

## Mesure d'amélioration de la qualité: Enquêtes auprès des collaborateurs

Déroulement de la demande	Date
Soumission	10 mai 2022
Validation technique	17 août 2022 / 30 octobre 2023
Validation contractuelle	4 décembre 2023
Publication	Décembre 2023

### Généralités

Les mesures d'amélioration de la qualité (MAQ) sont des mesures concrètes et systématiques, reconnues par les partenaires conventionnels, relatives aux structures et processus d'un hôpital ou d'une clinique. Elles visent à améliorer un aspect de la qualité des traitements et de la sécurité des patients dans un champ d'action donné. Leur impact dans un hôpital ou une clinique spécifique est évalué et amélioré en permanence dans le cadre du concept de qualité global du champ d'action. **La MAQ est intégrée dans le cycle PDCA du concept de qualité du champ d'action.** Cette intégration doit être consignée et décrite dans le concept de qualité.

## 1. Délimitation de la mesure d'amélioration de la qualité

<b>a) Nom de la mesure d'amélioration de la qualité</b>
Enquête auprès des collaborateurs
<b>b) Classification</b>
<p>En leur qualité de fournisseurs de prestations directs, les collaborateurs sont des éléments centraux de la culture de qualité et de sécurité. Les mesures en lien avec les collaborateurs ont un effet direct sur la qualité des traitements et la sécurité des patients. Par conséquent, les enquêtes auprès des collaborateurs sont une méthode importante pour compléter d'autres mesures d'amélioration de la qualité qui ont une influence directe sur la qualité de la prise en charge des patients. Le point de vue des collaborateurs peut donner un élan supplémentaire et ciblé au développement de la qualité.</p> <p>La mesure d'amélioration de la qualité comprend divers aspects de la satisfaction ainsi que de la qualité des processus et des structures selon les instruments utilisés pour procéder à l'enquête et la manière de conduire cette dernière.</p> <p>Il convient de tenir compte de plusieurs aspects méthodologiques lorsque l'on mène une enquête auprès des collaborateurs, par exemple l'échantillonnage et la structure du questionnaire (formulation des questions, longueur, effets plafond, etc.).</p>
<b>c) Objectif de la mesure d'amélioration de la qualité</b>
<p>L'objectif est d'inclure le point de vue des collaborateurs au développement de la qualité.</p> <p>Les enquêtes auprès des collaborateurs permettent:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ d'identifier des potentiels d'amélioration;</li><li>▪ de déduire des mesures d'amélioration;</li><li>▪ d'évaluer des mesures d'amélioration prises.</li></ul>
<b>d) Champs d'action</b>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Culture de qualité <input type="checkbox"/> Sécurité des patients <input type="checkbox"/> Prise de décision fondée sur des données probantes <input type="checkbox"/> Système centré sur le patient</p>
<b>e) Disciplines(s)</b>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Soins somatiques aigus <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie <input checked="" type="checkbox"/> Réadaptation</p>
<b>f) Délimitation: départements/domaines, professions etc.</b>
Les enquêtes auprès des collaborateurs visent toutes les unités organisationnelles et professions et s'appliquent donc à tout le monde.

