

La formation permanente

1

Introduction

- Importance d'une formation permanente:
 - Monde en évolution perpétuelle
 - Nos connaissances de base insuffisantes pour toute une carrière
 - Patients de + en + exigeants: informés de l'évolution médicale par les médias

D'où, nécessité d'une mise à jour – « up to date » comme disent les anglais
- Définition:
 - Acquisition de manière permanente, sans discontinuité, d'un ensemble de connaissances et pratiques nécessaires pour exercer une activité. Cette formation est entreprise postérieurement aux études et n'a pas de finalité l'obtention d'un diplôme.
- Objectif:
 - Permettre au personnel soignant d'évoluer pour répondre à la demande d'aujourd'hui (la qualité des services)

2

- Buts:
 - Maintenir et consolider les compétences acquises (actualisation des connaissances)
 - Accompagner et faciliter le changement:
 - S'adapter aux évolutions technologiques
 - S'adapter aux exigences d'un environnement hospitalier en mutation
 - Contribuer à l'amélioration des relations interpersonnelles
 - Assurer la mobilité professionnelle...
 - Préparer l'avenir en reconnaissant ses besoins de formation, les exprimer et surtout rechercher dans le milieu les moyens d'y répondre
- Nécessité:
 - Reconnue par les instances gouvernementales:
 - Depuis 1990 un A.M prévoit des moyens financiers dans la sous partie B2 du budget pour le perfectionnement du personnel
 - Obligation pour les « SIAMU » de suivre une formation de 90 heures sur 6 années
 - Obligation pour le personnel des urgences de former le personnel soignant à la RCP
 - Obligation pour les médecins des urgences et soins intensifs de former son personnel...
 - Reconnue par la profession dans son code de déontologie à l'article 3: *...il doit donc maintenir à jour et développer ses connaissances professionnelles.*

3

- Son contenu doit viser l'individu dans sa globalité

– « le Savoir »: connaissances théoriques

– « le Savoir faire »: savoir les mettre en pratique

– « le Savoir être »: savoir travailler avec les autres, communiquer

On peut être très expérimenté, mais si on ne sait pas travailler avec les autres, on n'est pas un bon travailleur.

– « le Savoir devenir »: savoir prendre sa formation en charge pour s'adapter aux changements

4

- Pourquoi cette étude?

- Superviseur de nuit
- Interpellation
- Questionnement

- Buts de l'étude

- Identifier si le personnel infirmier à poste fixe de nuit se met à jour par :
 - Une consultation régulière des différentes fardes mises à sa disposition
 - Une participation aux séances d'information ou de recyclage organisées dans l'institution
 - Une participation à des colloques, symposiums, journées de spécialisation
 - Une lecture scientifique régulière ...

5

Si ce n'est pas le cas. Pour quelles raisons?

- motivation moindre
- facteurs de satisfaction différents
- horaire irrégulier
- travail différent
- problèmes de communication...

Quelles solutions pourrait-on apporter pour améliorer la situation ?

Ce problème est-il spécifique aux infirmières à poste fixe de nuit ou également aux autres ?

6

Hypothèse

Les infirmières à poste fixe de nuit

- ne participeraient pas régulièrement aux séances d'information et de recyclage organisées dans l'institution ou en extra-muros
- consulteraient moins souvent les fardes d'information
- présenteraient une carence d'information partiellement due à
 - un horaire irrégulier (présence physique limitée dans le service suite aux récupérations)
 - leur relation restreinte avec le personnel de jour et la responsable du service (contacts très brefs, limités au temps de la remise de service)
 - des problèmes de communication, altérant fortement la transmission des informations.

7

Milieu de la recherche

Centre Hospitalier Tubize Nivelles



8

Positionnement des acteurs du système (facilités et obstacles)

- La direction: **OK sur présentation des documents**
- Cadre intermédiaire: **intéressée et prête à m'aider**
- Collègues: **d'accord de participer à l'enquête**

9

PARTIE THEORIQUE

Cette partie concerne la revue de littérature (livres, articles, revues...) que nous avons consultée pour développer d'une part l'importance de la formation permanente du personnel soignant et plus particulièrement du personnel de nuit et d'autre part le travail de nuit et ses conséquences.

