



**Academie Voor
De Eerste Lijn**

Conférence



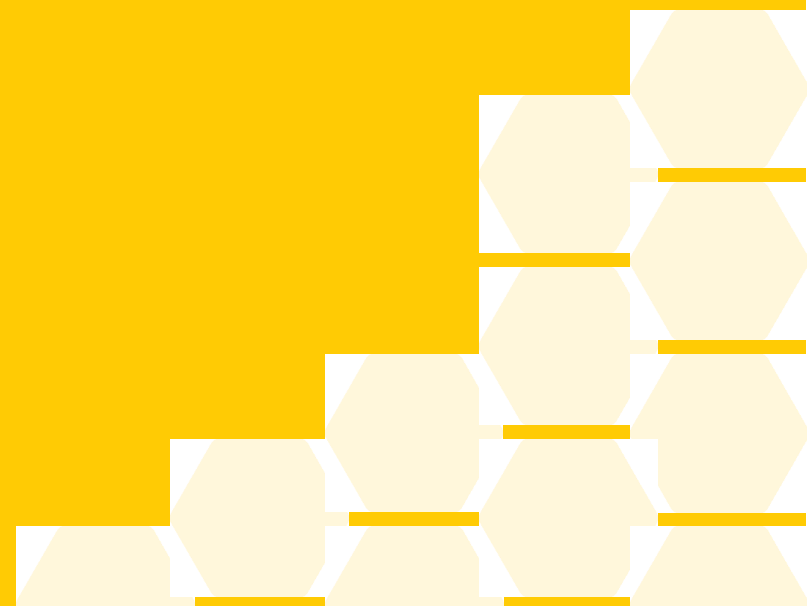
be.hive

18-20-21 MAI 2021

pour la

ÉVÈNEMENT COMMUN EN LIGNE

première ligne



Fondation
Roi Baudouin

Alph. assemblée pour vos veillées malheures



**Renforcer la
première ligne**

FONDS DR. DANIEL DE CONINCK

Etude de l'interaction entre l'implémentation de la démarche qualité et le contexte des maisons médicales :

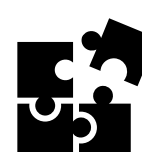
Evaluation du programme DEQuaP

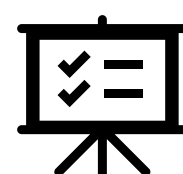
Facteurs contextuels impactant l'implémentation du programme