## 2. Méthodologie, développement et impact

<b>a) Méthodologie de la mesure d'amélioration de la qualité</b>
<p>La méthodologie de l'enquête auprès des collaborateurs doit être définie de sorte que les résultats soient représentatifs et que cette enquête aide le mieux possible à identifier des potentiels d'amélioration, à déduire des mesures d'amélioration et à évaluer les objectifs de manière pertinente pour la sécurité des patients et/ou la qualité des traitements.</p> <p>Ainsi, l'enquête auprès des collaborateurs devient une partie intégrante du système de management de la qualité interne à l'hôpital (cycle PDCA) pour le champ d'action «Culture de qualité».</p> <p>Les aspects de l'enquête auprès des collaborateurs consignés ci-après sont des exigences minimales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Questions: il est possible d'avoir recours à des questions qualitatives et/ou quantitatives ainsi qu'à des questionnaires validés et/ou créés pour l'enquête. Une partie des questions doit être identique sur une période judicieuse (au moins deux enquêtes) afin de pouvoir démontrer des évolutions au sens du cycle PDCA.</li><li>▪ Mode d'enquête: entretien ou questionnaire (semi-directif)</li><li>▪ Collecte des données: par téléphone, sur papier, par voie numérique ou une combinaison de ces possibilités</li><li>▪ Rythme et période d'enquête: l'enquête doit avoir lieu à intervalles réguliers et appropriés et dans des périodes comparables.</li><li>▪ Nombre de cas: décider s'il s'agit d'une saisie complète ou d'un échantillon représentatif</li><li>▪ Critères d'inclusion et d'exclusion</li><li>▪ Évaluation: l'évaluation doit indiquer le nombre absolu de collaborateurs interrogés, le nombre absolu de réponses et le taux de réponse. Dans le cas des entretiens directs et des enquêtes qualitatives, la méthodologie d'évaluation doit être prédéfinie.</li><li>▪ Communication des résultats au sein de l'entreprise: décider des personnes informées des résultats et du moment de la communication de ces résultats</li></ul> <p>Des objectifs et des mesures d'améliorations doivent être consignés sur la base des évaluations. Les éléments ci-après constituent des exigences minimales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Des objectifs doivent être régulièrement définis (au moins un objectif). Formulation des objectifs par exemple selon la formule SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporel)</li><li>▪ Des mesures d'amélioration en rapport direct avec les objectifs doivent être régulièrement définies (au moins une mesure d'amélioration)</li><li>▪ Les objectifs doivent être régulièrement évalués</li></ul>
<i>Annexes relatives à la méthodologie des mesures d'amélioration de la qualité</i>
Aucune
<b>b) Marge de manœuvre pour la conception</b>
<p>La méthodologie de l'enquête auprès des collaborateurs peut s'adapter de manière flexible aux réalités et aux besoins d'une institution. Cela concerne notamment la période d'enquête, le nombre de collaborateurs interrogés et la sélection des thèmes.</p>
<b>c) Transférabilité possible dans d'autres départements et/ou hôpitaux</b>
<p>Les enquêtes auprès des collaborateurs peuvent être adaptées à de grands échantillons moyennant relativement peu d'efforts, notamment grâce à l'utilisation de formats de réponse prédéfinis et à des moyens numériques pour la saisie et l'évaluation des données.</p>

Grâce à l'accent mis sur les collaborateurs, la présente MAQ est applicable indépendamment de conditions structurelles (p. ex. au sein d'une unité ou dans toutes les unités d'une organisation).

Il existe plusieurs fournisseurs qui permettent d'effectuer des comparaisons de référence au moyen de questionnaires standardisés.

**d) Phase de développement**

Auto-déclaration: La mesure d'amélioration de la qualité ...

<input type="checkbox"/> ... est axée sur la pratique.	<input checked="" type="checkbox"/> ... a été testée lors d'au moins un <u>projet pilote</u> .	<input type="checkbox"/> Pas rempli
	<p><i>Par projet pilote il faut entendre la mise en œuvre de la mesure d'amélioration de la qualité et la collecte d'expériences dans au moins un hôpital ou un secteur d'un hôpital.</i></p>	

**e) Effet souhaité sur la qualité des soins et/ou la sécurité des patients.**

L'évaluation systématique d'enquêtes auprès des collaborateurs permet d'identifier, au moyen de données, des potentiels d'amélioration dans le cadre d'une comparaison transversale et/ou longitudinale. Des potentiels d'amélioration spécifiques peuvent être identifiés au moyen de valeurs cibles prédéfinies non atteintes ou d'un écart relatif (p. ex. entre certaines questions d'une enquête, entre les unités organisationnelles internes ou par rapport aux unités organisationnelles externes).

Des analyses approfondies (p. ex. segmentation, analyse qualitative du contenu des questions ouvertes), l'expertise des responsables de l'enquête et l'implication des collaborateurs permettent de déduire des mesures d'amélioration ciblées.

En menant et en analysant à nouveau des enquêtes auprès des collaborateurs, il est possible d'évaluer des mesures d'amélioration déjà prises au moyen de données.

Plusieurs études montrent que les facteurs en lien avec les collaborateurs (p. ex. symptômes de dépression ou de burnout, contexte organisationnel, satisfaction au travail, intention de démissionner) sont corrélés à la sécurité des patients, la qualité des traitements et la satisfaction des patients [1-9]. Cela correspond au degré de preuve III.

