

... l'Université d'Été Risques et Qualité en milieu de soins

Expérience de l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (TICE) dans une formation pratique pour les professionnels: Université d'Été Risques et Qualité en milieu de soins

J. Najjar-Pellet - J. Fabry

Laboratoire d'épidémiologie et Santé Publique
Université Claude Bernard Lyon 1

✉ **J. Najjar-Pellet** - Laboratoire d'épidémiologie et Santé Publique - Université Claude Bernard Lyon 1
8, Avenue Rockefeller - 69373 Lyon cedex 08
E-mail : josette.najjar@univ-lyon1.fr

L'Université d'Été Risques et Qualité est une initiative des membres du comité de rédaction de la revue *Risques et Qualité*. Elle s'adresse au personnel hospitalier soignant (médecins, pharmaciens, infirmières) ainsi qu'à d'autres acteurs du système de soins (gestionnaires de risques, hygiénistes, vigilants, qualificateurs, etc.). L'objectif principal de la formation est d'apprendre aux participants à mettre en œuvre les principales stratégies de promotion de la qualité et de la gestion des risques, notamment celles qui sont susceptibles de contribuer à la certification des établissements de santé et à l'accréditation des professionnels.

Pour la 1^{re} édition de l'Université d'Été Risques et Qualité 6 thèmes ont été choisis; Le principe étant de traiter chaque thème sous forme d'une étude de cas pratique.

	Thèmes	Auteurs
EC1	Etude de pertinence des journées d'hospitalisation en chirurgie	P. Czernichow V. Merle
EC2	Mise en place d'un chemin clinique pour la prise en charge des cancers du colon	J.-F. Quaranta
EC3	Mise en place d'un dispositif d'évaluation de la satisfaction des patients dans un établissement de santé	L. Moret H. Abbey
EC4	Indicateurs de performance : le modèle PATH (OMS)	P. Lombrail F. Riou C. Ricolleau
EC5	Service d'urgence : analyse systémique d'un événement critique	M. Sfez P. Triadou
EC6	Mise en place d'une revue de morbidité - mortalité dans un service de réanimation	P. François

Scénario pédagogique

Les études de cas sont construites selon un modèle pédagogique relativement homogène que les auteurs et le comité pédagogique ont fait évoluer en fonction du contexte, des besoins et des objectifs spécifiques de chaque étude. Le scénario d'une étude de cas repose sur 4 sections pédagogiques :

- Partie 1 : Mise en situation
- Partie 2 : Contexte et initiation
- Partie 3 : Résolution du cas
- Partie 4 : Synthèse et conclusions

La structure de ce modèle a permis l'élaboration de 6 études de cas (programme 2006) dont le schéma pédagogique et les supports d'enseignement sont identiques mais dont les thèmes, les pré requis, les scénarios spécifiques et les outils sont différents.

Élaboration des outils pédagogiques

Suite à un appel à projet auprès de l'Université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL), la formation a eu le soutien du service PRACTICE (service responsable de la mise en œuvre de la politique de l'UCBL en matière de TICE). PRACTICE a mis à notre disposition une aide technique ainsi qu'un accès personnalisé à la plateforme d'*e-learning* de l'Université Lyon 1, SPIRAL (Serveur Pédagogique Interactif de Ressources d'Apprentissage de Lyon 1 - <http://spiral.univ-lyon1.fr>); ainsi un site web général et un environnement pédagogique pour chaque étude de cas ont pu être créés.

Dans un premier temps, la plateforme SPIRAL a été utilisée dans son espace privé par les auteurs et les coordinateurs pour préparer les outils et l'environnement pédagogique :

- relecture et validation des études de cas au sein du comité scientifique;
- préparation de la partie « distancielle » (réalisée à distance *via* la plateforme);
- préparation de l'évaluation de la formation.

Dans un deuxième temps, la plateforme a été ouverte aux participants (une semaine avant la tenue des ateliers) pour accéder aux contenus des études de cas auxquels ils sont inscrits. Les fonctionnalités suivantes leur ont été accordées :

- parcours de la partie « distancielle » (documents et textes de référence mis en ligne pour la préparation des ateliers);
- réponses et commentaires sur la partie « distancielle » (*via* les questionnaires et les forums);
- évaluation de la formation (après le déroulement des ateliers).

Le déroulement de la formation

La formation a débuté sous forme d'une mise en situation « à distance » *via* la plateforme SPIRAL, et s'est accomplie lors de la tenue des ateliers « en présentiel » :

À distance

Une identification individuelle sur la plateforme d'enseignement (*Figure 1*) donne accès aux espaces de formation des différentes études (*Figure 2 et 3*: chaque étude

de cas a sa propre entrée et ses propres documents) auxquelles les professionnels ont choisi de participer. Les participants doivent prendre connaissance des problématiques qu'ils vont traiter et étudier. Un questionnaire (sur leurs perceptions et expériences personnelles et parfois sur des pré-requis) faisait partie de cette étape préparatoire.

Figure 1 - Page d'accueil de la formation.

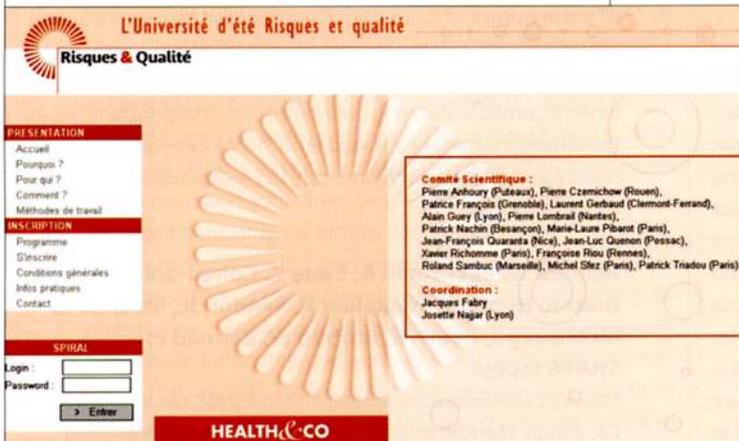


Figure 2 - Liste des études de cas auxquelles les participants peuvent être inscrits.

