

## AMÉLIORER LES SOINS AUX PERSONNES ÂGÉES EN ECOSSE

Travailler dans un établissement pour personnes âgées, suivre une formation continue et contribuer à l'amélioration des soins en gériatrie tout en s'occupant de sa maison et de sa famille... toutes ces tâches paraissent bien difficiles à concilier. Et pourtant, grâce au Collège Virtuel du partenariat Adaptabilité Vie-Travail (WAP : Work-Life Adaptability), c'est possible.

Situé dans l'Ecole de soins infirmiers et de santé publique de l'Université de Glasgow (GCU), avec le soutien du département d'informatique et de mathématiques, WAP a mis sur pied un partenariat rassemblant tous les acteurs des soins aux personnes âgées : établissements publics et privés, service national de santé, institut de formation des personnels infirmiers, milieu associatifs. Le Collège Virtuel forme les personnels de soins et crée une Communauté de pratiques qui améliore les conditions de travail et la qualité des soins aux personnes âgées. Les participants sont répartis dans l'ensemble de l'Ecosse, tant en milieu urbain que rural.

### Une approche flexible pour différents groupes d'apprenants

WAP vise à la fois infirmières diplômées et les aides-soignantes peu ou pas qualifiées. Il cherche à répondre à leurs besoins, en tenant compte du fait qu'elles vivent généralement dans des zones isolées et que leurs horaires tournants rendent souvent impossible leur participation à des actions classiques de formation. La démarche prend en considération le fait que la majorité de ces femmes ont des responsabilités familiales et que la plupart de celles qui manquent de formation ou de recyclage sont des femmes d'un certain âge. Le PDD s'adresse également à des femmes à la maison ou au chômage qui ont l'expérience de s'occuper de membres de leur famille : l'orientation proposée par le Collège Virtuel peut leur permettre de se réinsérer sur le marché de l'emploi ou de changer de carrière.



Au début du projet 39 infirmières de contact ont été recrutées dans toute l'Ecosse depuis les îles Shetland au nord jusqu'à la région de Borders au sud; grâce à un intense travail de réseaux, le nombre de bénéficiaires du PDD n'a cessé de croître depuis.

### Intégrer les façons individuelles d'apprendre

Le Collège Virtuel permet aux personnels de soins d'étudier dans un environnement virtuel qui offre presque toutes les expériences et tous les avantages d'un enseignement supérieur traditionnel, tout en permettant à l'étudiante de rester au travail. Des classes virtuelles, du tutorat individuel et du soutien mutuel en groupe ont été mis en place. L'accès à des spécialistes de la théorie et de la pratique est organisé en fonction des disponibilités d'horaires de chaque participante : les sessions en ligne sont programmées en tenant compte de ses obligations familiales, professionnelles et autres. La communication synchrone (en temps réel) et les systèmes interactifs sont des éléments importants du Collège Virtuel comme stimulant et comme outil de feed-back immédiat. Les stratégies asynchrones (indépendantes du temps) permettent aux participantes d'accéder aux composantes du système 24 heures sur 24; elles peuvent ainsi se former aux horaires de leur choix et à leur propre rythme. L'accès au Collège Virtuel est limité aux utilisateurs enregistrés qui peuvent se connecter depuis le travail, la maison ou toute autre connexion internet. Le contact en face à face restant une dimension importante du processus pédagogique, des stages sont organisés deux fois par an à l'Université de Glasgow.

L'objectif initial de nombreuses participantes est d'obtenir une licence ou un diplôme. Pour d'autres, il s'agit de participer et de se sentir renforcées par le fait d'apprendre sans la pression de viser une qualification; toutefois, à tout moment leurs travaux peuvent être validés si elles optent pour une certification.

## **Créer des groupes d'apprentissage**

Les salariés qui veulent élever le niveau et procéder à des changements dans les maisons de retraite se sentent souvent isolés et doutent de leur capacité de succès. Ceci est aggravé par le fait qu'ils travaillent généralement dans des établissements qui manquent de personnel et qui investissent peu dans la formation. "De plus", dit Debbie Tolson, professeur de soins infirmiers en gériatrie à la Glasgow Caledonian University, "en Ecosse, les infirmières vivent si loin de spécialistes de la profession que toute interaction est problématique. Les infirmières participant à notre initiative, qui veulent toutes des soins de qualité pour les personnes âgées, peuvent maintenant se parler, se rencontrer et utiliser les moyens du projet pour collaborer et mettre en commun leurs compétences." C'est ce qui se passe dans les Communautés de pratiques, des réseaux de personnes en formation, infirmières ou aides-soignantes, qui partagent un même programme de travail. A partir de leur expérience, l'objectif est de réaliser un modèle de pratiques autour d'une définition en commun des valeurs qui doivent sous-tendre leurs activités de soin. Ensemble, les membres du groupe élaborent et testent des recommandations de bonnes pratiques dans le cadre d'un site de démonstration, puis mettent les résultats en oeuvre dans leurs homes ou leurs hôpitaux respectifs. Le Collège Virtuel fournit le cadre pédagogique et l'outil informatique de ce processus qui associe gestion de la connaissance, innovation pédagogique et développement de pratiques.