Conférence pour la première ligne
21/05/2021

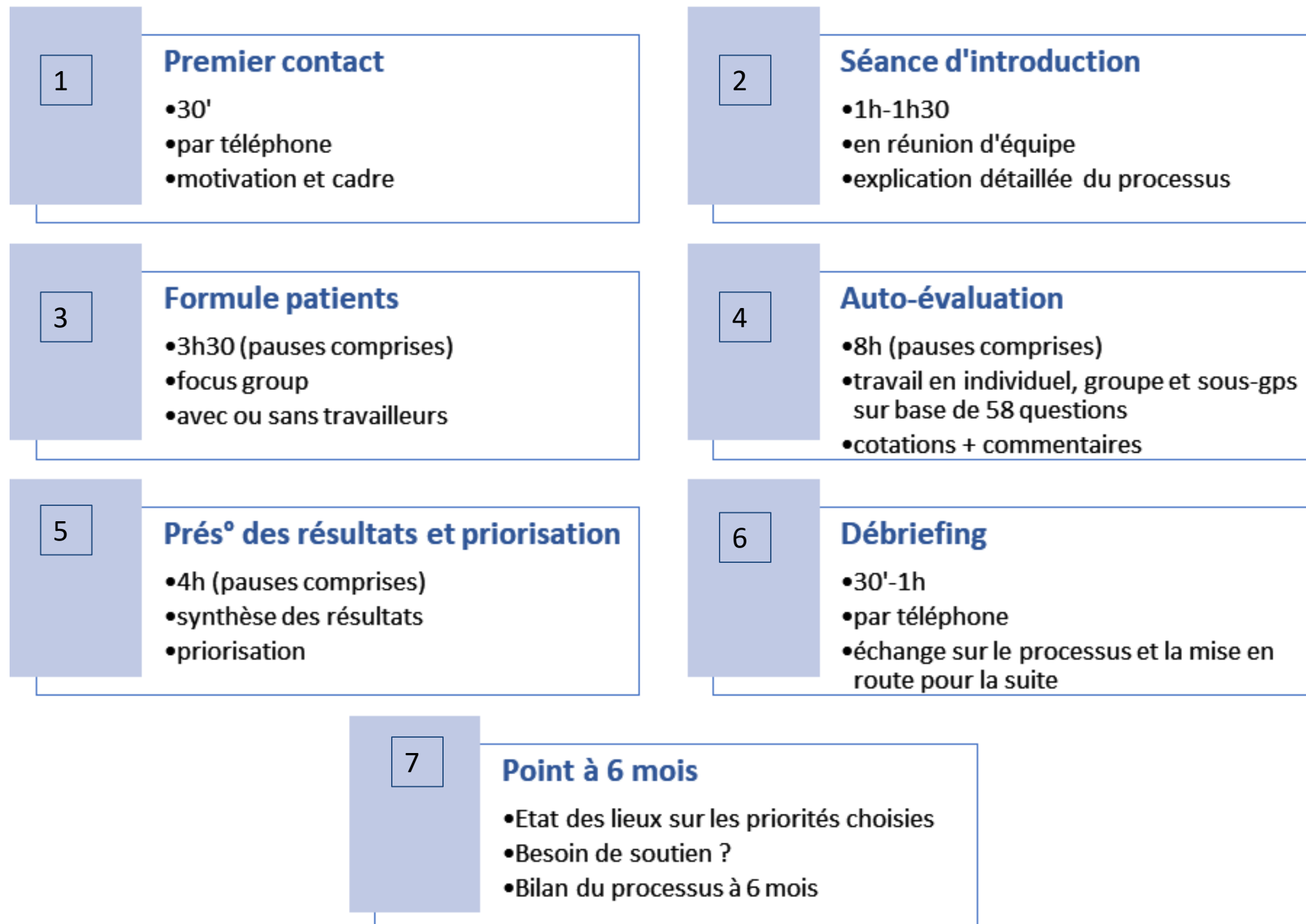
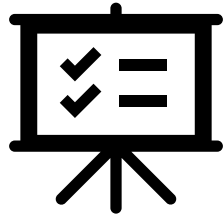
1. Le programme DEQuaP : intervention et évaluation
2. Résultats : facteurs contextuels impactant la participation au programme DEQuaP
3. Et après?

