

### Feuille d'information 83

# «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» – un outil d'auto-évaluation pour les organisations de soins de base

Enseignements tirés de la phase pilote et de l'auto-évaluation 2019-2021

## Résumé

Renforcer les compétences en santé au sein de la population est une priorité sur les plans politique et sanitaire. La promotion des compétences en santé des patient-e-s est discutée depuis un certain temps déjà à l'échelon international. La promotion des compétences en santé des organisations de soins de base et des professionnel-le-s n'a quant à elle suscité qu'un faible intérêt jusqu'à présent. Pourtant, les processus et les structures de l'organisation, de même que l'attitude et les compétences des professionnel-le-s, peuvent avoir une incidence directe sur les compétences en santé des patient-e-s. Ce projet pilote a été lancé dans le cadre du programme «Gesundheitskompetenz Zürich» afin d'entamer en Suisse le renforcement des compétences en santé des organisations dans les soins de base ambulatoires. Ce programme est soutenu par la Direction de la santé du canton de Zurich et la Fondation Careum. En collaboration avec deux partenaires praticiens – Spitex Zurich Limmat et mediX Zurich – un outil d'auto-évaluation pour les cabinets médicaux et les organisations d'aide et de soins à domicile a été développé avant d'être testé et évalué par dix équipes. Cet outil permet aux organisations compétentes en matière de santé de vérifier systématiquement leur propre niveau de développement et de l'améliorer de manière ciblée. Lors de la phase pilote, l'outil d'auto-évaluation a été bien accepté par les professionnel-le-s, s'est avéré facile à utiliser et a permis des premiers changements positifs dans l'optique d'une organisation compétente en santé.

Le projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» a été soutenu par Promotion Santé Suisse de 2019 à 2021 dans le cadre du soutien de projets Prévention dans le domaine des soins (PDS).

## Table des matières

1	Le projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation»	2
2	Mise en œuvre et impacts	2
3	Conclusion	7
4	Données clés du projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation»	8

## Impacts obtenus

### Au niveau des établissements pilotes:

Les quatre cabinets médicaux et les six équipes d'aide et de soins à domicile participants ont réfléchi aux forces et aux faiblesses de leur organisation respective en matière de compétences en santé, ont planifié des mesures d'amélioration et les ont mises en œuvre.

La discussion commune ainsi que les mesures définies de manière autonome et mises en œuvre avec succès ont été déterminantes pour réaliser un travail d'équipe efficace dans le cadre de la promotion des compétences en santé.

### Au niveau des multiplicatrices et des multiplicateurs:

Les connaissances sur les compétences en santé de l'organisation et les positions à cet égard ont été renforcées chez les professionnel-le-s impliqué-e-s, bien qu'elles soient déjà à un niveau relativement élevé. Les équipes des services d'aide et de soins à domicile et des cabinets médicaux ont profité de l'auto-évaluation pour analyser de manière critique et développer différents aspects des compétences en santé au sein de leur organisation.

## 1 Le projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation»

La promotion des compétences en santé au sein de la population a le potentiel de permettre, notamment aux personnes à risque ou atteintes de maladies chroniques, de prendre des décisions au quotidien ayant un impact positif sur leur santé. La promotion des compétences en santé s'inscrit dans les stratégies actuelles de la Confédération en matière de politique de la santé. Le projet fait appel aux résultats les plus récents de la recherche, selon lesquels les personnes disposant de compétences en santé élevées ont tendance à adopter un comportement plus favorable à la santé, à se sentir en meilleure santé et à solliciter moins souvent le système de santé.

Les bénéfices de la promotion des compétences en santé centrée sur l'individu sont bien connus. Toute-

fois, la promotion des compétences en santé des organisations, qui vise à ce que les organisations renforcent leurs capacités en matière de santé et adaptent les structures et processus au niveau de l'équipe, a jusqu'à présent été quelque peu délaissée. Les organisations compétentes en santé sont généralement en mesure de mieux évaluer les exigences individuelles des patient-e-s ou client-e-s et de renforcer l'autonomie et la capacité d'action de ceux-ci face aux défis et aux décisions en matière de santé.

Le projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» s'inspire d'expériences réalisées dans d'autres pays et développe un outil d'auto-évaluation pour les organisations de soins de base (cabinets de médecins généralistes et services d'aide et de soins à domicile). Cet outil permet une évaluation systématique des compétences en santé d'une organisation et aide l'équipe concernée à définir des mesures individuelles.

