




Retour d'expérience

« Réussir la préparation de la certification HAS : Utilisation d'une solution e-learning »

29/03/2024


Mme Sylvie OUAZAN – Directrice Qualité / Gestion des Risques – Directrice du
Système d'Information
Pierre BERECOECHEA – Ingénieur Qualité

1



Le centre hospitalier de PAU


- **Etablissement de santé des Pyrénées Atlantiques (64)**
- **Etablissement support du GHT Béarn & Soule :**
 - 6 établissements hospitaliers membres
 - 2 établissements participatifs : EHPAD



25 km

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

2




Le centre hospitalier de PAU


- **11 pôles d'activités**
- **3 020 professionnels employés**
- **846 lits et places**

Plateau technique :

- 13 salles de bloc opératoire
- 3 scanners (dont 1 scanner interventionnel)
- 3 salles d'imagerie interventionnelle
- 2 IRM
- 3 caméras à scintillations
- 1 TEP-Scan




Lits et places par spécialité



REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

3



Le contexte du CH de PAU


Précédente visite de certification en 2019 - Certification niveau C

- ❖ Deux obligations d'amélioration
 - Bloc opératoire et imagerie interventionnelle
- ❖ Cinq recommandations
 - Management qualité gestion des risques, RI, droits des patients, médicament et endoscopie

➔ **Compte qualité complémentaire → Levée des obligations niveau B en février 2020**

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

4



Le contexte du CH de PAU


Enjeux de la certification

- Valorisation de la qualité des soins prodiguée dans l'établissement
- Attractivité de l'établissement pour les recrutements, dans un contexte concurrentiel entre établissements (les futurs professionnels sont attentifs aux résultats de certification avant de postuler)
- Contexte concurrentiel et de restructuration (ARS et banque)

Visite de certification = Mars 2023

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

5




Objectifs de l'action e-learning

- Réaliser un état des lieux de la maîtrise des critères impératifs HAS et mettre en place un plan d'actions en fonction des résultats
- Sensibiliser les professionnels aux enjeux de la certification
- Ré-évaluer la maîtrise des critères impératifs HAS
- Renforcer les connaissances sur les critères impératifs et les thématiques HAS
- Diffuser des informations spécifiques au CH de PAU pour préparer la visite de certification
- Être « innovant » sur les outils d'accompagnement à la préparation




REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

6




Présentation des modules FO'QUAL e-learning

Présentation faite par Loïc TURBEL

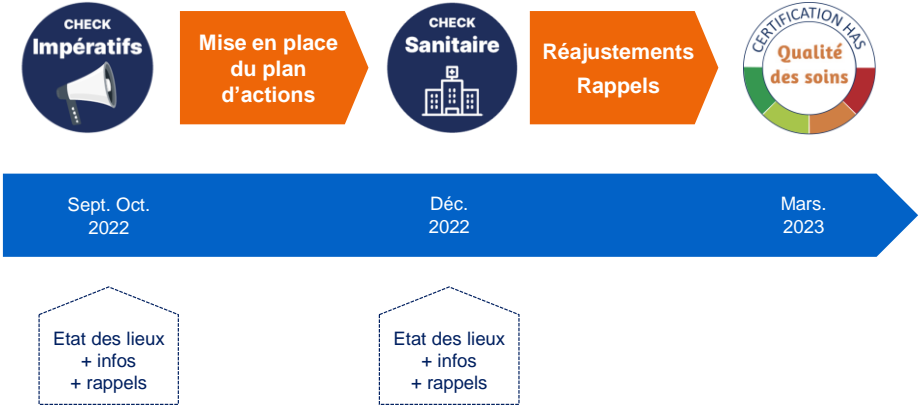


REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

7




Calendrier de déploiement



REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

8



Quelles conditions de déploiement ?

- Facilité des accès numériques pour les professionnels
- Accès au sein de l'établissement et au domicile
- Formation continue donc temps de travail
- Important plan de communication avec anticipation et pendant toute la durée
- Retour d'information par semaine sur le taux de participation via intranet

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

9




La participation : résultats

- Nécessite un accompagnement
- Accessible à toutes les catégories professionnelles ...