Des maisons de retraite servent de site de démonstration pour offrir une base de test aux nouvelles idées et produire le matériel pédagogique, y compris les films. Ces homes de démonstration sont équipés d'ordinateurs supplémentaires pour que tout le personnel et les résidents aient accès au Collège Virtuel. Les soignants profitent en particulier des ressources pédagogiques du collège et de la bibliothèque électronique. Les personnes âgées apprécient l'interactivité de l'e-mail et du web pour tester leurs compétences informatiques récemment acquises ! Tous les membres du personnel ont accès aux mêmes outils, mais WAP va plus loin avec les plus expérimentés. Tout le monde contribue à la recherche et à l'évaluation : parallèlement à la Communauté de pratiques au niveau national, d'autres communautés se mettent en place dans les maisons de retraite participantes. Le processus pédagogique se trouve ainsi renforcé en cascade par l'intermédiaire des personnels plus expérimentés et avec l'aide fournie par le Collège Virtuel : ainsi, par exemple, le matériel d'auto-apprentissage inclut des questionnaires à choix multiple que les équipes peuvent utiliser pour évaluer leurs acquisitions et leurs progrès.

## **Une nouvelle stratégie pour développer des bonnes pratiques**

Au Royaume-Uni, comme dans d'autres pays, les critères et les orientations pour les professionnels de soins sont définis par les priorités politiques, la réglementation officielle et les procédures d'inspections. Dans les soins aux personnes âgées, les praticiens estiment souvent que les orientations fournies par les organismes de tutelle ne reflètent pas leurs valeurs : WAP a élaboré une nouvelle démarche pour la définition et le partage de critères de qualité.

Celle-ci inclut un processus de coopération entre praticiens, universitaires, personnes âgées et organismes de tutelle. Plutôt que de partir des réglementations officielles, les membres de ce groupe ont rédigé ce qui est devenu une Déclaration de qualité (Best Practice Statement) : un mélange de recherche scientifique, de connaissances pratiques, de ce que les personnes âgées indiquent comme ressenti ou comme besoins et de ce que les infirmières souhaitent apporter. C'est aussi l'art du possible : chaque élément est testé dans des homes et redéfini en conséquence. Au bout d'un an, le Service national de santé organise une grande consultation pour enrichir le document. Celui-ci est ensuite publié et diffusé largement par écrit et sur Internet. Par le Collège Virtuel, WAP aide les personnels de soins à mettre en oeuvre la Déclaration sur leurs lieux de travail en fournissant des outils d'audit et du conseil, basés sur l'expérience de l'équipe qui a réalisé la charte et l'a testée sur le terrain.

Dans les cinq mois suivant la publication de la première Déclaration sur la nutrition des personnes âgées, une étude nationale a montré que la moitié des maisons de retraite et des hôpitaux interrogés étaient déjà en train de modifier leurs pratiques en réponse aux recommandations. D'autres Déclarations de qualité sont en cours de réalisation sur des sujets comme la dépression ou l'exercice physique.

## Transférer les bonnes pratiques à d'autres secteurs économiques

WAP cherche à transférer son approche à d'autres secteurs économiques, grâce à ses activités transnationales. Le PDD est membre du partenariat transnational [ETNA](#) avec des partenaires en Italie et en Espagne. ETNA porte sur le développement durable des PME et la pérennisation des emplois dans ce type d'entreprise, l'équilibre vie-travail pour les femmes et les hommes et le développement de l'accès à la société de l'information dans les zones urbaines et rurales défavorisées.

### Contact

**Work life, Adaptability Partnership (WAP)**

John Culshaw, External Funding Manager

Glasgow Caledonian University (GCU)

Cowcaddens RoadGB - Glasgow G4 0BA

Tel.: +44 (0) 141 331 8881                      +44 (0) 141 331 8881

Fax: + 44 (0) 141 331 8887

E-mail: [j.culshaw@gcal.ac.uk](mailto:j.culshaw@gcal.ac.uk)

[www.gcal.ac.uk](http://www.gcal.ac.uk)