



Le centre médical d'Alkmaar (NL) a réussi à mettre l'e-learning au service des 2700 nouveaux utilisateurs SIH.

La mise en place d'un nouveau Système d'Information Hospitalier (SIH) et d'un dossier électronique du patient a fait naître un besoin concret de formation pour les 2700 collaborateurs. Le Centre Médical d'Alkmaar (MCA) a fait appel à The Competence Group pour répondre à ce besoin et fournir ainsi une formation complète pour les collaborateurs. La facilité d'utilisation de cet environnement d'apprentissage électronique ainsi que la solution d'introduction mixte e-learning / présentielle a permis d'avoir, deux semaines après le lancement, 1000 collaborateurs en formation. On peut vraiment parler d'une implémentation réussie.

Le MCA joue la carte de l'e-learning pour former ses collaborateurs

Le MCA ambitionne une logistique des patients et des soins plus efficace et plus effective accompagnée d'une information adéquate. Cela suit la tendance à optimiser les services au patient/consommateur par le biais d'une amélioration de l'uniformité au sein de l'hôpital et la rationalisation de l'échange d'information avec d'autres personnes du corps médical. Pour arriver à ce résultat, le MCA a décidé d'inventorier les processus de travail, de les réactualiser ainsi que de développer des instructions de travail supplémentaires. À côté de cela, le système de dossier électronique du patient (basé sur Horizon) avec X/Care comme système de base pour le système d'information hospitalier sera implémenté. Le 14 juin aussi bien l'application que les processus de travail seront actifs.

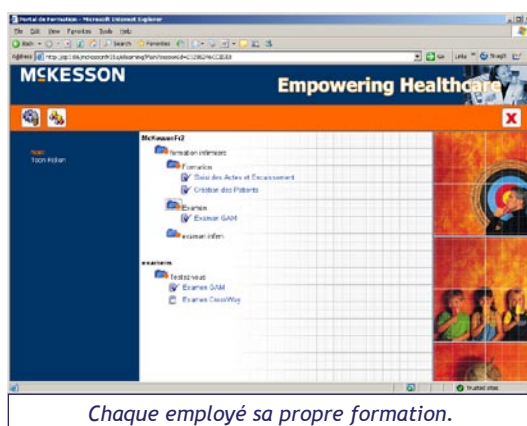
La formation est primordiale mais comment l'implémenter?

L'impact de ces changements sur l'organisation hospitalière est grand: près de 2700 collaborateurs doivent apprendre à utiliser le logiciel en respectant les nouveaux processus de travail. A l'origine, le MCA avait prévu une formation présentielle. Le MCA est un hôpital éducatif et a dès lors une grande expérience avec de telles formations. Dans la pratique, les contraintes logistiques rendaient irréalisable une telle solution. C'est pourquoi le MCA a demandé à The Competence

Group de réaliser une étude comparative entre une formation présentielle et une autoformation.

Structure de coopération

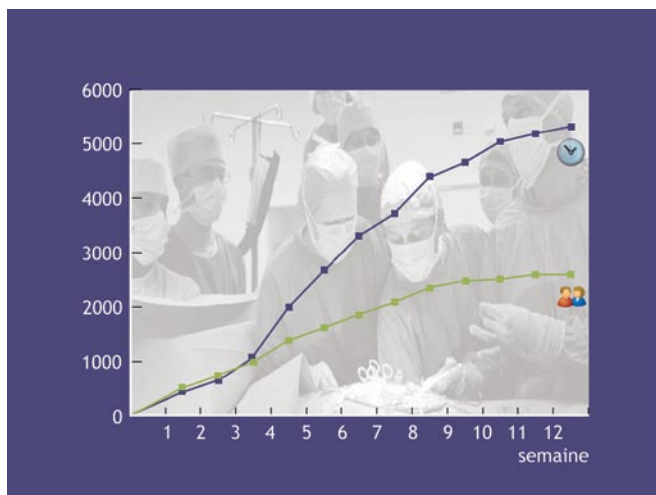
The Competence Group a beaucoup d'expérience avec ce genre de problèmes. De plus The Competence Group est partenaire stratégique de formation avec McKesson (fournisseur des deux applications Horizon et X/Care à implémenter). En collaboration avec eux, une formation standard a été développée pour X/Care et Horizon. Cette formation se base sur des objets pédagogiques et offre ainsi une réelle flexibilité face à différentes situations tel de nouveaux processus de travail. L'approche commune et les objets pédagogiques facilitent la mise à jour de la formation. Le développement de la formation va de pair avec les nouvelles versions du logiciel et permet ainsi d'avoir continuellement un matériel pédagogique à jour.



