



Sécurité des patients: la réalité virtuelle, un nouvel outil de formation aux Hôpitaux Robert Schuman au service du renforcement des programmes de sécurité

Les Hôpitaux Robert Schuman (HRS) ont marqué le coup lors de la Journée mondiale sur la Sécurité des Patients, organisée le 17 septembre dernier. Deux journées de sensibilisation, organisées les 17 et 18 septembre, ont permis à plus de leurs 300 collaborateurs de tester un Serious Game conçu par la start-up luxembourgeoise, Virtual Rangers. L'objectif ? Développer la vigilance du personnel soignant sur la sécurité médicamenteuse, la sécurité de l'emploi des pompes à perfusion ainsi que la sécurité transfusionnelle.

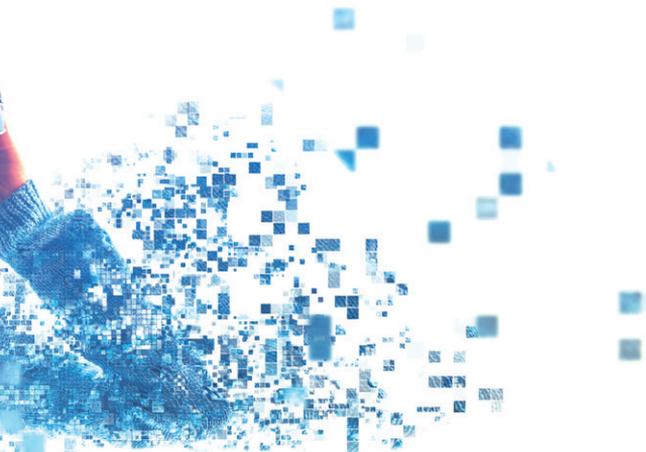
Céline Buldgen

La formation continue du personnel soignant est une condition sine qua non dans l'amélioration des pratiques professionnelles et la sécurité des soins offerts aux patients. Toujours en quête d'optimiser l'apprentissage de leurs collaborateurs, les Hôpitaux Robert Schuman ont donc décidé, depuis 3 ans, de se lancer dans des approches pédagogiques innovantes au moyen du concept de la «chambre des erreurs».

Avec:

- En 2017, la mise en scène d'une chambre des erreurs classique. Sur base d'un modèle canadien, une chambre d'un patient et une salle de soins avaient été reconstituées, en y glissant des erreurs dans le cadre du scénario clinique de la prise en charge. Le collaborateur ayant accès à l'ensemble des données était invité sur le temps imparti à retrouver 20 erreurs. Ensuite, un groupe d'expert échangeait sur les erreurs décelées afin de les confronter aux bonnes pratiques recommandées par les HRS.

- En 2018, le projet a évolué et les HRS se sont donné les moyens d'aller vers la digitalisation d'une chambre des erreurs sur ordinateur pour inscrire le collaborateur dans une immersion à 360°.
- En 2019, la conception d'un premier Serious Game, développé en collaboration avec Virtual Rangers et présenté pour la première fois au personnel soignant lors de la Journée mondiale sur la Sécurité des Patients. «Nous avons reçu une multitude de retours positifs de la part de nos collaborateurs lors des deux journées de sensibilisation. Pour être honnête, nous ne nous attendions pas à un tel succès !», s'est enthousiasmée Mélanie Archen, Gestionnaire de formation continue aux HRS, lors de son interview. Matthieu Bracchetti, Fondateur de Virtual Rangers, s'est également exprimé: «Ce Serious Game est l'aboutissement d'un travail de longue haleine, qui a duré 6 mois et qui a nécessité la mobilisation d'un groupe de travail de 10 personnes. Nous sommes très contents du résultat final. Le partenariat technique et l'expertise clinique sont indispensables pour entrer en interaction avec les experts



“ La politique sécurité des Hôpitaux Robert Schuman se veut accessible de tous. Dans le cadre du déploiement de leur approche «Patient – Partenaire» les HRS encouragent les patients, eux aussi, à contribuer activement à l'amélioration de leur prise en charge et au développement de la culture sécurité. ”

FARID HENACHE

métiers et répondre à l'objectif de départ, la formation et le développement des compétences professionnelles au service de la sécurité des parcours de soins». «Les Hôpitaux Robert Schuman viennent d'acheter 10 casques d'immersion à la réalité virtuelle. Dès à présent et jusque fin 2019, nous allons pouvoir déployer en interne les Serious Games pour atteindre l'ensemble des médecins et infirmiers que comptent les Hôpitaux Robert Schuman.», a indiqué Farid Henache, Coordinateur Qualité aux HRS.

La Qualité et la Sécurité des soins, une priorité

Pour ce premier *Serious Game* (d'un format de 15 minutes), les Hôpitaux Robert Schuman ont choisi trois modules: la sécurité médicamenteuse, la manipulation des pousse-seringues et la transfusion sanguine.

