



La coproduction comme incitation à institutionnaliser l'évaluation dans les soins de première ligne

Magda Duarte dos Anjos Scherer

Leonor Maria Pacheco Santos

Denise de Lima Costa Furlanetto

Katia Crestine Poças

Wallace dos Santos

Claudia Mara Pedrosa



- ▶ Créé dans le cadre du système de santé de Brasília (DF), a commencé en septembre 2019;
- ▶ **Partenaires:** le gouvernement, l'Université de Brasilia et la Fondation Oswaldo Cruz.
- ▶ **Objectifs :** évaluer la qualité de la prise en charge et des services rendus par les soins primaires, avec la participation des différents acteurs impliqués

QualisAPS - Programme d'évaluation de la qualité des soins primaires

Quelques éléments du contexte de Brasília

- ▶ Population: 3.050.000,00
- ▶ Services / équipes de premières lignes concernés dans le programme:
 - ▶ 165 établissements de santé locaux
 - ▶ 602 équipes - environ 5 milles personnes
 - ▶ 100 gestionnaires du niveau local
 - ▶ Vers 60 gestionnaires des niveaux régional et central

Quelques questions qui ont conduit à la formulation du programme

- ▶ Améliorer l'organisation du travail en équipe
- ▶ Surcharge et absentéisme
- ▶ Gestion mal ajustée aux besoins de service
- ▶ Besoin d'apprécier la qualité de la gestion
- ▶ Soins à faible couverture et fragmentés
- ▶ Participation sociale fragile

**Actions en trois
axes
interconnectés**

**Mise en œuvre d'un système
d'évaluation ;**

Offre de formation simultanée;

**Production et diffusion des
connaissances sur le système de
santé de Brasília (DF).**

On cherche à...

- ▶ favoriser le suivi continu des actions et des résultats par les professionnels et la société
- ▶ mobiliser les managers à tous les niveaux, les professionnels des équipes locales et les utilisateurs de services
- ▶ associer évaluation et formation
- ▶ instituer une culture de l'évaluation

Pourquoi la coproduction?

- ▶ Nous évaluons les actions des personnes;
- ▶ La réalité est construite par différents acteurs;
- ▶ Il y a toujours une distance entre le travail prescrit et le travail réel;
- ▶ Les gens ne se contentent pas d'être des acteurs, ils veulent être des auteurs;
- ▶ Il faut prendre en compte le sens de la finalité de l'action;
- ▶ Favoriser l'engagement;

La coconstruction de normes de qualité

- ▶ 7 ateliers régionaux avec la participation de 425 travailleurs de la santé, avec 20 groupes focaux et 21 groupes de réflexion;
- ▶ 4 groupes focaux d'usagers avec le soutien du conseil de santé du DF;
- ▶ Tous les débats ont été enregistrés puis transcrits et les données ont été systématisées dans le logiciel atlas.ti@

La construction de normes de qualité

- ▶ Les récits ont été analysés;
- ▶ On a identifié à quel type de standard de qualité les discours se référaient (structure, travail de gestion, travail de soins / prise en charge);
- ▶ Après, nous sommes passés à l'étape d'élaboration des affirmations ou déclarations du standard de qualité attendu;

TRATAMENTO DO MATERIAL NO ATLAS.ti – REDE DE SIGNIFICADOS

Exemplo:



Que produisons-nous avec ça ?

Cahier d'auto-évaluation d'équipe de soins

- ▶ I Actions sur le territoire;
- ▶ II Prestation de soins;
- ▶ III Organisation du travail;
- ▶ IV Planification;

Cahier d'auto-évaluation d'équipe de gestion

- ▶ I Prestation de soins;
- ▶ II Conditions matérielles;
- ▶ III Gestion du travail;
- ▶ IV Organisation du réseau de soins;
- ▶ V Organisation du travail;

Où en sommes-nous / défis

- ▶ Au cours de l'auto-évaluation, les besoins de formation seront identifiés;
- ▶ La formation se fera sous différents formats;
- ▶ Il y aura un groupe de supporteurs tout au long du parcours;
- ▶ Des ateliers seront organisés pour discuter des résultats, échanger des expériences entre les équipes;
- ▶ Par la suite, les équipes feront des Plans d'Actions pour la Qualité (PAQ);

Où en sommes-nous / défis

- ▶ L'évaluation comme un axe réflexif sur les parcours;
- ▶ Ils sont censés être des cycles d'évaluation formative, ne se contentant pas d'analyser s'ils ont satisfait ou non aux normes de qualité;
- ▶ Singularité des équipes;
- ▶ l'ingrédient du « politique »;
- ▶ L'effet de la pandémie sur la vie des équipes;
- ▶ Plusieurs temporalités difficiles à gérer;

Merci beaucoup!!!

Contact: magscherer@hotmail.com