

Horizon V2020 : le e-learning, levier de la culture qualité.

Retour d'expérience à l'échelle de deux GHT

Loïc Turbel – Focus Qualité

Développer la culture qualité au sein des établissements sanitaires est un enjeu clé qui est inclus dans la démarche de certification V2020.

Deux questions sont au centre de cet objectif. Comment renforcer la culture qualité auprès du plus grand nombre de professionnels ? Comment évaluer la culture qualité pour définir des plans d'actions pertinents ?

Le e-learning offre une opportunité de réponse. Le retour d'expérience de deux GHT de Nouvelle Aquitaine nous permettra d'identifier des conditions à respecter pour déployer avec succès des formations e-learning dans le contexte particulier des hôpitaux et cliniques.

Nous pourrions ainsi nous projeter vers l'utilisation de solutions e-learning dans le cadre de la préparation de la certification V2020.

C'est en ce sens que Focus Qualité poursuit le développement des programmes de sa plateforme FO'QUAL e-learning.



Culture Qualité : de quoi parle-t-on ?

La culture qualité est explicitement intégrée à la démarche de certification V2020 des établissements sanitaires¹. Nous la définissons comme un « ensemble de valeurs et de normes partagées par les professionnels d'un établissement ou d'un groupe d'établissements, destinées à développer en continu la qualité et la sécurité de la prise en charge du Patient ».

L'accent mérite d'être mis sur la notion de « références partagées ». C'est en effet lorsque l'ensemble des

professionnels, de l'accueil au bloc opératoire, des urgences à la blanchisserie, des services de soins à la cuisine... donne du sens à la qualité que les établissements peuvent développer des actions d'amélioration continue de la prise en charge. Ainsi, le développement de la culture qualité doit s'adresser le plus largement possible aux personnels et non seulement à quelques experts, responsables ou référents.

Lors de la pandémie de la Covid-19, c'est bien l'ensemble des personnels hospitaliers qui a pu s'appuyer sur des bonnes pratiques, sur un vocabulaire partagé, sur la

¹ Enjeu N°3 : « Renforcer la culture de la qualité comme clé de voute du management des établissements de santé et de socle du travail en équipe. » - Certification des établissements de santé - Référentiel V2020 – HAS – Document de travail – Avril 2019 – Page 6

capacité à assimiler et respecter de nouvelles procédures. La compréhension et l'adhésion au principe d'ajustement des pratiques appuyé sur l'expérience, au cœur de la démarche qualité, constituent de toute évidence des fondations indispensables tant à l'activité régulière qu'à la gestion de situations de crise.

Malgré l'enjeu essentiel que représente le développement d'une culture qualité commune, il est paradoxal de relever le déficit d'outils pour l'évaluer que les responsables qualité mentionnent eux-mêmes ².

Leviers pour le développement de la culture qualité ^{3 4}

Notre expérience de terrain et des ateliers organisés avec des responsables qualité ont permis de recenser des leviers qu'il est utile de garder à l'esprit pour mener une démarche visant à renforcer la culture qualité dans les établissements. Donner du sens à la qualité en la reliant aux métiers et à la prise en charge :

- l'exemplarité et l'engagement de l'encadrement ;
- la transversalité des actions entre les différents services, les différents métiers...
- le rôle de la communication.

Nous retenons également deux freins : le manque de temps et la crainte de la sanction ou de la notation qui peut limiter l'engagement des professionnels.

Le e-learning : un levier sous conditions

Si la souplesse d'accès qu'offre le e-learning, 7j/7, 24h/24, répond parfaitement aux contraintes horaires des professionnels, cet atout seul ne suffit pas à en faire une réponse adaptée.

En effet, il est aussi nécessaire de prendre en compte la question de la disponibilité limitée des personnels. Comme évoqué ci-dessus, l'objectif est en effet de pouvoir atteindre le plus grand nombre de professionnels dans toute la variété des métiers ce qui invite à de ne pas mettre en place des sessions longues de plusieurs heures.