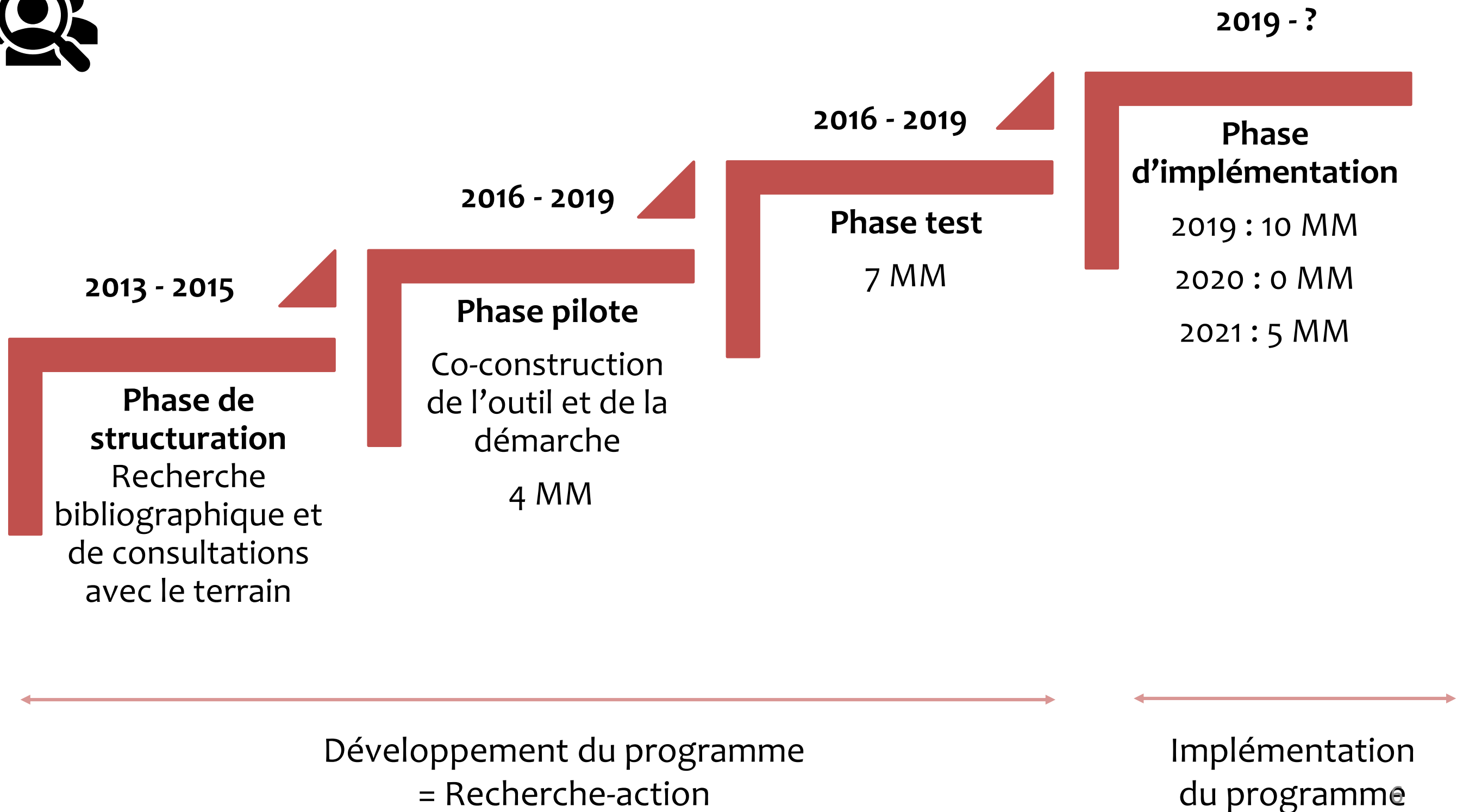
- 
- Construit par une **recherche action**
 - **Maisons médicales** membres de la **Fédération des maisons médicales**

- 
- **Prendre un temps d'arrêt**, photographie de l'équipe ;
 - Se remettre en question, **questionner ses pratiques** ;
 - Identifier des priorités, se mettre en route et **entamer un processus d'amélioration de la qualité** au-delà du programme

- 
- **Outil d'autoévaluation à 360 degrés** : 8 thématiques qui balayent l'ensemble des domaines du travail en MM ;
 - Implication de **toute l'équipe** ;
 - Implication des **usagers** ;
 - **Sessions de travail collectives** ;
 - **Accompagnement** externe







- **Evaluation des résultats :**

- **Résultat CT** : participation « *le fait de demander d'entrer dans le processus* »
- **Résultat MT** : Identifier des priorités, se mettre en route et entamer un processus d'amélioration de la qualité
- **Résultat LT** : culture qualité au sein de la MM

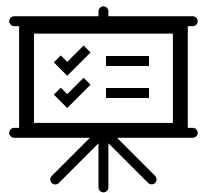
→ Qu'est-ce qui fonctionne ?

- **Evaluation de processus :**

- **Mécanismes de changement & leurs relations avec les facteurs contextuels**

→ Pourquoi, comment, pour qui et sous quelles conditions le programme DEQuaP fonctionne t'il?

- Golden standard : RCT
 - Causalité successionniste : L'association constante entre une cause et son effet par l'analyse statistique d'associations
 - Conviennent bien pour l'évaluation des interventions 'simples'
- DEQuaP = intervention complexe
 - Multiples composantes qui interagissent ;
 - Résultats de nature très diverses, secondaires à l'action humaine ;
 - L'imbrication de l'intervention dans son contexte ;