**Le projet pilote «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» permet de sensibiliser les professionnel-le-s de la santé au concept des compétences en santé. Elles/Ils élargissent leurs connaissances personnelles, développent un esprit d'équipe à cet égard et peuvent identifier les besoins d'intervention pour renforcer les compétences en santé au sein de leur organisation et prendre les mesures appropriées.** Les mesures peuvent simplifier l'accès aux soins pour les patient-e-s, renforcer leurs compétences d'autogestion, améliorer la santé du personnel et optimiser la coordination entre les prestataires.

## 2 Mise en œuvre et impacts

### 2.1 Ressources et mise en œuvre du projet

Le projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» a été développé, testé et évalué dans le cadre du programme «Gesundheitskompetenz Zürich», soutenu par la Direction de la santé du canton de Zurich et la Fondation Careum. Ces organes responsables ont dans un premier temps aussi nommé les deux responsables de projet. Suite à des restructurations au sein de la Direction de la santé, la codirection du projet a été confiée à une personne de l'Institut d'épidémiologie, de biostatistique et de prévention de l'Université de Zurich.

Le consortium du projet a été complété par des partenaires praticiens et des établissements pilotes de Spitex Zurich Limmat SA (avec 6 équipes) et du réseau de médecins mediX Zurich SA (avec 4 cabinets médicaux).

Les ressources financières allouées au projet se sont élevées au total à CHF 458 500, dont CHF 200 000 fournis par le soutien de projets PDS (tableau 1). CHF 134 500 ont été utilisés pour la gestion et la coordination du projet, la formation continue, la communication/le marketing et l'infrastructure/l'administration. CHF 134 000 ont été consacrés au développement et à l'évaluation de l'outil d'auto-évaluation et CHF 87 000 supplémentaires ont été

utilisés pour accompagner et indemniser les établissements pilotes. CHF 103 000 ont été affectés à l'auto-évaluation du projet pilote.

Les objectifs du projet étaient les suivants:

- Développement et utilisation participatifs d'un outil d'auto-évaluation et de promotion des compétences en santé de l'organisation au sein d'établissements de soins de base
- Évaluation de l'outil au niveau de l'organisation, en se concentrant sur la mise en œuvre et les premiers processus de changement (impact) du point de vue des professionnel-le-s impliqué-e-s

TABLEAU 1

**Compte du projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation»**

	2019 (1 <sup>re</sup> année du contrat)	2020 (2 <sup>e</sup> année du contrat)	2021 (prolongation)
<b>Recettes</b>			
Promotion Santé Suisse	100 000	100 000	0
Ressources propres (total)	59 500	59 500	139 500
<i>dont ressources humaines</i>	<i>52 000</i>	<i>52 000</i>	<i>122 500</i>
Ressources externes	0	0	0
<b>Dépenses</b>			
Gestion/coordination du projet	16 000	23 000	23 000
Formation/formation continue	1 500	8 500	5 000
Communication/marketing	5 000	27 000	15 000
Évaluation	12 000	23 000	68 000
Infrastructure/administration	3 000	4 000	3 500
Spécifique au projet: coûts de développement de l'outil d'auto-évaluation	51 500	82 500	0
Spécifique au projet: accompagnement et indemnisation des établissements pilotes	29 000	33 000	25 000

### 2.1.1 Développement de l’outil d’auto-évaluation

Pour le développement de l’outil d’auto-évaluation (ou OHL Self-AsseT), la première étape a consisté à effectuer une recherche bibliographique dans des bases de données en ligne (PubMed, CINAHL, Psych-Info) sur les outils et les interventions existants dans le domaine des compétences en santé des organisations. Sur la base des résultats de cette recherche bibliographique, l’équipe de projet et les représentant-e-s des partenaires praticiens ont élaboré un premier prototype. Dans un deuxième temps, des discussions de groupe et des entretiens avec des expert-e-s ont été menés pour évaluer le prototype. La convivialité, le contenu et l’applicabilité de l’outil, composé des trois modules 1) guide, 2) liste de contrôle et 3) manuel, ont été évalués. La **figure 1** montre le schéma d’utilisation de l’outil dans la pratique.