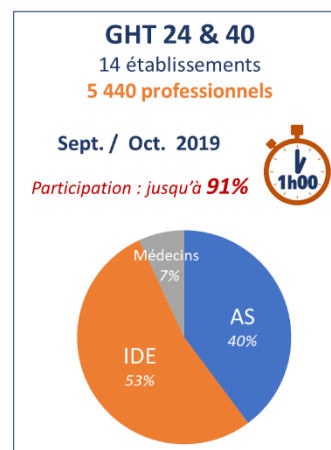
Pour que le e-learning soit un levier en faveur d'une culture qualité réellement partagée, ces outils doivent donc pouvoir être **déployés à large échelle**, porter sur des **sessions courtes** adaptées à la disponibilité des agents et proposer **des supports qui soit adaptés à la réalité**

² Enquête Focus Qualité avril 2017 : seuls 18% des responsable déclarent disposer d'outils suffisants pour mesurer la culture qualité – www.focusqualite.fr/publications/publi01 « Enjeux, freins et mesure du développement de la culture qualité dans les établissements sanitaires »

³ Livre Blanc « Culture de l'erreur apprenante : utopie nécessaire » - www.focusqualite.fr/publications/livreblanc

⁴ www.focusqualite.fr/publications/publi03 « Développer la culture du signalement »

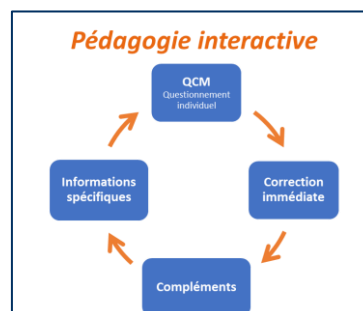
professionnelle de chacun : AS, IDE, médecins, personnels des services administratifs et logistiques...



Retour d'expérience des GHT de Dordogne et des Landes

En Nouvelle Aquitaine, les GHT de Dordogne⁵ et des Landes⁶ ont déployé une session FO'QUAL e-learning d'une heure à l'échelle de leurs 14 établissements. Le programme⁷ utilisé porte sur les 10 thématiques du tronc commun du compte qualité de la certification V2014⁸.

2 114 professionnels ont suivi l'intégralité de ce parcours appuyé sur une pédagogie interactive. Le recours à des questions à choix multiples suscite un questionnement individuel. Une correction immédiate est apportée et permet une autoévaluation. Un commentaire vient enfin compléter les informations sur la notion abordée.



Enfin, ce programme comprend des éléments spécifiques à chaque GHT et à chaque établissement pour relier les notions générales au contexte particulier de travail de personnels.

⁵ Contact : Stéphanie JONAS, Directeur des Usagers, des Risques et de la Qualité – stephanie.jonas@ch-perigueux.fr – 05 53 45 25 64

⁶ Contact : Dr Marie-Pierre BRECHET, médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins - marie-pierre.brechet@ch-mdm.fr - 05 58 05 10 10

⁷ FO'QUAL e-learning – Programme « START » - <https://www.focusqualite.fr/foqual/>

⁸ Qualité / GdR – Risque infectieux – Droits des patients – PEC douleur – PEC fin de vie – Dossier patient – Identitovigilance – PEC médicament – Parcours patient – QVT

Pour le pilotage, l'analyse multicritère des réponses aux QCM par établissement, service, thématique, catégorie professionnelle a permis de déterminer les notions acquises et celles à renforcer. Elle a mis aussi en évidence les écarts entre les établissements. Sur la base de cet état des lieux complet, des plans d'actions pertinents ont été définis dans le cadre de la Politique Qualité au sein du GHT.

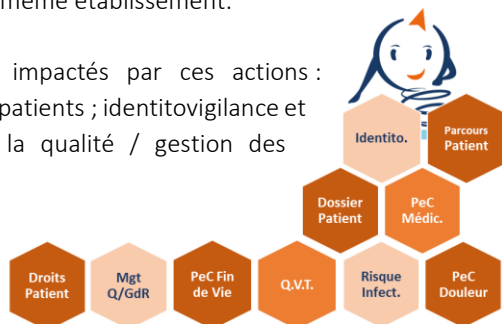
Le programme a permis en une seule action de 6 semaines de renforcer la culture qualité des professionnels et de l'évaluer pour déterminer des plans d'actions pertinents.



Exemples d'actions décidées suite au diagnostic :

- action de renforcement commune à tous les établissements du GHT ;
- action de renforcement au sein de plusieurs services d'un même établissement.

Processus impactés par ces actions : droits des patients ; identitovigilance et bases de la qualité / gestion des risques.