- **Mots clés pour la recherche documentaire:**
 - Formation permanente
 - Formation continue ou continuée
 - Recyclage continu
 - Travail de nuit ou travail posté
 - Motivation au travail
 - Communication et relation

10

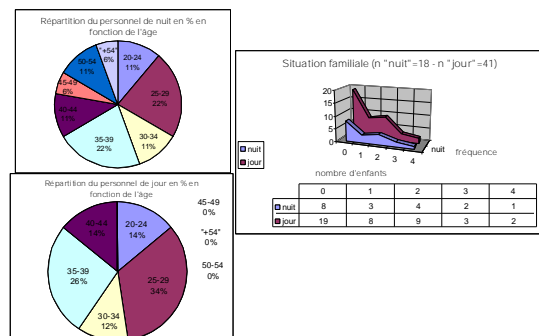
Partie pratique

METHODOLOGIE DE RECHERCHE

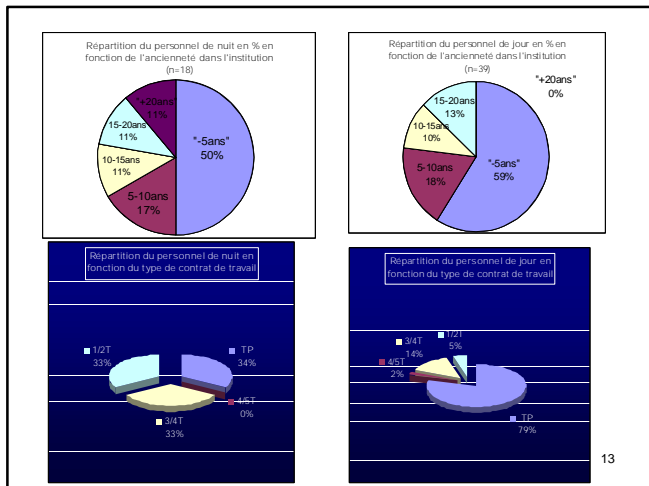
- **Échantillon:**
 - les infirmières à poste fixe de nuit des services d'hospitalisation, du service d'urgence et de soins intensifs
 - leurs collègues de jour.
- **Type de recherche:**
 - étude descriptive et comparative
- **Période:** mois de mai et juin 2004
 - Quatre-vingt et un questionnaires ont été distribués
 - Soixante et un rentrés – 18 personnes de nuit – 43 personnes de jour
- **Outil de recueil**
 - Questionnaire composé de cinquante trois questions et divisé en six parties:
 - renseignements généraux
 - renseignements professionnels
 - motivation et satisfaction au travail
 - compétences (savoir et savoir faire)
 - formation continue – recyclage
 - communication et relations

Présentation des résultats

1. Renseignements généraux

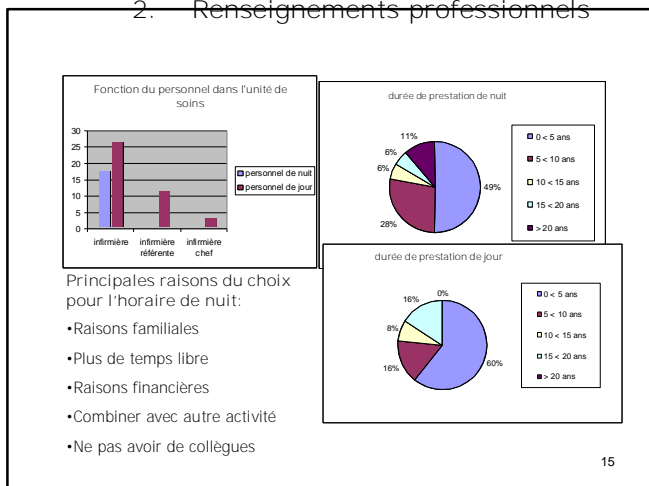


12



- **Portrait de l'infirmière de nuit:**
 - est âgée d'environ **37** ans
 - vit en **couple**
 - a en moyenne **1** enfant en âge scolaire
 - son ancienneté moyenne dans l'institution est d'environ **8** ans
 - travaille à **TP (1/3), 3/4T (1/3), 1/2T (1/3)**
 - possède un diplôme **A1** et la moitié une spécialisation
 - n'est **pas membre d'une association professionnelle ni abonnée à une revue professionnelle**
- **Portrait de l'infirmière de jour:**
 - est âgée d'environ **31** ans
 - vit en **couple**
 - a **1** enfant en âge scolaire
 - a une ancienneté moyenne de **5 ans ½**
 - travaille principalement à **TP**
 - possède un diplôme **A1** dont 30% une spécialisation
 - un peu plus du **tiers** est membre d'une association professionnelle et abonnée à une revue professionnelle (en général, ce sont les mêmes).