### 2.1.2 Implémentation de l’outil d’auto-évaluation dans des établissements pilotes

Afin de s’assurer de l’applicabilité pratique et de vérifier l’efficacité primaire, douze établissements pilotes des deux partenaires praticiens, Spitex Zurich Limmat SA et le réseau de médecins mediX Zurich SA, ont été mobilisés. Deux établissements ont dû interrompre la phase pilote en raison de la pandémie. Les dix établissements pilotes restants ont été accompagnés et encadrés par l’équipe de projet pendant toute la phase de pilotage: au début de la phase d’utilisation ou de test (janvier-mars 2020), une réunion d’information et de préparation a eu lieu avec les personnes chargées de la coordination au sein des équipes d’auto-évaluation. Des conférences téléphoniques et des vidéoconférences régulières avec les coordinatrices et des coachings personnels des équipes en cas de besoin ont permis d’échanger et de clarifier les questions individuelles. Il y a eu en moyenne un contact toutes les deux à quatre semaines avec les coordinatrices des dix établissements pilotes.

FIGURE 1

Utilisation de l’outil d’auto-évaluation



## 2.2 Résultats et impacts

### 2.2.1 Orientation impact, modèle d’impact et auto-évaluation du projet

Tous les projets soutenus par Promotion Santé Suisse sont tenus d’être orientés vers l’impact. Ils doivent baser leurs activités sur un modèle d’impact qui fait ressortir la logique d’impact recherchée (figure 2). Les impacts du projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» ont été contrôlés dans le cadre d’une auto-évaluation<sup>1</sup>. Elle s’est appuyée sur les données suivantes:

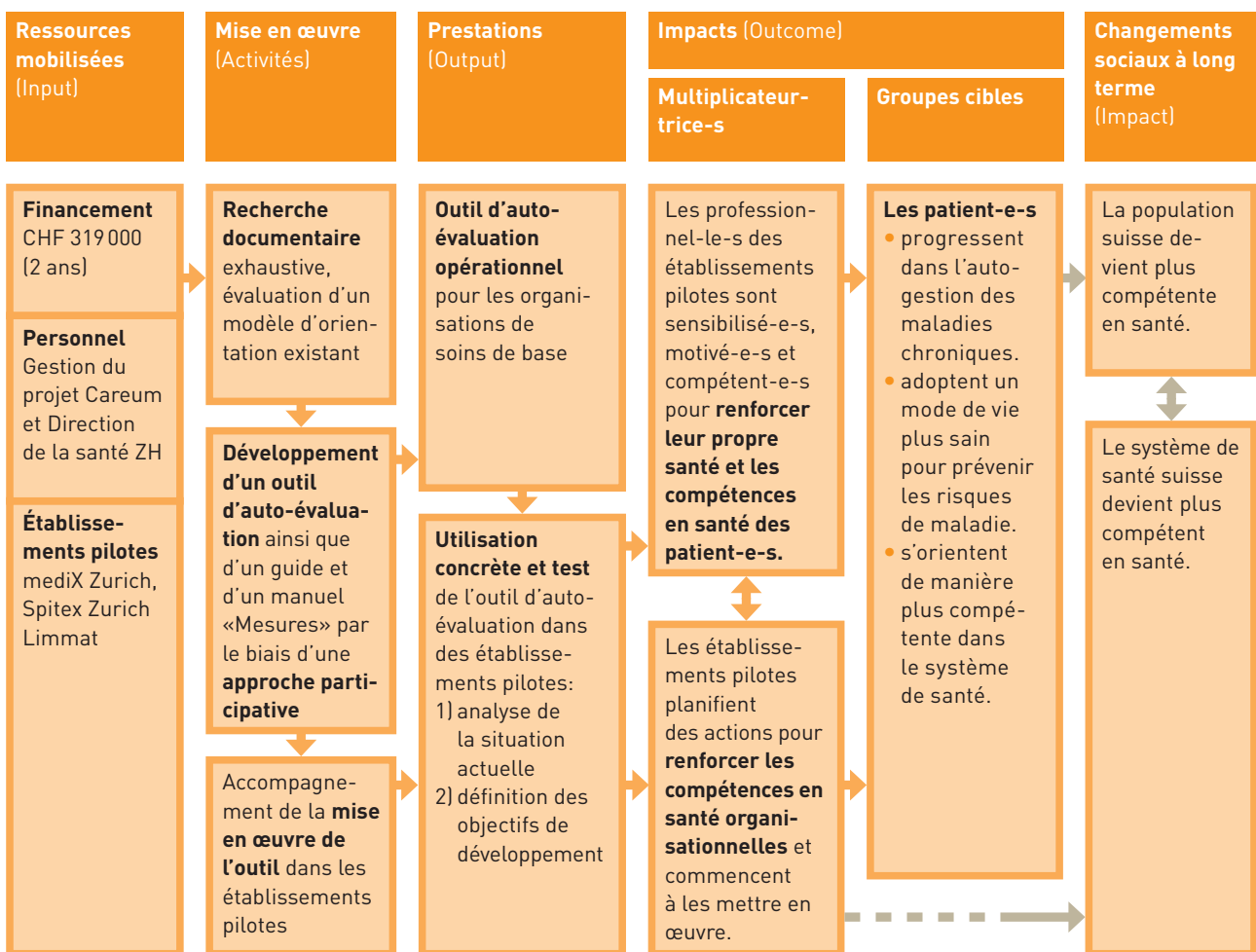
- Une enquête quantitative en ligne sur les positions, les connaissances et les compétences