REX : les constats :

Cette expérience conduit à plusieurs constats : la diversité des équipements et des débits informatiques ; l'innovation que représente le e-learning pour la majorité par les professionnels⁹ ; le rôle essentiel de l'encadrement pour favoriser la participation ; l'adhésion des professionnels au format court du programme.

La gestion des listes de professionnels pour leur inscription s'est avérée lourde et a nécessité des mises à jour nombreuses.

Ces observations définissent un ensemble de conditions nécessaires que FO'QUAL e-learning prend en compte en proposant :

- des supports simples accessibles quelque soit l'équipement informatique ;

⁹ 9 professionnels / 10 n'avaient jamais utilisé le e-learning pour se former

- la possibilité d'interrompre et de reprendre le programme à tout moment pour répondre aux contraintes de service ;
- des formats de contenus accessibles pour tous et une navigation simplifiée ;
- des supports de communication ;
- un outil de suivi de la participation pour permettre les relances.

Par ailleurs, cette mise en situation a conduit Focus Qualité à développer un mode de connexion qui ne nécessite plus l'importation des listes de professionnels.

L'enjeu de la participation

Les résultats de participation présentent des écarts importants (de 15% à 91% selon les établissements). A nouveau, le rôle des cadres est prépondérant ainsi que la mobilisation de la direction. Un autre facteur est essentiel : l'organisation de la disponibilité des professionnels et la prise en compte du temps consacré à la session. Plusieurs modalités ont ainsi été expérimentées : créneaux horaires dans les plannings ; remplacement ; compensation en compte épargne temps ; rémunération en heure supplémentaire.

A noter : pour dynamiser l'action, le GHT de Dordogne a voulu également valoriser cette action en mettant en place un challenge entre les établissements, et un autre challenge entre les services au niveau de l'établissement-support sur le critère de la participation avec une remise de prix et un article dans le presse locale.

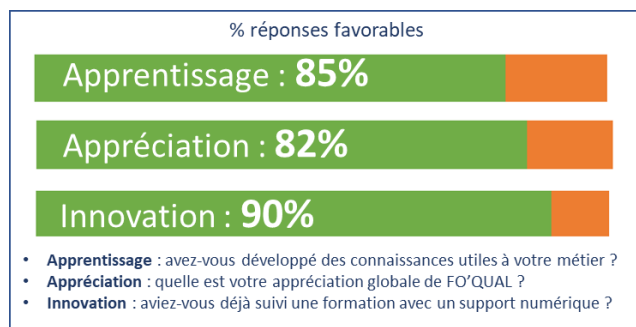
Dordogne
Sud Ouest & vous
Mercredi 19 février

Les professionnels de santé testent leur culture qualité



COUP DE CHAPEAU

L'évaluation du programme par les professionnels



Horizon certification V2020

Ces retours d'expérience montrent que, sous certaines conditions, le déploiement à large échelle de sessions e-learning courtes et adaptées permet simultanément d'évaluer et de renforcer la culture qualité au sein des établissements sanitaires.

Dans le cadre de la préparation de la visite de certification V2020, cet outil peut apporter des réponses à différents niveaux d'organisation : groupements, établissements, pôles, services...

FO'QUAL e-learning développe des programmes adaptés pour répondre aux enjeux de chaque étape :

- établir un état des lieux ;
- élaborer un plan d'action pertinent ;
- renforcer et donner du sens aux notions de bases de la qualité / gestion des risques ;
- approfondir à la demande les thématiques qui ont besoin d'être renforcées pour développer les bonnes pratiques ;
- diffuser des informations spécifiques à l'établissement ou au groupement ;
- informer les professionnels sur les enjeux et les modalités de la visite de certification V2020 et ainsi mieux les préparer.



SOUPLE

Sessions courtes.
Interruption & reprise à volonté.



SIMPLE

Connexion par internet.
Sans inscription préalable.



RAPIDE

Déploiement immédiat
dans tous les services.



PERSONNALISÉ

Calendrier et programme adapté.
Insertion de contenus spécifiques.



ADAPTÉ aux métiers

Contenus et QCM adaptés à
chaque catégorie professionnelle.



Jusqu'à
80%

LARGE

Nbre élevé de
professionnels atteints.

Avec le soutien de :