Module(s) de cours libre(s)	Titre du module	Etat du module
EC1	Etude de pertinence des Journées d'hospitalisation en chirurgie. Pierre CZERNICHOW, Véronique MERLE Université d'été Risques et Qualité. Etude de cas n°1 écrite par Pierre CZERNICHOW et Véronique MERLE	état : ouvert
EC2	Mise en place d'un chemin clinique pour la prise en charge du cancer du colon. Jean-François QUARANTA Université d'été Risques et Qualité. Etude de cas n°2 écrite par Jean-François QUARANTA	état : ouvert
EC3	Mise en place d'un dispositif d'évaluation de la satisfaction des patients dans un établissement de santé. Leïla MORET, Hélène ABBEY Université d'été Risques et Qualité. Etude de cas n°3 écrite par Leïla MORET et Hélène ABBEY	état : ouvert
EC4	Indicateur de performance : le modèle PATH (OMS). Françoise RIOU, Pierre LOMBRIL, Cécile RICOLLEAU Université d'été Risques et Qualité. Etude de cas n°4 écrite par Françoise RIOU, Pierre LOMBRIL et Cécile RICOLLEAU	état : ouvert
EC5	Service d'urgence : analyse systémique d'un événement critique. Michel SFEZ, Patrick TRIADOU Université d'été Risques et Qualité. Etude de cas n°5 écrite par Michel SFEZ et Patrick TRIADOU	état : ouvert
EC6	Mise en place d'une revue de mortalité et morbidité dans un	état : ouvert

Figure 3 - Espace de formation d'une étude de cas.

EC1 : Mise en place d'un dispositif d'évaluation de la satisfaction des patients dans un établissement de santé. Leïla MORET, Hélène ABBEY

Les objectifs pédagogiques de cette étude sont les suivants :

- Replacer la mesure de la satisfaction dans le contexte de la démarche qualité : définition d'une politique d'évaluation pérenne, mise en œuvre de plans d'amélioration et d'un suivi
- Utiliser la mesure de la satisfaction comme un indicateur du résultat des soins, mobilisant à la fois les managers de l'établissement mais également les équipes de soins
- Réfléchir sur les questionnaires existants, les items, les variables d'ajustement.
- Elaborer un protocole de recueil, identifier les limites et les biais résultant du mode de recueil
- Mettre en œuvre et coordonner une enquête
- Repérer les pièges, les biais et les limites lors de l'interprétation des résultats

En présentiel

Les ateliers de formation avaient des configurations différentes qui dépendaient d'une part des caractéristiques de l'outil méthodologique présenté dans l'étude et d'autre part des scénarios spécifiques choisis par les animateurs (jeu de rôles, travail de groupe, etc.).

Ils se sont déroulés les 4, 5 et 6 juillet 2006 à Lyon en présence de 51 participants. Chaque jour, toutes les études de cas étaient traitées dans des ateliers d'une demi-journée (trois études le matin et trois l'après-midi).

Participation effective

51 professionnels ont participé à l'Université d'été Risques et Qualité. Ils représentaient les différents profils professionnels impliqués dans la gestion des risques et de la qualité en milieu de soins (50 % personnel médical, 30 % responsables et techniciens spécialistes des risques et de la qualité des soins, 10 % direction des soins et cadres de santé, 10 % direction administrative). Les participants avaient la possibilité d'assister à une, deux ou trois journées de formation (respectivement deux, quatre ou six ateliers). L'intérêt exprimé pour les différents thèmes était relativement similaire.

	EC1	EC2	EC3	EC4	EC5	EC6
Nb participants	24	31	29	32	27	27

Évaluation

35 personnes (soit 64 % des participants à la formation) ont contribué aux différentes enquêtes; L'évaluation de la formation s'est faite via la plateforme SPIRAL : les participants étaient invités à exprimer leur satisfaction sur l'ensemble du processus et plus particulièrement sur les ateliers auxquels ils ont assisté.

- Parmi les résultats les plus importants :
- 79 % déclarent avoir atteint les objectifs qu'ils se sont fixés en s'inscrivant à l'université d'été Risques et Qualité;
 - Plus de 70 % considèrent la connexion et l'utilisation de la plateforme comme faciles (respectivement 79 % et 71 %);
 - 82 % estiment avoir enrichi leurs connaissances en terme d'outils de gestions des risques ;
 - toutes les personnes ayant participé étaient satisfaites par l'organisation de la formation. Ils jugent la méthode d'enseignement utilisée comme étant une bonne méthode d'apprentissage et recommandent cette formation à leurs collègues.

Conclusion

Au vu de cette expérience pédagogique, il semble que le dispositif mis en place et le processus d'enseignement aient séduit les participants ainsi que le comité scientifique. Cette 1^{re} édition a permis de tester l'acceptabilité et la faisabilité d'une formation basée sur l'apprentissage par problème et reposant sur les TICE. Le prochain défi est d'améliorer les études existantes, identifier et préparer de nouveaux thèmes, ajuster et pérenniser les outils afin de mettre en place les formations futures.

Retenez vos dates pour l'année prochaine
Les 3, 4, 5 et 6 juillet 2007 se tiendra à Lyon, la 2^e édition de l'Université d'été Risques et Qualité en milieu de soins.