



Dhivya

Ramasamy

Membre du corps professoral, LAICO – Aravind Eye Care System, Madurai, Inde.



Suzanne S Gilbert

Directeur principal, Innovation & Sight Program, Seva Foundation, Berkeley, California, États-Unis.

Comment les organisations peuvent intégrer la formation professionnelle continue

La formation professionnelle continue ne relève pas de la seule responsabilité de la personne ; elle relève également de celle de l'organisation. Un programme planifié, bien conçu et interactif, comportant un volet d'évaluation, permettra d'éviter les pièges et de motiver l'équipe.



Séance de « jeu de rôle » visant à améliorer la communication du personnel avec les patients. INDE

Comment et où commencer

Les organisations reconnaissent la valeur de la formation professionnelle continue (FPC), mais la plupart d'entre elles ont cependant tendance à être trop « occupées » pour s'assurer qu'elle a lieu systématiquement. Il est donc souvent utile que les organisations prévoient et planifient des séances de FPC, par exemple pendant un mois spécifique de l'année. Cette approche apporte de la visibilité et aide les équipes à anticiper la FPC et à s'y préparer.

Lors de la préparation des séances de FPC, les sujets doivent être choisis dans un but précis. Souvent, lorsque des thèmes de FPC sont choisis arbitrairement, ils peuvent être sans intérêt ou manquer de pertinence pour l'équipe. La FPC peut servir de fantastique tremplin pour améliorer l'organisation et le choix des sujets peut découler d'une démarche d'amélioration continue ou émerger d'une analyse systématique des rapports d'incidents concernant la sécurité des patients, des rapports de satisfaction des patients ou de toute autre information recueillie régulièrement.

Les sujets des séances de FPC peuvent également être sélectionnés sur la base de nouvelles technologies, méthodes ou produits introduits dans l'organisation. La réévaluation des savoir-faire individuels peut aider à identifier les lacunes à combler par le biais d'une nouvelle formation. Il est également important de s'assurer que le sujet choisi est en conformité avec les objectifs globaux de l'institution.

Il est judicieux, lors de la planification des séances de FPC, d'identifier les personnes ou groupes responsables des différents aspects du processus :

- Analyse des besoins en formation
- Communication
- Participation
- Prestation de formation et suivi.

Il est souvent utile d'inclure un représentant des apprenants dans le comité de FPC pour assurer la pertinence des formations. Ceci permet de créer des champions non seulement pour la formation, mais aussi pour la démarche d'amélioration qui en résultera.

Impératifs

Idéalement, toutes les FPC doivent être conçues en suivant de bons principes de conception de formation. Les objectifs d'apprentissage doivent être énoncés et clairement expliqués par une définition des résultats globaux attendus. Il est impératif qu'une séance de FPC ait un objectif clair et précis.

“Les organisations reconnaissent la valeur de la formation professionnelle continue, mais la plupart d'entre elles sont trop « occupées » pour s'assurer qu'elle a lieu systématiquement.”

Les séances de FPC ne doivent pas suivre le format traditionnel du cours magistral et doivent être conçues pour être plus participatives et interactives. Les participants aux FPC ont déjà de bonnes connaissances de base et sont riches de leur expérience de terrain. Ils peuvent être une ressource pendant la formation et apprendront les uns des autres. Les données de performance et les histoires vécues au sein de l'organisation constituent une excellente source d'exemples pour rendre l'apprentissage plus pertinent. Elles servent aussi à soulever les problèmes et à souligner les possibilités d'amélioration de la situation.

Il est important de s'assurer que la séance de formation comporte un volet d'évaluation, soit un questionnaire ou un court test pour évaluer la formation et en renforcer les acquis. Les techniques interactives de groupe sont légion ; citons par exemple le jeu de rôle et les démonstrations en groupe restreint qui peuvent révéler dans quelle mesure les apprenants ont acquis des savoirs. Ceci assure que la FPC répond à ses objectifs et est basée sur des résultats attendus.

Pièges fréquents

Manque d'adhésion institutionnelle. Les activités de FPC peuvent être inefficaces, en particulier lorsqu'elles sont déployées isolément, sans champion au sein de la direction de l'organisation. Les apprenants doivent percevoir que l'activité de FPC (et toute la démarche d'amélioration) est une priorité pour l'organisation et est destinée à améliorer les soins aux patients.

Inclusion des personnes adéquates. Les dirigeants doivent s'assurer que les séances de FPC sont considérées comme un investissement de temps important. Assurez-vous que les bons membres du personnel sont envoyés en FPC. Si seul le nombre de participants compte, ce sont souvent les membres du personnel les moins expérimentés qui sont envoyés en formation, alors qu'ils ne peuvent pas seuls avoir une influence sur la démarche d'amélioration.

La formation seule ne peut pas tout régler. Parfois, la FPC la mieux planifiée ne peut apporter l'amélioration souhaitée. Il est important de déterminer si la formation peut créer la solution ou si les politiques, procédures et autres facteurs liés au système, requièrent des changements.