2. Renseignements professionnels

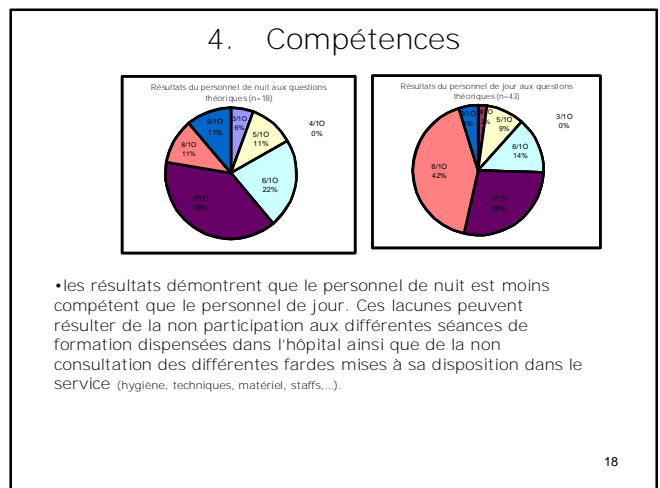


- Bonne participation du personnel à l'enquête.
- Pas de fonction à responsabilité pour le personnel de nuit (pas de référent).
- 77% preste de nuit depuis moins de dix ans et ce dès son engagement.
- La principale raison du choix de ce type d'horaire est pour raison familiale.

3. Motivation et satisfaction

- **personnel satisfait, à très satisfait de son travail:**
 - principales satisfactions retirées concernent le patient
 - lui donner des soins de qualité
 - lui venir en aide. Ce qui est très rassurant.
 - principales insatisfactions sont:
 - les conditions de travail et l'impossibilité de répondre aux attentes du patient pour l'équipe de nuit
 - Les conditions de travail, les difficultés relationnelles avec la hiérarchie et le salaire pour l'équipe de jour.
 - Quelles sont les raisons invoquées pour « arrêter de travailler »?
 - le personnel de nuit: les conditions de travail et la santé
 - le personnel de jour: la détérioration de l'ambiance et la santé
- *Ce qui est étonnant, c'est de voir que les relations et le salaire, malgré qu'ils soient des insatisfactions importantes, ne sont pas des raisons pour quitter son travail (elles viennent en dernière position).*
- **Motivation:**
 - personnel de nuit motivé par l'autonomie
 - personnel de jour motivé par la variété et l'intérêt du travail.
- Les deux équipes trouvent leur travail « technique » et « relationnel ».

4. Compétences



5. Formation continue et recyclage

- Consultation du personnel sur ces besoins de formation: 10% de « OUI » pour le personnel de nuit et 50% pour le personnel de jour. (taux faibles car la responsable de la formation permanente consulte le personnel chaque année avant d'organiser le planning des formations de l'année suivante)
- Journées de formation organisées par l'institution: bon taux de participation du personnel de jour (34/43) et plus faible du personnel de nuit (7/18) justifié par des problèmes d'horaire.
- Journées de formation organisées dans les services: 25 à 30% du personnel ignore leur existence. (la méthode d'annonce pourrait être revue et améliorée)
- La majeure partie du personnel, ayant participé aux séances, trouve les sujets « très intéressants » à « intéressants ».

19

• Organisation des séances:

– Fréquence:

- « suffisante » et trimestrielle(44%) pour le personnel de nuit
- « trop peu nombreuses » et mensuelle(56%) pour le personnel de jour

– Durée:

- 1 heure pour le personnel de jour
- + de 1 heure pour le personnel de nuit

– Horaire:

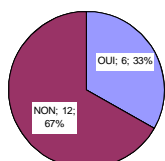
- En matinée (63%) et l'après-midi (30%) pour le personnel de jour (ces chiffres correspondent environ au pourcentage du personnel sur le lieu de travail)
- Le personnel de nuit : 44% préfère la soirée, 28% la matinée et 28% l'après-midi.

20

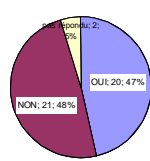
• Formations extérieures:

- Participation majoritaire du personnel spécialisé des urgences et soins intensifs (doit prouver un quota de quinze heures par an de formation continue pour garder leur titre de spécialiste)

Participation aux colloques, symposiums, journées de formation (personnel de nuit n=18)



Participation aux colloques, symposiums, journées de formation (personnel de jour n=43)

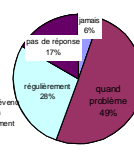


21

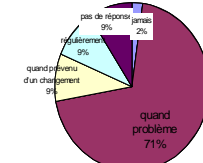
• Consultation des fardes:

- pas automatique mais quand le personnel rencontre un « problème ».

Fréquence de consultations des fardes par le personnel de nuit (n=18)



Fréquence de consultation des fardes par le personnel de jour (n=43)



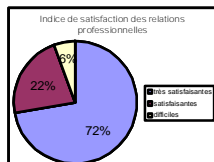
• Lecture scientifique:

- La majorité du personnel a lu un article avec un maximum de cinquante pour une infirmière. Les sujets sont très diversifiés mais spécifiques au service dans lequel la personne travaille.

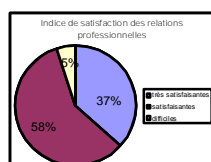
22

6. Communication et relations

- Le personnel de nuit trouve ses relations avec le personnel de jour plus satisfaisantes que l'inverse. Cette différence de perception mérite d'être investiguée pour connaître les raisons et y porter correction.