Trois scénarios

The Competence Group a pris en compte trois scénarios. Le premier se basait sur une autoformation complète à l'aide d'e-learning. Le deuxième portait sur une solution mixte d'autoformation et de formation présentielle. Enfin, le troisième se basait sur une formation présentielle à part entière. L'étude comparative de ces trois scénarios prenait en compte l'apprentissage, les coûts de développement et les frais de formation.

Il apparaît que l'apprentissage était le plus élevé dans les scénarios composés entièrement ou en partie d'e-learning. Du fait même que l'elearning n'est pas lié à un facteur temps nilieu, l'effet de apprentissage est endéans un laps de temps plus court le même ou plus élevé que lors d'une formation présentielle traditionnelle. Les coûts initiaux d'achat et de travail sur mesure pour le contenu d'e-learning revenaient à environ 30% de plus que pour une formation présentielle. À long terme, il est toutefois apparu que le matériel pouvait facilement être réutilisé dans d'autres situations, telle que la formation de nouveaux collaborateurs ou comme outil de référence. Ainsi les coûts de départ peuvent rapidement être rentabilisés. Sur le dernier point (les frais de formation), l'e-learning marquait de bons points par rapport aux autres méthodes de formation. On entend par frais de formation, la location du local de formation, les formateurs, les sessions pour former le formateur, le hosting mais également la prise en charge des tâches du collaborateur au cours de la



formation.

La plus grande économie se fait d'ailleurs sur ce dernier point; l'e-learning réduit au maximum la prise en charge des tâches du collaborateur. Ceci était un point important pour un hôpital ouvert 24h/24h tel que le MCA.

Le choix de formation

Le MCA a demandé à The Competence Group de développer une solution de formation dans laquelle l'e-learning est utilisée ainsi que des sessions présentielles au début du cours, de développer une certification pour les apprenants et une "classe de rattrapage" pour les apprenants qui souhaitent un accompagnement supplémentaire. Le contenu d'apprentissage, basé sur des modules standard de formation, est inclu dans la plateforme de formation LIS de TCG. Cela permet de présenter de manière fonctionnelle des modules pédagogiques et d'y ajouter les tests. Par ail-

leurs, l'avancement des (groupes d') apprenants peut être suivi. En utilisant des objets pédagogiques, la formation est facilement mise à jour et peut être utilisée comme outil de référence. Une solution ASP fut choisie ce qui garantit un fonctionnement optimal pour l'apprenant.

En pratique

En un temps record, dix modules différent sont été réalisés. Entre-temps, la formation a démarré et les premières réactions des apprenants nous sont parvenues. Ceux-ci sont très positifs et enthousiastes. Pendant deux semaines, la formation a été démarrée plus de dix mille fois. L'autoformation se déroule de manière continue. Ceci a même pu être analysée. Même au cours des vacances de Pâques, des collaborateurs ont utilisé la plateforme de formation et plus de 120 heures de formation ont été suivies. Dans les évaluations ultérieures, il est également apparu que pas moins de 95% des collaborateurs sont certifiés utilisateur.

Le résultat

Grâce entre autre à l'approche e-learning de The Competence Group, un grand nombre de collaborateurs du MCA s'est familiarisé avec le nouveau logiciel et les nouveaux processus de travail. De plus une économie de plus de 50% sur les coûts a été réalisée. The Competence Group fournit différentes solutions dans lesquelles l'utilisateur joue un rôle central. Pour aider l'utilisateur et ainsi augmenter la performance de l'organisation, The Competence Group fournit la plateforme de formation LIS, TCG ProcessPublisher (sauvegarde des processus) et XMS, l'application de gestion des connaissances. Le problème de formation au sein du MCA est résolu pour les trois années à venir. De plus, d'autres modules d'e-learning peuvent être ajouté au LIS.