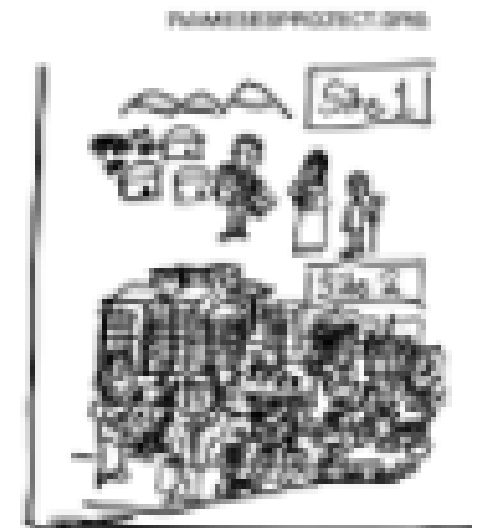


= Facteur déterminant des **résultats** d'une intervention :

Many improvements are context-sensitive or even context dependent

→ *“that what works in one setting does not always readily transfer to other settings”* (Coles et al., 2020)

We implemented the same program in two locations. For some reason, we had very different results.



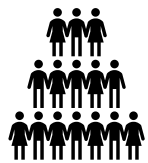
- Les preuves de comment et pourquoi les facteurs contextuels modifient les effets des interventions restent limitées **pour les soins de santé primaires** (Coles et al., 2020 ; Dryden-Palmer, Parshuram, & Berta, 2020 ; Pfadenhauer et al., 2017 ; Rogers et al., 2021 ; Brennan et al., 2012 ; Ree, Johannessen, & Wiig, 2019 ; Vaughn et al., 2019)
- Le contexte n'est **pas toujours anticipé ou compris au début de l'intervention** (Coles & al., 2017 ; Pfadenhauer et al., 2017)
- Comprendre les raisons pour lesquelles une intervention est développée d'une manière particulière peut aider à rendre transparents les liens potentiels entre la manière dont une intervention est développée et son succès ultérieur (O'Cathain et al., 2019)

→ **Comment la recherche-action nous informe-t-elle sur les facteurs contextuels impactant l'implémentation du programme DEQuaP ?**

1. Le programme DEQuaP : intervention et évaluation
2. Résultats : facteurs contextuels impactant la participation au programme DEQuaP
3. Et après?



- **8 entretiens individuels** - Parties prenantes impliquées dans la phase de développement de programme



- **Atelier collectif** - Parties prenantes impliquées dans la phase de développement de programme



- **Documents** relatifs au développement du programme DEQuaP



- Impact de la **culture de travail et du mode d'organisation** en MM sur le développement et l'implémentation du programme DEQuaP

Ici, participation ou acceptabilité au programme DEQuaP
(= résultat proximal)

- *Path dependence* : Influence de l'historique et des décisions passées sur les résultats du programme DEQuaP

Comment la culture du travail et le mode d'organisation des MM influencent-ils l'acceptabilité (= participation) du programme DEQuaP?