des collaboratrices et collaborateurs des établissements pilotes (avant et après l’utilisation de l’outil d’auto-évaluation)

- Des entretiens qualitatifs avec des cadres des établissements pilotes sur la situation interne concernant les compétences en santé et sur l’expérience en matière d’implémentation (avant et après l’utilisation de l’outil d’auto-évaluation)
- Des entretiens qualitatifs avec les équipes d’auto-évaluation sur leurs expériences quant à l’utilisation de l’outil et les effets constatés alors (sens/expériences avec l’outil; qualité, utilité, convivialité et expériences après l’utilisation de l’outil)

FIGURE 2

Modèle d’impact «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation»



1 Voir [Rapport d’évaluation final «Auto-évaluation des compétences en santé»](#).

Les données complètes relatives à l'auto-évaluation ont pu être collectées auprès de dix des douze établissements pilotes mobilisés initialement par les deux partenaires praticiens.

L'auto-évaluation s'est focalisée sur le niveau des établissements pilotes et de leurs professionnel-le-s. Les effets sur les patient-e-s n'ont pas été étudiés dans le projet pilote pour des raisons de ressources.

### 2.2.2 Acceptation de l'outil d'auto-évaluation dans les établissements pilotes

Les dix établissements pilotes ont pu mettre en œuvre toutes les étapes de l'outil d'auto-évaluation. Ils ont évalué les compétences en santé au sein de leur organisation au regard de six dimensions (tableau 2) et ont planifié et mis en œuvre des mesures d'amélioration. Rétrospectivement, les participant-e-s ont jugé que le nouvel outil d'auto-évaluation était important, car il leur a permis d'identifier et d'aborder de manière pratique le potentiel d'amélioration des compétences en santé de l'organisation. **Une perception positive de l'utilisation de l'outil d'auto-évaluation a été constatée en particulier dans les équipes où les participant-e-s pouvaient échanger en continu à cet égard et se sentaient collectivement efficaces dans la mise en œuvre.**

L'analyse des données montre **que le nouvel outil d'auto-évaluation correspond aux valeurs des professionnel-le-s des cabinets médicaux et des organisations d'aide et de soins à domicile.** 87% des personnes interrogées estiment que les compétences en santé des organisations sont un sujet pertinent pour les cabinets médicaux, les services d'aide et de soins à domicile et les hôpitaux. L'outil d'auto-évaluation permet de concilier des interven-

tions nouvelles et complexes avec les valeurs des équipes qui les mettent en œuvre. Il ressort de la littérature qu'il s'agit d'une condition importante pour la mise en œuvre durable de mesures définies en commun. En moyenne, les établissements pilotes ont démarré avec un niveau de connaissances élevé. Ils étaient déjà conscients de la valeur des compétences en santé avant l'intervention, ce qui a probablement été la raison et la motivation de leur participation.