Éliminer les obstacles à l'apprentissage. Il est important de choisir les bonnes méthodes d'enseignement. Souvent, des changements à la marge de la conception de la formation peuvent aider à améliorer l'apprentissage. Si des savoir-faire ou procédures pratiques sont enseignés, il est judicieux que la séance soit pratique : par ex. faire une démonstration, donner la chance aux participants de s'entraîner en classe et d'apprendre des erreurs de chacun et de tous. De même, les jeux de rôle et les vidéos peuvent aider à faire participer les participants pour les thèmes non techniques comme les soins axés sur le patient ou la communication.

Assurer la pertinence pour les participants. Les formateurs doivent avoir suffisamment d'expérience et de compétences sur le sujet ainsi que de temps pour préparer la séance. Il est aussi important que les formateurs aient une idée assez précise du « niveau » des apprenants. Un test préalable permet souvent de s'en assurer. Il est également utile que les apprenants embrassent le contenu de la formation. Si les formateurs sont des prestataires externes, il est judicieux de leur présenter l'organisation. Ils pourront ainsi ajuster leur style et leur langage à l'auditoire.

Présentation des attentes dès le début de la FPC. La FPC est-elle structurée pour aider l'auditoire à appliquer ce qui lui est enseigné sur son lieu de travail ? Il est important de présenter très clairement la connexion entre le programme de formation et le travail de chaque membre du personnel et ce que chacun devra changer ou faire après la FPC.

Encouragement et motivation de l'équipe sur le long terme

Les activités de FPC ont généralement pour objet de faire partie d'un changement ou d'une démarche d'amélioration continue. Il est donc important que l'apprenant conserve sa motivation après la formation elle-même. Une reconnaissance, un badge ou un certificat, déclarant que la personne a suivi la formation, peuvent aider à créer un sentiment de réussite.

Il est important d'avoir un plan d'action de suivi après la séance de formation pour s'assurer que la démarche d'amélioration est en cours. Ces actions de suivi devront être correctement budgétées et régulièrement renforcées par les dirigeants. Des affiches et des graphiques peuvent rappeler le message des FPC.

Sur le long terme, pour maintenir la motivation de l'équipe et son engagement dans la démarche globale d'amélioration, il est essentiel de mesurer les résultats et de communiquer les progrès accomplis.

Exemple d'amélioration : renforcement de la communication entre personnel et patients

Données utilisées. Études de satisfaction des patients, entretiens de patients, groupes de discussion avec les patients et leurs familles, cahier de propositions.

Plan d'amélioration. Améliorer la communication avec les patients par la promotion d'une bonne communication avec eux et la formation des médecins et du personnel paramédical sur les meilleures pratiques en matière de communication efficace.

FPC sur la communication avec les patients. Une demi-journée a été consacrée à la communication avec les patients au cours de laquelle ont été visionnées des vidéos d'entretiens avec des patients et de parcours de patients pour sensibiliser le personnel aux perspectives des patients. Un conseiller psychologique qualifié a été invité pour dispenser une formation et des parcours de patients lui avaient été transmis pour lui donner une idée du problème. L'auditoire a participé directement au processus d'apprentissage via l'utilisation de parcours et de jeux de rôle. Des directives claires avaient été définies en matière de communication avec le patient.

Mesures des résultats. Pourcentage de notes « excellent » sur la satisfaction globale.

Étude de cas

Shalinder Sabherwal

Ophthalmologue en Inde

J'ai suivi la formation gratuite en ligne sur la cécité dans le monde (<https://www.futurelearn.com/courses/global-blindness-fr/1>) tout en travaillant comme ophtalmologue à New Delhi. Le format flexible m'a bien convenu, et j'ai pu continuer à travailler tout en apprenant. C'était la première fois que j'apprenais à organiser et planifier des soins oculaires. J'ai pu être en contact avec des experts internationaux qui m'ont aidé à approfondir ma compréhension des questions clés.

En apprenant avec d'autres professionnels de l'ophtalmologie travaillant dans différents pays, environnements et contextes locaux, j'ai été exposé à de nombreuses nouvelles expériences et idées. Grâce au cours sur la cécité dans le monde, j'ai repensé la façon dont notre programme gratuit de stratégie avancée sur la

cataracte en milieu rural pouvait éliminer certains des obstacles auxquels sont confrontés les patients. Environ 25 % des personnes à qui une opération a été proposée ne se présentent pas à l'hôpital par la suite. Sur la base d'une étude auprès des patients, nous avons découvert que les patients craignaient un résultat chirurgical de piètre qualité ; par ailleurs, nous menions des opérations pendant la saison des moissons ce qui limitait le nombre de personnes capables d'accompagner les patients à l'hôpital.

Nous avons éliminé ces obstacles en rassurant les patients et leurs familles quant au résultat chirurgical et en modifiant le calendrier des opérations. En suivant la formation sur la cécité dans le monde, j'ai pu réfléchir à notre programme de stratégie avancée de soins oculaire et l'améliorer.