Personnel de nuit



Personnel de jour

- La durée moyenne de contact entre les deux équipes est de quinze à trente minutes. Ce temps est absorbé en grande majorité par la remise du service.
- Dans les services où existe un cahier de « communication », le personnel ne le consulte pas suffisamment.
- Le personnel est surtout prévenu par affichage suivi du mode oral et enfin par le cahier de « communication » là où il existe.

23

CONCLUSION

- L'étude confirme notre hypothèse et démontre même que le personnel de nuit est moins compétent que le personnel de jour.
- Les deux groupes étant fort semblables, ce n'est donc pas une question d'âge, de situation familiale ou de diplôme qui confirmerait l'hypothèse.
- Quelles pourraient être les causes ?
 - Le personnel de nuit preste surtout à temps partiel (33% à mi-temps et 33% à ¾ temps) réduisant sa présence dans l'institution(8-10 nuits /mois).
 - C'est pour des raisons familiales et disposer de plus de temps libre qu'il travaille de nuit.
 - Il n'est « pas intéressé » ou ne « voit pas la nécessité » d'être abonné à une revue professionnelle ou faire partie d'une association professionnelle.
 - Les 2/3 du personnel de nuit preste ce type d'horaire depuis son engagement et n'a donc pas travaillé avec l'équipe de jour. Dans ces circonstances, il n'a pas eu l'occasion d'acquiescer de l'expérience pratique (la majorité des actes techniques se font de la journée) et surtout de partager l'expérience avec ses collègues.

24

- On ne trouve pas de personnel « référent » dans l'équipe de nuit. Il est démontré que la prise de responsabilités augmente la motivation de l'individu et l'incite à une plus forte implication dans le fonctionnement de l'institution.
- La principale insatisfaction soulignée par les deux équipes est « les mauvaises conditions de travail ». Cette insatisfaction pourrait amener une certaine démotivation du personnel.
- L'horaire des séances ne convient pas au personnel de nuit.
- Une communication déficiente
- Une mauvaise considération de son travail par l'équipe opposée.
- Manque de temps pour consulter les fardes (surcharge de travail) ou à la mauvaise heure : entre 3-5 heures du matin moment où nos capacités sont amoindries.
- Coût élevé pour la participation à des formations externes

25

Quelles perspectives pour l'avenir ?

- abonnement à une revue spécialisée en soins
- déléguer certaines fonctions de « référent » au personnel de nuit. Celui-ci s'impliquera dans le fonctionnement de l'institution et augmentera ses contacts avec le personnel diurne via les réunions de « référents ».
- organiser des séances trimestrielles pour le personnel de nuit d'une durée d'environ trois heures reprenant les thèmes mensuels
- permettre au personnel de nuit de suivre des formations externes prises en charge par l'institution
- création d'un cahier de « communication ». Il doit être tenu à jour et le personnel invité à le consulter régulièrement. « Un écrit reste, une parole s'envole ».
- amélioration de l'affichage (premier canal de la diffusion de l'information) par exemple par l'installation dans chaque service d'un tableau réservé aux formations et l'apposition d'une affiche près de chaque pointeuse pour les formations mensuelles.
- autres idées émises par le personnel : joindre la convocation à la fiche de paie, les prévenir la veille par téléphone au domicile pour rappeler la séance.
- pour la consultation des fardes, nous proposons que plusieurs exemplaires de la documentation soient disponibles. Cela permettrait, au personnel qui le désire, d'emporter un exemplaire au domicile pour le lire. Les responsables de service doivent éduquer leur personnel en insistant sur l'importance d'une consultation des fardes à chaque mise à jour
- L'immersion de l'équipe de nuit pendant une quinzaine de jours par an dans l'équipe de jour. Celle-ci est d'accord à condition que cette immersion soit encadrée et suivie. Elle pourrait également favoriser d'une part les relations entre collègues et d'autre part la prise de conscience du travail de l'autre par un meilleur respect.

26

L'approche RAPP



27

Mais RAPP comme

- R comme respect
 - L'ambiance au travail s'améliorera si le personnel respecte le travail et les valeurs des collègues.
- A comme attention
 - Se montrer attentionné, c'est bien de se soigner et prendre soin des autres mais dans beaucoup d'entreprises, il n'y a pas de place pour les émotions. Le résultat ? Du stress et des conflits.
- P comme passion
 - La passion, c'est l'ardent désir de réaliser ses objectifs. Mettre toute sa conviction et son cœur dans le travail, c'est le succès garanti.
- P comme plaisir
 - Le plaisir, c'est le contraire de la peur. La peur mène à l'incertitude et à un manque de satisfaction dans le travail.

28