### 2.2.3 Impacts sur les professionnel-le-s impliqués-e-s au sein des établissements pilotes

Comme le montre l'enquête qualitative, le nouvel outil d'auto-évaluation aide les équipes participantes **à analyser leurs forces et faiblesses en matière de compétences en santé au sein de l'organisation, et à planifier et mettre en œuvre collectivement des mesures adaptées à la pratique.**

Après avoir utilisé l'outil, les équipes qui ont réussi, malgré la pandémie de coronavirus, à discuter de l'évaluation et des mesures et à mettre celles-ci en œuvre avec succès au quotidien décrivent la promotion des compétences en santé comme un processus important qui devrait être poursuivi. **Le choix conjoint de mesures réalisables a favorisé l'expérience de l'efficacité collective et, par conséquent, le développement en tant qu'organisation compétente en santé.** Par ailleurs, les résultats font apparaître qu'au sein des équipes ayant entretenu un échange systématique à cet égard, le processus est décrit par les participant-e-s comme favorisant le développement général de l'équipe. En revanche, ce n'est pas le cas dans les équipes où il n'y a eu que peu d'échanges.

TABLEAU 2

#### Six dimensions d'une organisation compétente en santé

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Permettre un accès facile au cabinet médical et faciliter l'orientation  |
| 2 | Communiquer de façon simple et compréhensible  |
| 3 | Renforcer les compétences en santé de nos patient-e-s  |
| 4 | Renforcer les collaborateur-trice-s en matière de compétences en santé   |
| 5 | Ancrer les compétences en santé dans la gestion et la culture de l'organisation  |
| 6 | Renforcer les compétences en santé au niveau des interfaces de soins, la mise en réseau et les activités ultérieures de l'organisation |

La connaissance de ce qu'impliquent les compétences en santé et de ce qui devrait être encouragé apparaît assez différente avant l'utilisation de l'outil. La comparaison quantitative des connaissances et des positions vis-à-vis du concept de compétences en santé avant et après l'utilisation de l'outil montre une évolution des valeurs initiales, qui étaient déjà relativement élevées. **Dans les deux dimensions (connaissances, position), les connaissances sont jugées légèrement plus élevées après l'utilisation de l'outil pour cinq des huit aspects** et légèrement plus basses pour deux aspects.

### 3 Conclusion

Sur la base des résultats obtenus, le projet pilote «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» est considéré comme un succès. Une étape suivante devra s'intéresser en priorité aux points suivants:

- Multiplication de l'outil dans d'autres établissements de soins
- Promouvoir l'efficacité et la mise en œuvre de l'outil, y compris en ce qui concerne le financement et/ou l'accréditation à long terme
- Examiner si les équipes renforcées dans leur position en matière de compétences en santé ont un impact positif sur la collaboration des professions impliquées
- Au niveau des patient-e-s: élaborer des preuves concernant l'impact sur la qualité des traitements et le soutien des patient-e-s dans leur parcours de santé

#### 3.1 Enseignements

La réalisation et l'auto-évaluation du projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» permettent de tirer les enseignements centraux suivants:

- I. Le nouvel outil d'auto-évaluation a montré, lors de la première utilisation pilote, une acceptation élevée, une bonne mise en œuvre et des premiers changements positifs dans l'optique d'organisations compétentes en santé.
- II. En particulier, l'impact décrit sur le développement de l'équipe et l'expérience positive de l'efficacité collective par la mise en œuvre réussie de mesures sont prometteurs pour le développement et la diffusion de l'outil et du concept de compétences en santé des organisations.

#### 3.2 Potentiel de l'approche testée

L'approche testée dans le projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» a eu des impacts positifs. Si d'autres essais pilotes démontrent concrètement qu'un renforcement des compétences en santé des organisations permet aux patient-e-s de mieux gérer les informations et les décisions relatives à leur santé et améliore éventuellement la collaboration interprofessionnelle, la diffusion (mise à l'échelle) de l'approche semble particulièrement souhaitable du point de vue des porteurs du projet et des responsables de projets chez Promotion Santé Suisse.

Le soutien de projets PDS participe donc à la prochaine étape de mise à l'échelle du projet au cours de la période 2022-2024 avec un mandat de suivi.

