



Camille
Prat-Debroise



Nicolas
Paratore



Nouredine
Salem

Camille PRAT-DEBROISE, Responsable Formation et **Nicolas PARATORE**, Responsable Coordination des soins - GIE Dialyse Services – DRAGUIGNAN
Nouredine SALEM, Cadre Infirmier - ATIRRA
VILLEFRANCHE SUR SAONE

Comment mieux former les nouveaux infirmiers à la prise en charge globale des patients et à leur métier ?

Introduction

Les origines du projet...

Le Groupe BBraun Avitum gère aujourd'hui 9 centres de dialyse et accueille plus de 700 patients dans l'ensemble de ses structures en partenariat avec les équipes de médecins néphrologues.

L'entreprise est organisée autour de trois pôles : les centres de dialyse, la division Marketing et ventes et les services partagés qui ont tous des objectifs d'amélioration de la prise en charge des patients dialysés.

Chacun de ses trois pôles est fortement engagé dans une politique d'amélioration continue de la Qualité qui se traduit par l'obtention du certificat ISO 9001 et les certifications V2 selon l'HAS.

C'est dans ce contexte que nous avons été amenés à repenser notre processus de formation des nouveaux infirmiers afin d'harmoniser les pratiques et de mettre en place des systèmes adaptés à la prise en charge du patient dialysé dans sa globalité.

Nous sommes partis de différents constats :

- L'enquête de satisfaction de 2006 a révélé que les nouveaux salariés avaient le sentiment de ne pas avoir été suffisamment accompagnés dans leur prise de poste.



L'objectif était donc de :

→ **Formaliser un parcours de formation et d'intégration pour l'ensemble des centres de dialyse du groupe.**

Pour pouvoir :

- Valoriser auprès des diverses autorités de santé, un processus d'intégration formalisé et de qualité.
- S'assurer des compétences acquises et par là même de la qualité des soins dispensés aux patients par les « jeunes » infirmiers de dialyse.
- Dispenser une formation de base solide et exhaustive.
- Homogénéiser nos pratiques et nos supports de formations.
- Améliorer la satisfaction des nouveaux salariés

Les ressources et les outils de formation mis à la disposition de chaque centre de dialyse et chaque nouvel arrivant

Tout au long de ce projet, nous avons choisi de travailler sous forme de groupe de travail afin de veiller à entendre les besoins de chaque établissement et surtout afin de mettre en commun et choisir nos meilleures pratiques.

- Les pratiques d'intégration des nouveaux salariés étaient différentes dans chaque centre du groupe BBraun → difficulté pour s'assurer de l'exhaustivité de la formation.
- Les contraintes de formalisation et de justification auprès des autorités compétentes de la qualité des formations dispensées sont grandissantes.
- Des lacunes constatées dans la formation des nouvelles infirmières → Volonté engagée de fiabiliser la prise en charge des patients

Une réflexion sur l'intégration des nouveaux salariés et plus particulièrement des nouveaux infirmiers a été menée en parallèle au niveau du groupe BBraun Avitum Europe, ce qui nous a amené à définir et mettre en place les ressources et outils suivants :

- **Des tuteurs formés** et dédiés à l'accompagnement du nouvel arrivant. Un premier groupe de tuteur a été formé en juin 2008 puis un autre en juin 2009. Un troisième groupe de tuteur sera formé en juin 2010.

- **Un programme de formation** de 7 semaines qui a été développé avec le groupe de travail composé des tuteurs et des cadres de santé de chaque centre. Chaque nouvel arrivant sera accompagné tout au long de ce parcours d'intégration par son tuteur et les personnels ayant des missions transversales.

- **Un Dossier individuel de formation** reprenant toutes les compétences devant être acquises tout au long de l'intégration. Ce dossier individuel sera validé et signé par le tuteur et le stagiaire pour formaliser l'acquisition des différentes compétences au fur et à mesure de l'acquisition de celles-ci.

- **Un Guide de Formation** composé des connaissances essentielles à maîtriser pour que le nouvel arrivant puisse être autonome sur son poste de travail.

- **Un site internet de e-learning**, le Centre de Formation ou ALC (Avitum Learning Center) :
 - Accès individualisés pour chaque nouvel arrivant.
 - Mise à disposition pour chaque nouvel arrivant des supports de formation en ligne.
 - Mise à disposition pour chaque nouvel arrivant des quizz associés aux formations avec enregistrement des résultats.
 - A terme, le Centre de Formation ALC pourra être utilisé comme outil de formation continue.