Attributs du programme

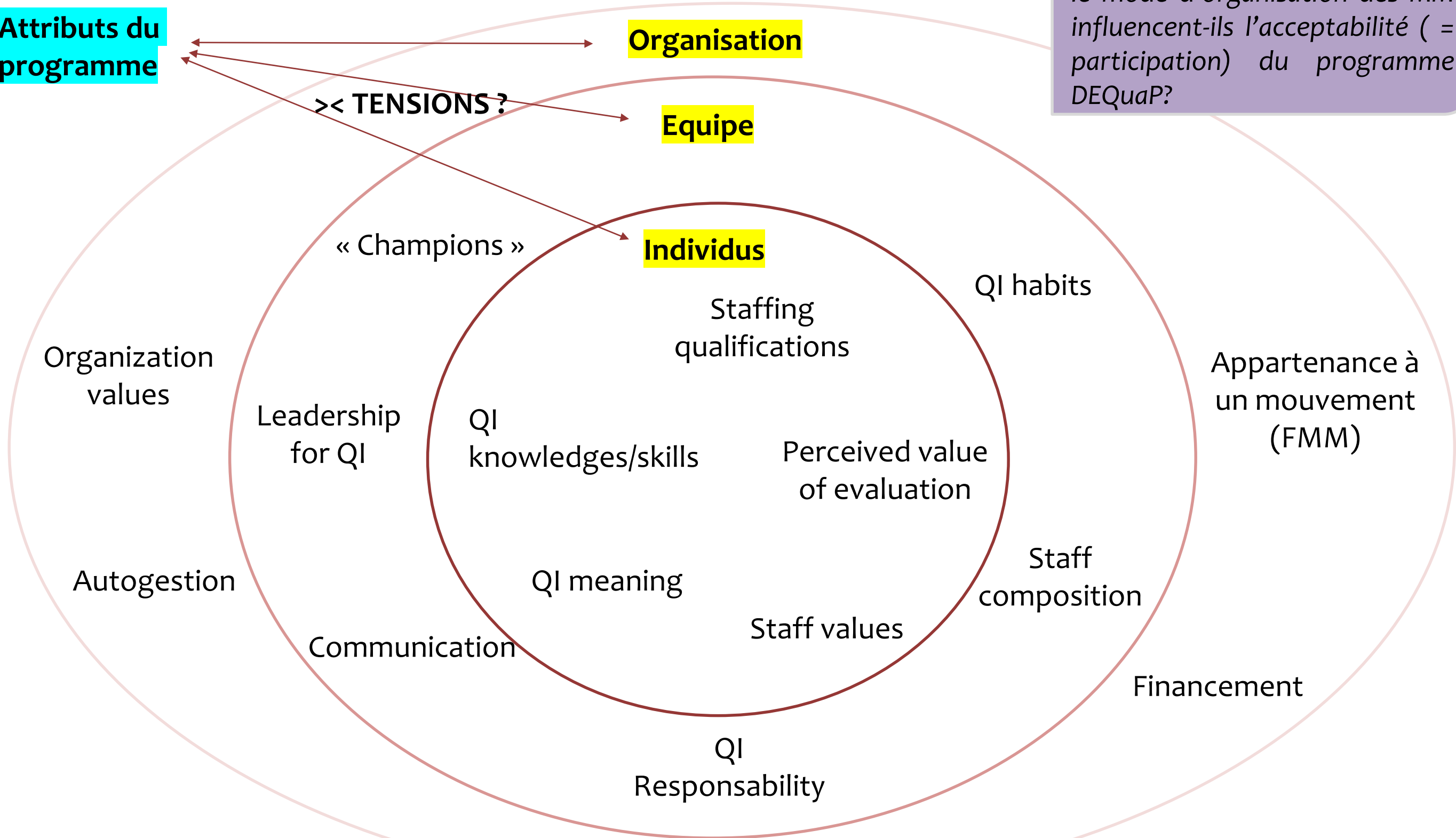
Organisation

Equipe

Individus

>> TENSIONS ?

« Champions »



Organization values

Leadership for QI

QI knowledges/skills

Perceived value of evaluation

QI habits

Appartenance à un mouvement (FMM)

Autogestion

QI meaning

Staff composition

Communication

Staff values

Financement

QI Responsibility

Comment la culture du travail et le mode d'organisation des MM influencent-ils l'acceptabilité (= participation) du programme DEQuaP?

• Perceived value of evaluation – Perception de l'évaluation

- « (...) le problème c'est oser regarder ce qu'on fait et prendre le risque de constater que ce n'est pas si bien que ça et de se sentir jugé par les collègues, par la FMM, par les autres maisons médicales et par le public. Il n'y a pas **d'évaluation sans jugement** dans notre culture pour le moment » (Atelier)

- « Il y avait quand même beaucoup de résistance on pourrait dire ou plutôt de questionnement sur l'outil « **évaluer c'est contrôler** » » (E5)

- « On est dans une faune de MM où on a **horreur de cette forme de contrôle** » (E3)

- « Je pense aussi qu'il y a des équipes, ou peut-être des personnes plus que des équipes, qui pensent **qu'ils ne peuvent plus faire ce qu'ils veulent** » (Atelier)

- « Il y a effectivement le DEQuaP et la démarche que la FMM avait entamée qui moi m'intéressait je pense de par mes casquettes : **en ergo, on fait beaucoup d'évaluations**, on pose des objectifs SMART, c'est dans ma première nature et ajouté à cela le master en santé publique fait que je ne peux pas ne pas répondre à ce genre de questions. **Voilà ce qui fait que j'ai cette sensibilité** (...) » (E2)

= Perception de jugement/contrôle

= Vision binaire de l'évaluation

>< Programme d'autoévaluation

= crainte de la standardisation

Sensibilité à l'évaluation

Comment la culture du travail et le mode d'organisation des MM influencent-ils l'acceptabilité (= participation) du programme DEQuaP?