## 4 Données clés du projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation»

---

### Projet

«Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» – outil d'auto-évaluation «OHL Self-AsseT»

---

### Organisations porteuses du projet

- Direction de la santé du canton de Zurich
  - Fondation Careum
  - Spitex Zurich Limmat SA
  - mediX Zurich SA
- 

### Responsables du projet

- Dr Saskia De Gani, Fondation Careum, Centre pour les compétences en santé
  - Dr Dunja Nicca, Institut d'épidémiologie, de biostatistique et de prévention de l'Université de Zurich (jusqu'à fin 2019: Dr Katrin Gehring)
- 

### Durée du soutien

Du 1.1.2019 au 30.6.2021

Rapport de projet et d'évaluation final le 25.11.2021

---

### Zone d'intervention

Canton de Zurich

---

### Financement

- Total des coûts: CHF 458500
  - Part soutien de projets Promotion Santé Suisse: CHF 200000
  - Contributions des organisations responsables: CHF 258500
- 

### Groupes cibles

- Corps médical, assistantes médicales et assistants médicaux des cabinets médicaux pilotes et des équipes des services d'aide et de soins à domicile pilotes
  - Personnel infirmier et soignant (médical), personnel non médical (p. ex. QM/RM/dirigeant-e-s) des cabinets médicaux pilotes et des équipes des services d'aide et de soins à domicile pilotes
  - Personnes concernées: patient-e-s des cabinets médicaux pilotes et des équipes des services d'aide et de soins à domicile pilotes en tant que groupe cible secondaire
- 

---

### Setting de l'intervention

Ambulatoire et à domicile:

- Cabinet médical de médecin généraliste
- Soins à domicile

Domaines d'intervention prioritaires:

- Interfaces entre les patient-e-s, leur environnement de vie et les différents systèmes qui les entourent (secteurs sanitaire, social et communautaire)
  - Développement et mise en œuvre de parcours de santé pour les patient-e-s grâce à la collaboration, à l'interprofessionnalité et la multiprofessionnalité des multiplicateur-trice-s
  - Promotion de l'autogestion pour renforcer les compétences d'autogestion, les ressources et l'auto-efficacité des patient-e-s et de leurs proches
  - Formation, formation continue et perfectionnement des professionnel-le-s des secteurs sanitaire, social et communautaire
- 

### Tableaux cliniques/facteurs de santé

- Maladies non transmissibles (MNT)
  - Facteurs de risque ciblés: statut socio-économique
- 

### Personne de contact chez Promotion Santé Suisse

Dr Franziska Widmer Howald,

[franziska.widmer@promotionsante.ch](mailto:franziska.widmer@promotionsante.ch)

---



## Impressum

### Édité par

Promotion Santé Suisse

### Responsable de projet Promotion Santé Suisse

Franziska Widmer Howald

### Auteurs et auteurs

- Peter Stettler, Büro BASS
- Franziska Widmer Howald, Promotion Santé Suisse
- Rebecca Jaks, Fondation Careum (Centre pour les compétences en santé)
- Elena Guggiari, Fondation Careum (Centre pour les compétences en santé)
- Saskia Maria De Gani, Fondation Careum (Centre pour les compétences en santé)
- Dunja Nicca, Direction de la santé du canton de Zurich (Institut EBP de l'Université de Zurich)
- Natascha Stürmer, Direction de la santé du canton de Zurich (Institut EBP de l'Université de Zurich)

### Crédit photographique image de couverture

[www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)

### Série et numéro

Promotion Santé Suisse, Feuille d'information 83

© Promotion Santé Suisse, mars 2023

### Renseignements et informations

Promotion Santé Suisse  
Wankdorffallee 5, CH-3014 Berne  
Tél. +41 31 350 04 04  
[office.bern@promotionsante.ch](mailto:office.bern@promotionsante.ch)  
[www.promotionsante.ch/publications](http://www.promotionsante.ch/publications)

### Feuilles d'information sur le soutien de projets Prévention dans le domaine des soins (PDS)

Dans le cadre du soutien de projets Prévention dans le domaine des soins (PDS), Promotion Santé Suisse soutient depuis 2019 des projets portant sur les maladies non transmissibles (MNT), les addictions et les maladies psychiques.

Le projet «Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» appartient au domaine de soutien PDS II, au sein duquel des projets pilotes sont financés pendant deux ans avec une subvention pouvant aller jusqu'à CHF 100 000 par an. Tous les projets soutenus par Promotion Santé Suisse sont tenus d'être orientés vers l'impact. Les projets du domaine de soutien II réalisent donc une auto-évaluation. Les feuilles d'information des projets de Prévention dans le domaine des soins décrivent les projets et rendent compte des enseignements tirés de la mise en œuvre et de l'auto-évaluation.

«Selbstcheck gesundheitskompetente Organisation» a été mené en 2020 et 2021, deux années impactées par la pandémie de coronavirus. L'ensemble des personnes impliquées ont dû faire preuve d'une grande flexibilité.