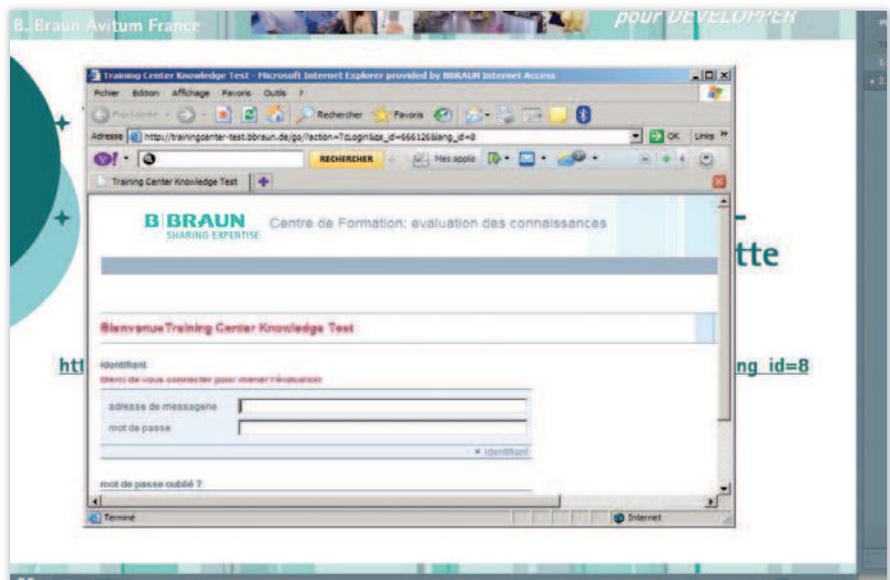
Le site e-Learning BBraun Avitum : Un outil clé dans notre politique d'amélioration continue de la Qualité

Le groupe BBraun Avitum Europe a développé son site internet de e-learning. Ce site a pour objectif de mettre à disposition de l'ensemble des salariés du groupe les supports de formation ainsi que des quizz associés à chaque formation. La connexion individualisée pour chaque salarié permet de s'assurer de l'exhaustivité des formations et quizz réalisés par les salariés.

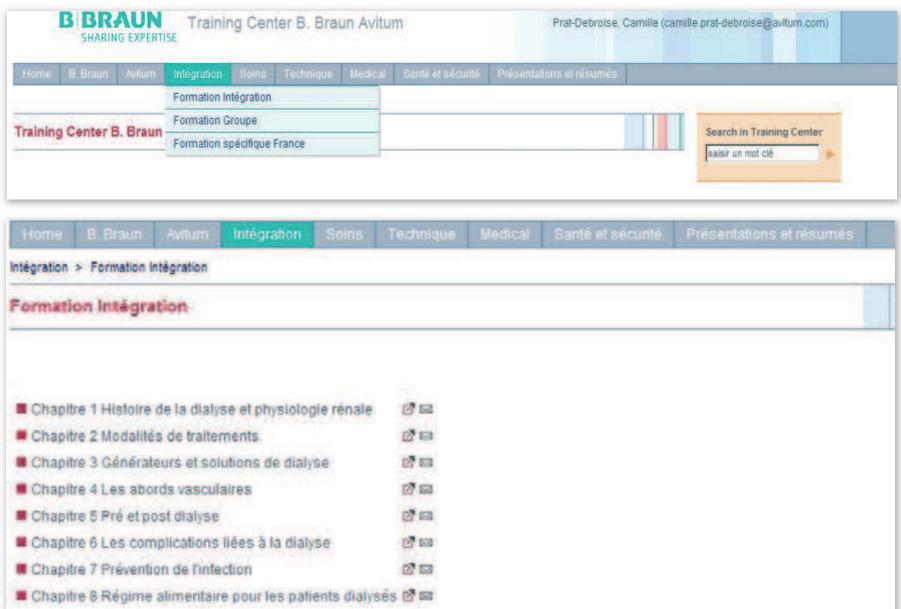
Exemple d'utilisation du centre de formation de e-learning

L'accès au programme d'intégration se fait par le biais d'un menu déroulant. La catégorie « Intégration » comprend 3 sous catégories :

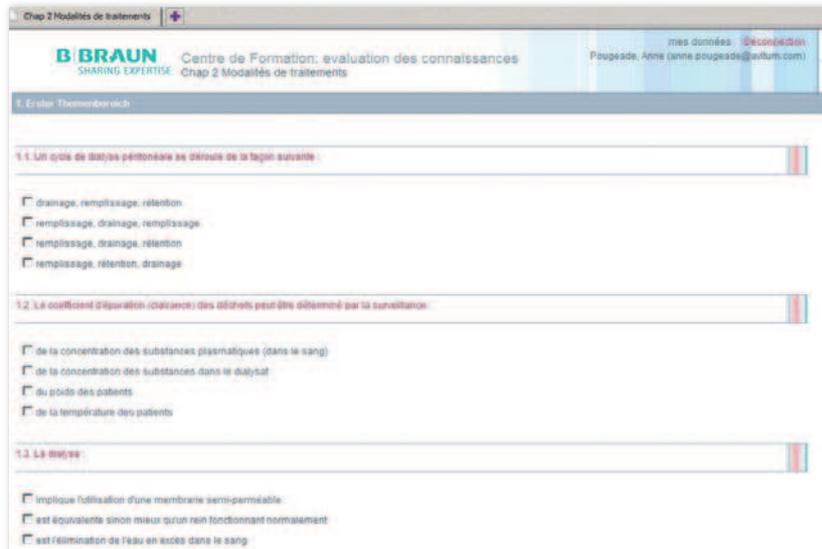
- Formation intégration → Accès au test relatif au guide de formation
- Formation Groupe Europe
- Formation Spécifique France → Formations développées localement comme « droits et informations des patients »