*Annexes concernant l'impact, resp. concernant les données probantes.*

1. Tawfik, D.S.; Scheid, A.; Profit, J.; Shanafelt, T.; Trockel, M.; Adair, K.C.; Sexton, J.B.; Ioannidis, J.P.A. Evidence Relating Health Care Provider Burnout and Quality of Care. *Ann. Intern. Med.* **2019**, *171*, 555–567, doi:10.7326/M19-1152.
2. Pereira-Lima, K.; Mata, D.A.; Loureiro, S.R.; Crippa, J.A.; Bolsoni, L.M.; Sen, S. Association Between Physician Depressive Symptoms and Medical Errors: A Systematic Review and Meta-Analysis. *JAMA Netw. Open* **2019**, *2*, e1916097, doi:10.1001/jamanetworkopen.2019.16097.
3. Lake, E.T.; Sanders, J.; Duan, R.; Riman, K.A.; Schoenauer, K.M.; Chen, Y. A Meta-Analysis of the Associations Between the Nurse Work Environment in Hospitals and 4 Sets of Outcomes. *Med. Care* **2019**, *57*, 353–361, doi:10.1097/MLR.0000000000001109.
4. Al-ghraiya, T.; Sim, J.; Lago, L. The Relationship between the Nursing Practice Environment and Five Nursing-Sensitive Patient Outcomes in Acute Care Hospitals: A Systematic Review. *Nurs. Open* **2021**, *8*, 2262–2271, doi:10.1002/nop2.828.
5. Welp, A.; Meier, L.L.; Manser, T. Emotional Exhaustion and Workload Predict Clinician-Rated and Objective Patient Safety. *Front. Psychol.* **2015**, *5*.

6. Williams, E.S.; Manwell, L.B.; Konrad, T.R.; Linzer, M. The Relationship of Organizational Culture, Stress, Satisfaction, and Burnout with Physician-Reported Error and Suboptimal Patient Care: Results from the MEMO Study. *Health Care Manage. Rev.* **2007**, *32*, 203–212, doi:10.1097/01.HMR.0000281626.28363.59.
7. Welle, D.; Trockel, M.T.; Hamidi, M.S.; Hickson, G.B.; Menon, N.K.; Shanafelt, T.D.; Cooper, W.O. Association of Occupational Distress and Sleep-Related Impairment in Physicians With Unsolicited Patient Complaints. *Mayo Clin. Proc.* **2020**, *95*, 719–726, doi:10.1016/j.mayocp.2019.09.025.
8. Windover, A.K.; Martinez, K.; Mercer, M.B.; Neuendorf, K.; Boissy, A.; Rothberg, M.B. Correlates and Outcomes of Physician Burnout Within a Large Academic Medical Center. *JAMA Intern. Med.* **2018**, *178*, 856–858, doi:10.1001/jamainternmed.2018.0019.
9. Powell, M.; Dawson, J.; Topakas, A.; Durose, J.; Fewtrell, C. *Staff Satisfaction and Organisational Performance: Evidence from a Longitudinal Secondary Analysis of the NHS Staff Survey and Outcome Data*; Health Services and Delivery Research; NIHR Journals Library: Southampton (UK), 2014;

### 3. Réalisation et coûts

a) Registre		
La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle la tenue d'un ou de plusieurs registres?	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
b) Certification		
La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle une certification?	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
c) Licences		
La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle des licences (par ex. questionnaires, système IT)?	<input checked="" type="checkbox"/> Oui, après la mise en œuvre	<input type="checkbox"/> Non
d) Estimation des ressources humaines et financières pour la mise en œuvre de la mesure d'amélioration de la qualité		
<p>Les ressources pour la planification et la réalisation de l'enquête auprès des collaborateurs dépendent notamment de la structure du questionnaire ainsi que de la collecte et de l'évaluation des données.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structure du questionnaire: l'utilisation de questionnaires validés réduit le travail à fournir, il faut toutefois prendre en compte les conditions de licence et leur coût.</li> <li>▪ Collecte des données: les entretiens (semi-)directifs, la collecte de données par téléphone et les questionnaires papier demandent davantage de travail que les questionnaires numériques. Ceux-ci ont notamment l'avantage d'être modulables.</li> <li>▪ Évaluation: l'évaluation menée par des prestataires externes s'accompagne généralement de coûts plus élevés que l'évaluation effectuée par des spécialistes internes.</li> </ul>		

#### 4. Contrôle de l'intégration dans le concept de la qualité interne

*L'organe de contrôle externe vérifie si la mesure d'amélioration de la qualité est intégrée au cycle d'amélioration de la qualité (PDCA). Des **critères** doivent être définis ici pour que le contrôle de cette intégration soit efficace et juste.*

Les exigences minimales de l'enquête auprès des collaborateurs définies au point 2a doivent être consignées. Concrètement, cela signifie:

- Intégration de l'enquête auprès des collaborateurs dans le concept de qualité
- Méthodologie d'enquête
- Analyse et communication
- Fixation d'objectifs sur la base des résultats
- Mesures d'amélioration favorisant la sécurité des patients et/ou la qualité des traitements
- Évaluation

#### 5. Émettrice de la demande et conflits d'intérêt

<b>Émettrice de la demande</b> (institution)	Oberwaid AG
<i>Description des éventuels conflits d'intérêts de l'émettrice de la demande</i>	
L'entreprise émettrice de la demande siège dans la commission technique Qualité de H+ et s'abstient dans le cadre de la reconnaissance professionnelle.	