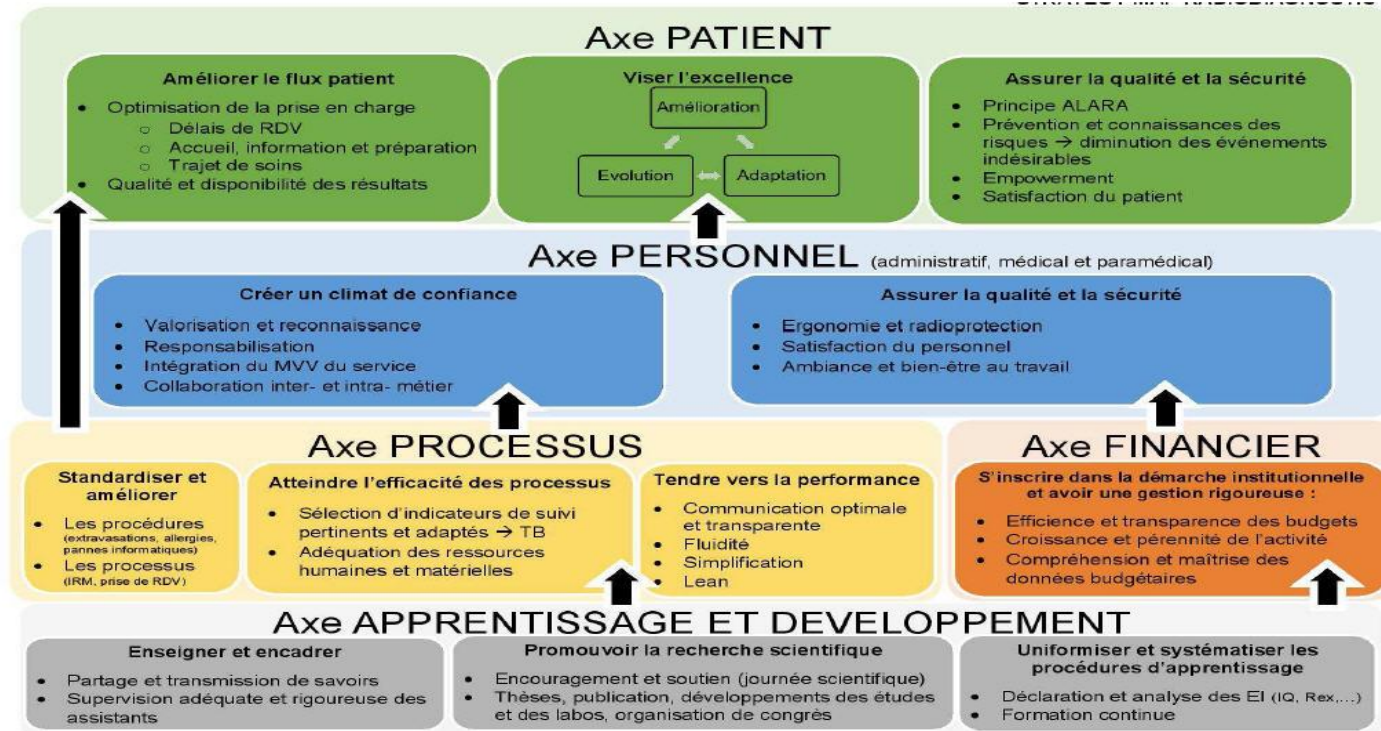
El "Balance Scorecard" es un sistema de medición del desempeño equilibrado entre indicadores internos y externos, financieros y no financieros, entre medidas objetivas y subjetivas, a corto y largo plazo.



1. Definición de misiones y objetivos

Objetivos distribuidos en 5 ejes.

Strategy Map Radiodiagnostic



2. Identificación de los factores clave de éxito

A cada eje estratégico le corresponde uno o varios factores claves de éxito, los cuales a su vez, tendrán asociados uno o más indicadores.

Por ejemplo:



La estandarización y mejora de los procesos requiere, entre otras cosas, una gestión óptima de los diferentes flujos. Los indicadores que se han asociado a este factor son:

- el % de exámenes realizados a los pacientes admitidos en urgencias (gestión de lo no programado);
- el % de exámenes realizados a los pacientes hospitalizados (hospitalización clásica);
- la duración total del examen y el tiempo de captura de imágenes.

3. Selección de indicadores

- Priorización y clasificación de indicadores por orden de importancia
- Selección de indicadores que requieran un seguimiento regular
- No hay desarrollo para los indicadores ya disponibles en la herramienta de gestión institucional (por ejemplo, los perfiles de facturación y datos del personal).

1. Introducción
2. Metodología
3. Resultados : demostración Qlikview
4. Discusión y perspectivas

Resultados – Demostración Qlikview

Demo Qlikview

El departamento de Radiodiagnóstico dispone de una herramienta de control, visual y relevante, que facilita la toma de decisiones y que puede servir de ayuda para comunicar los objetivos del servicio.

Con la finalidad de garantizar la sostenibilidad del uso de la herramienta y, en general, el éxito del proyecto, será esencial asignar un responsable a cada indicador y establecer a su vez valores límite superiores e inferiores aceptables => facilitar el seguimiento por parte del responsable y jefe de servicio para identificar situaciones que requieran la implementación de acciones.

Actualmente, se observa una variabilidad significativa de los datos. La identificación de las causas de la variabilidad y dispersión de los resultados es esencial para la implementación de un programa de mejora de la calidad.

Con el fin de llevar a cabo de manera exitosa un proceso de mejora continua es esencial evaluar la "salud" de los procesos después de haberlos identificado.

Se realizará un mapeo de los procesos del servicio de Radiodiagnóstico y la gestión de los mismos comenzará con aquellos prioritarios o críticos. Esto conducirá a una mejor y equilibrada articulación de los ejes del cuadro de mando, en particular el de "Proceso" y el de "Aprendizaje".

Gracias por su atención

2. Identificación de los factores claves de éxito

Cada eje estratégico comporta uno o más factores clave de éxito los cuales a su vez están asociados a uno o más indicadores.

	Indicador	Source
Eje paciente	Tiempo medio previsto hasta la cita	Servicio
	Porcentaje de exámenes realizados durante el período solicitado por el prescriptor	RIS
	Duración (P95) para la validación completa de los protocolos	RIS
	Duración (P95) para la validación parcial de los protocolos	RIS
	Tasa interna de direccionamiento (excluyendo emergencias y HC)	ADT, RIS
Eje procesos	Porcentaje de exámenes para los que el paciente se encuentra en un servicio de urgencias	ADT, RIS
	Porcentaje de exámenes para pacientes en HC	ADT, RIS
	Duración media del examen (Estado C a F)	RIS
	Promedio de exámenes realizados por medio día de trabajo	RIS
	Porcentaje de exámenes para los que el paciente no se presentó	RIS
	% De exámenes sin cita (excluyendo emergencia)	RIS, Ultragenda
	Número de averías por año	Service
Eje financiero	Porcentaje de exámenes para nuevos pacientes	RIS
	Número de exámenes realizados	RIS