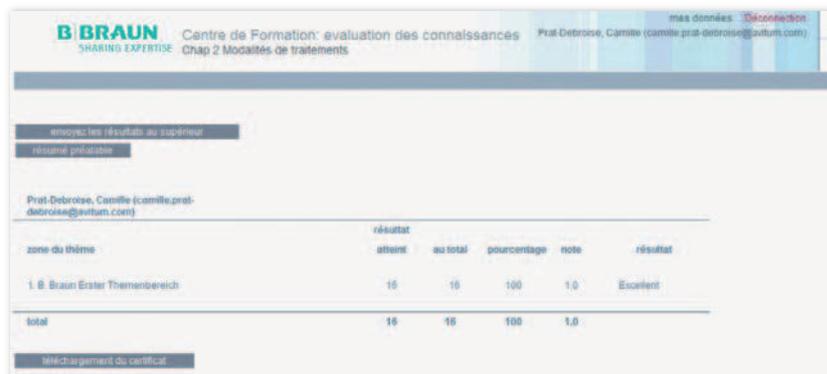
Chaque item donne accès à diverses formations de bases comme dans l'exemple suivant :



Chaque formation est associée à un quizz permettant de valider les connaissances acquises par le salarié. L'accès à ces quizz est individualisé.



Si le nombre de réponse est suffisant le quizz est validé et le salarié peut imprimer un certificat attestant de sa réussite. Cet outil permet également une meilleure traçabilité des formations. Ceci répond donc également aux besoins grandissants de formalisation.

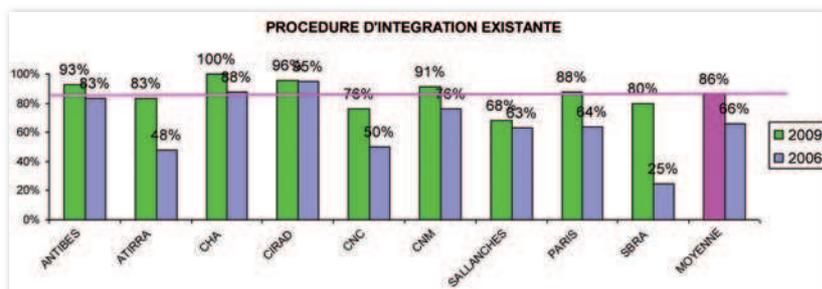


L'évaluation du projet

Le projet a été déployé progressivement :

- Tout d'abord, il y a eu la mise en place du programme de formation sur 7 semaines à partir de mai 2009,
- puis nous avons mis en place le guide de formation en février 2010,
- et enfin les accès au site de e-learning ont été donnés en mars 2010.

Nous avons pu, d'ores et déjà, constater une nette amélioration des scores au niveau de la dernière enquête de satisfaction :



Il nous reste maintenant à évaluer l'outil de e-learning et le guide formation. Depuis la mise en place de ces outils, environ 10 salariés ont bénéficié de cet accompagnement.

Les premiers retours que nous avons eus sont positifs, les jeunes infirmiers ont le sentiment de bénéficier d'un accompagnement de qualité.

Il est cependant prévu que nous procédions à une évaluation formalisée dans un délai de 6 mois suite à la mise en place du e-learning soit en septembre 2010.

Perspectives

Les outils qui ont été développés au cours de ce projet et plus particulièrement le centre de formation e-Learning ouvre des perspectives intéressantes.

Effectivement, à court terme nous souhaitons développer une deuxième phase de formation correspondant aux besoins d'accompagnement des nouveaux infirmiers dans la période 3 mois à 1 an suivant leur arrivée. Nous commençons à travailler sur ces formations. Cela consistera à aborder de nouveaux thèmes ou à approfondir certains thèmes déjà abordés sur les deux premiers mois.

Par ailleurs, nous souhaitons pouvoir exploiter le centre de formation e-learning dans le cadre de la formation continue des salariés. Quelques formations ont déjà été mises en ligne dans ce but mais il est nécessaire de continuer ce déploiement.

Remerciements

Comme nous l'avons précisé au début de la présentation, ce projet a été mené avec l'ensemble des cadres de santé et des tuteurs du groupe. Nous souhaitons bien évidemment les associer à cette présentation et les remercier pour leur implication et leur aide que ce soit sur le développement de ce projet ou au quotidien lorsqu'il faut accompagner les nouveaux salariés dans leur prise de fonction.