Plusieurs raisons ont motivé leur choix:

- Accompagner et s'assurer du déploiement de nos programmes sécurités auprès des professionnels de santé de nos divers services de soins au moyen d'une nouvelle technique, adaptée et facilitatrice et ayant fait preuve de leur intérêt en terme de formation.
- La volonté de résoudre des problématiques rencontrées sur le terrain afin de s'inscrire dans un processus d'amélioration et de sécurisation continue.
- La volonté d'obtention de l'Accréditation Canada Inter-

national, avec la nécessité pour les Hôpitaux Robert Schuman de répondre à des critères d'exigence en termes de qualité et de sécurité des soins faisant partie de nos préoccupations quotidiennes.

En s'inscrivant ainsi dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins au sein des Hôpitaux Robert Schuman, ce *Serious Game* permet:

- d'assurer une évaluation globale (et non nominative !) des connaissances, des compétences et des bonnes pratiques sur les thématiques de sécurité ciblées,
- de mesurer en temps réel le niveau de performance des participants et de réajuster les connaissances au regard de l'attendu.

Pour assurer un niveau de reporting simple et fiable sur les niveaux de performance sécuritaire attendus, *Virtual Rangers* a intégré au *Serious Game* une plateforme en ligne. «*Les actions/les réponses des participants sont enregistrées automatiquement à chaque étape du jeu pour être analysées en temps réel. Les résultats statistiques sont ensuite retranscrits sous la forme de tableaux, de courbes et d'histogrammes.*», a précisé Matthieu Bracchetti.

Les Hôpitaux Robert Schuman comptent ainsi établir, dès 2020, un plan d'action ciblé et cohérent (séances de sensibilisation/de formation, audits, nouveaux outils de communication, etc.) en faveur d'une meilleure vigilance des professionnels de santé sur la sécurité des parcours de soins.

Serious Game, au-delà du jeu !

La réalité virtuelle est considérée aujourd'hui comme une excellente alternative ou complémentaire aux formations classiques dans le secteur professionnel de la santé.

Cela s'explique par les raisons suivantes:

- **La réalité virtuelle a le pouvoir de simuler en 3D n'importe quel environnement et de le scénariser ainsi la formation est au plus proche du collaborateur et celui-ci devient acteur de sa formation.**

Matthieu Bracchetti a souligné: «*A partir du moment où les*

“ La révolution de la réalité virtuelle dans la formation professionnelle est lancée ! Nos serious games sont conçus pour répondre aux besoins des différents secteurs d'activités (hospitaliers, culturels, industriels...). ”

MATTHIEU BRACCHETTI



scénarios sont entièrement personnalisables, nous pouvons proposer une multitude de modules à nos clients. Avec la réalité virtuelle, nous pouvons recréer des situations de travail qui seraient difficilement réalisables en conditions réelles, bien souvent par manque de temps ou de contraintes organisationnelles.»

- **Les utilisateurs sont immergés dans un univers virtuel ultra-réaliste (dans ce cas-ci, une salle de soins) où ils doivent faire face à des situations à risque.**

Réussir à recréer à l'identique le matériel (pousse-seringue, flacons, ampoules, poches de transfusion sanguine...) tel qu'il est utilisé au quotidien par le personnel soignant, était bien plus qu'un défi technique pour Matthieu Bracchetti et son équipe. C'était une nécessité: «La création d'un univers de travail virtuel ultra-réaliste permet à l'utilisateur de ne pas se sentir dépaycé. Il faut savoir qu'interagir dans un univers que l'on ressent comme familier améliore considérablement l'implication de l'apprenant dans sa formation.»

- **Outre l'aspect ludique, la formation par la réalité virtuelle suscite la réflexion individuelle des soignants sur leurs propres pratiques, les échanges interactifs entre formateurs et apprenants, le partage de bonnes pratiques...**

Mélanie Archen s'est dit très satisfaite de cette nouvelle méthode de formation, qu'elle estime très constructive en terme d'apprentissage: «En jouant, nos collaborateurs

“ Il va de soi que la formation continue du personnel soignant comporte quelques spécificités qui ne pourront pas toujours être traitées par réalité virtuelle. En fonction de nos besoins futurs, nous allons devoir faire des choix. ”

MÉLANIE ARCHEN

apprennent mieux. Et ce, pour deux raisons principales. D'une part, ils ont la possibilité de pratiquer les modules autant de fois qu'ils le veulent et d'assimiler les contenus plus facilement. D'autre part, ils sont autorisés à commettre des erreurs virtuelles car elles favorisent l'apprentissage et ne comportent aucun risque. Et lorsque les soignants se retrouvent en situation clinique face à des patients bien réels cette fois, ils se souviennent de leurs erreurs virtuelles et les corrigent d'eux-mêmes.»

Farid Henache était lui aussi convaincu: «Grâce aux nouvelles technologies immersives, nos collaborateurs deviennent acteurs de leur formation. Et les bénéfices apportés sont mesurables: lorsque les méthodes classiques de formation donnent un faible apprentissage de la matière (10%), les méthodes d'innovation pédagogique de type réalité virtuelle, apprentissage par l'erreur au moyen de serious games, donnent de bien meilleurs résultats (90 %) en terme d'apprentissage.» ●