• QI habits – Habitudes en matière de recherche de la qualité

- « On a tendance à **réfléchir vite fait et trouver très rapidement une solution**. Pour bien réfléchir à la solution, il faut analyser au problème. Je pense que c'est une culture propre au soignant ; on doit vite trouver une solution et passer à autre chose car **on est là pour soigner** » (E2)

= Vision du soin/ de l'évaluation
>< Prendre un temps arrêt

- « **On a du mal à se dire ce qui ne va pas en maison médicale** » (FG)

= Culture du « non dit »
>< Valoriser le regard et la parole de tout un chacun

- « On n'écrit rien dans les maisons médicales, il n'y a pas de traces de nos réunions, il n'y a pas de traces de ce qui se dit » (FG)

= Culture de résistance à l'écriture
>< outil formalisé avec cotations

- « Très souvent, je me rends compte que **je choisis mes recyclages en fonction de là où je me sens bien** » (FG)

= Confort
>< auto-évaluation à 360°

- « Historiquement, une MM elle avance et elle a parfois **tendance à creuser dans les mêmes axes** » (E4)

= Responsabilité des démarches qualité
>< Implication de toute l'équipe

- « Avant, chez nous, c'était une thématique qui était travaillée par **un petit groupe ; l'équipe ne savait même pas ce qu'il s'y faisait** » (E2)

1. Le programme DEQuaP : intervention et évaluation
2. Résultats : facteurs contextuels impactant la participation au programme DEQuaP
3. Et après?

→ Comment le mode d'organisation et la culture du travail en MM impactent l'acceptabilité – et donc la participation (= résultat proximal) - d'une démarche évaluative telle que le programme DEQuaP ?

- Que se passe t'il au sein de chacune des MM ?
- Que se passe t'il entre les MM, membres d'un même mouvement (FMM) ?

→ Comment le programme a-t-il été perçu par les MM, participantes ou non?



- Entretiens semi-dirigés ;
- Tous professionnels MM confondus ;
- Tous profils de MM confondus ;



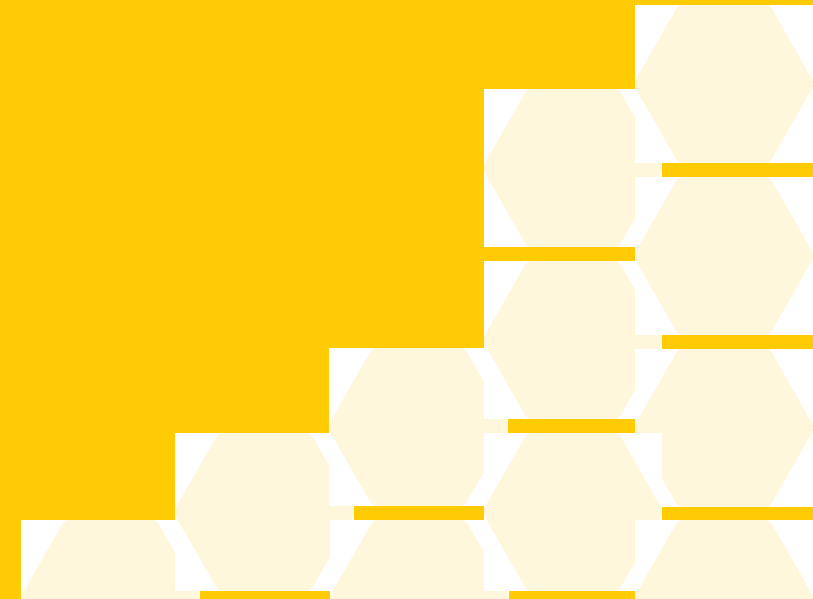
**Academie Voor
De Eerste Lijn**



Merci!

Conférence pour la
première ligne

18-20-21 MAI 2021



Fondation
Roi Baudouin

Alph. assemblee pour vos vedettes malheure



**Renforcer la
première ligne**

FONDS DR. DANIEL DE CONINCK



Capiau Madeleine

Doctorante – UCLouvain & IRSS



Faculté de Santé publique – Université Catholique de Louvain
Clos Chapelle-aux-Champs 30, (B1.30.01)
B-1200 Woluwe-Saint-Lambert



madeleine.capiau@uclouvain.be

<https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/irss>