Parcours terminés

1.552 / 4 semaines



882 / 4,5 semaines

CHECK IMP



Catégorie	Pourcentage
AS	19.43%
Autres_paramedicaux	4.63%
IADDE_IBODE	1.58%
IDE	27.65%
Medecin	5.85%
Personnel_Administratif	16.81%
Personnel_Logistique	12.36%
Personnel_Medicotechnique	6.03%
SF_IDE_PUER	0%

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

10



La participation : REX

- Ce qui a marché
 - Engagement de la direction
 - Anonymisation des résultats
 - Accès sur site et au domicile
 - Le fait de pouvoir interrompre la session puis reprendre
 - Les spécificités de notre établissement mises en évidence
- Ce qui n'a pas marché
 - Faire plus de relances auprès des cadres afin d'augmenter la participation

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

11



Présentation de FO'QUAL-VISTA

Outil d'analyse multicritères des réponse


➤ **Diagnostic de terrain de la culture qualité**

Présentation faite par Loïc TURBEL



REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

12




Le diagnostic : résultats

- Présentation des résultats à toutes les instances
- Présentation des tops des « succès » et des tops des « flops »
- Le calendrier n'a pas permis de rendre des résultats par services

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

13



Le diagnostic : REX

- Plateforme de résultats facilement accessible sur internet
=> résultats traités par le service qualité
- Ergonomie simple pour consulter les résultats et croiser les données
- Pas de possibilité de télécharger les graphiques de résultats => copies d'écran + extraction et traitement des résultats sur Excel pour produire des rapports par service

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

14



REX : évaluation par les professionnels

Total des réponses « plutôt oui » et « tout à fait »	CHECK IMP	CHECK SANI
Cette session vous a-t-elle permis de développer des connaissances utiles à votre métier ?	90%	93%
Cette formation a-t-elle provoqué des échanges avec vos collègues ? (culture qualité)	62%	58%
Les questions de FO'QUAL étaient-elles adaptées à votre métier ?	77%	73%
La plateforme est-elle facile à utiliser ?	99%	98%
Aviez-vous déjà suivi une formation avec un support numérique comme FO'QUAL e-learning ? (innovation)	15%	68%

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

15



Commentaires de professionnels

Facile d'utilisation . On peut voir nos erreurs en suivant, avec commentaires.

Très intéressant. A faire plus régulièrement pour améliorer les connaissances de chaque agent.

Très satisfaite de pouvoir contrôler mes connaissances de façon ludique

Satisfaction :

Ces formations sur informatique permettent plus de flexibilité sur sa faisabilité.

Merci, Zébullette pour la transmission de ces informations.

Très bon outil pour acquérir ou renforcer ses connaissances sur la certification V.2020.

Logiciel facile d'utilisation.

Très satisfaite de cette évaluation, m'a permis de remobiliser mes compétences.

Points d'amélioration :

Evaluation intéressante, dure plus que trente minutes.


Les pages mettent parfois un peu de temps à s'actualiser

Questionnaire peu en relation avec mon métier (cuisinier)

Quelques questions à mon sens sont trop générales.

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

16




REX : atteinte des objectifs

Objectifs	Résultats
Réaliser un état des lieux de la maîtrise des critères impératifs HAS	A corroboré les précédentes évaluations – rappel des attendus
Sensibiliser les professionnels aux enjeux de la certification	Appropriation de la nouvelle méthodologie et de tous les traceurs
Diffuser des informations spécifiques au CH de PAU pour préparer la visite de certification	Rappel de la démarche qualité du CH de PAU
Être « innovant » sur les outils d'accompagnement à la préparation	Test du E learning et impact sur la participation

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

17



REX de la direction Qualité

Impacts sur la visite de certification :


- Mobilisation des professionnels
- Préparation à la visite de certification

Impacts au niveau du CH de Pau :

- Information des professionnels
- Lien entre les critères de la certification et les actions de la démarche qualité

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

18




REX de la direction Qualité

Points forts / Points faibles de l'action e-learning pour la préparation de la visite de certification :

- Vient appuyer une démarche continue
- Souplesse et simplicité d'utilisation
- Apport de connaissances sur la certification
- Liens avec la démarche qualité du CH
- FO'QUAL e-learning permet de faire porter les messages qualité par un autre support que la direction qualité

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

19




REX de la direction Qualité

Retour d'expérience, recommandations, pour déploiement d'action e-learning à large échelle :

- Le plan de communication en amont et pendant la campagne
- Faciliter l'accès à la plateforme
- Points de vigilance :
 - *Présentation des résultats globaux à pondérer → Préférer une présentation par catégories professionnelles*
 - *Période de déploiement : attention si période de vacances scolaires*
 - *Assurer le lien avec les Ressources Humaines pour la prise en compte du temps de formation*

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

20



REX de la direction Qualité

Satisfaction globale de la direction qualité :

- Formation-action
- Permet de toucher tous les professionnels, y compris les non-soignants
- Permet de diffuser aux professionnels les messages essentiels spécifiques à l'établissement, éléments qui sont intégrés tout au long des sessions
- « C'est un coup de boost avant la certification »

REX « Réussir la préparation de certification HAS : utilisation d'une solution e-learning » - 29/03/2024

21



Retour d'expérience

« Réussir la préparation de la certification HAS :
Utilisation d'une solution e-learning »

29/03/2024

Merci de votre attention

Mme Sylvie OUAZAN – Directrice Qualité / Gestion des Risques – Directrice du
Système d'Information
Pierre Berecochea – Ingénieur Qualité

22