

FORMATION
SIMULATION
FORMATION
E-LEARNING
FORMATION
SIMULATION
FORMATION

Direction des ressources humaines
Centre des formations

Communication
structurée,
patient en sécurité

Muriel Gasser, infirmière spécialisée et clinicienne,
Responsable de domaine «Communication et Collaboration»

Contact : Muriel.Gasser@chuv.ch



Problème



Au CHUV, des problèmes de communication ont engendré des événements indésirables !

5 outils Teamstepps à intégrer au CHUV



Transmettre la responsabilité du patient



Signaler un problème et obtenir une réponse



Vérifier que les informations importantes sont comprises

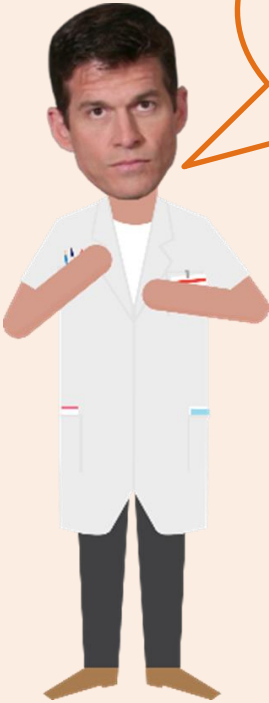


Insister 2x quand une préoccupation n'est pas entendue




Alerter quand il y a un risque perçu

Solutions



Il faut
former le
personnel !



Oui, mais la
formation... seule
ne suffit pas !¹

¹Lauzier, M. & Denys, S. (2016), Lauzier, M. & Rivard, P. (2013), Pottiez, J. (2017)

Plan d'actions

1. Concevoir un e-learning

2. Intégrer SCAR ou IPASS dans 4 unités pilotes

- formation
- mesures de soutien locales

3. Evaluer l'application des outils et les facteurs l'ayant favorisée

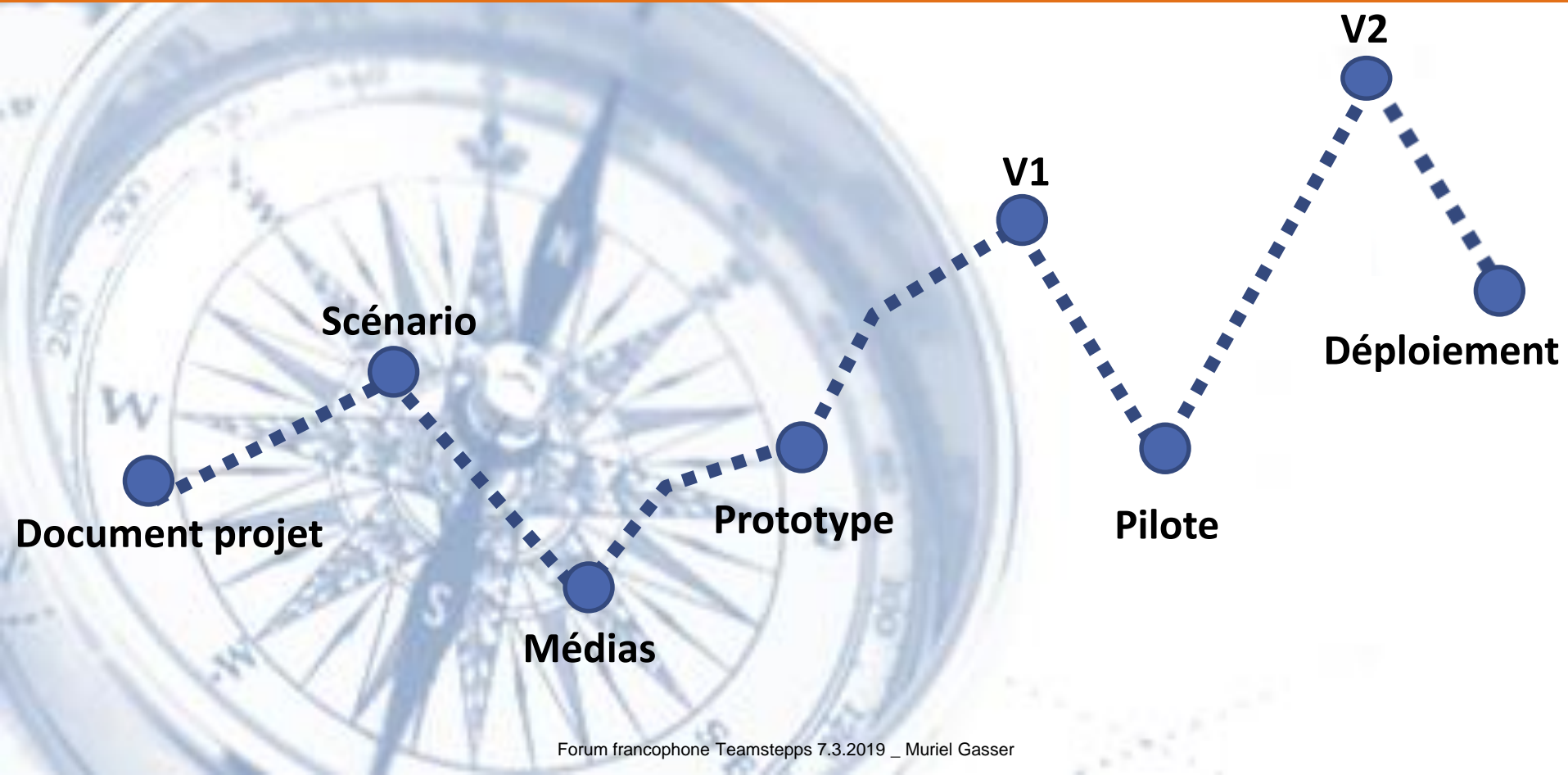
mars à septembre 2017

octobre-décembre 2017

janvier-avril 2018

février-avril-octobre 2018

1. Création d'un e-learning



1. Création d'un e-learning

2 parcours :

- Médecins
- Soins / Médico-techniques

2 heures d'e-learning

Approche **transmissive**

- Théorie
- Illustrations des outils au travers de vignettes

Activités d'**expérimentation**

- Vignettes interactives

2. Intégration services pilotes

4 services pilotes

- 2 unités médecine interne
- 2 unités de l'hôpital de l'enfance

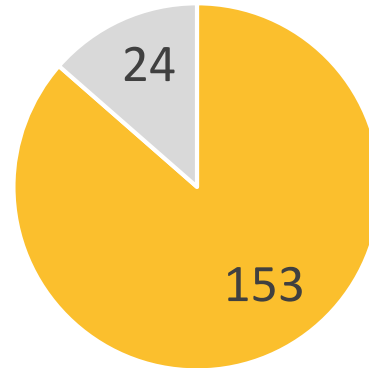
Organisation du temps de formation

Soutien et accompagnement des équipes

Participation des 4 unités pilotes

78 à 100 % d'e-learning réalisé

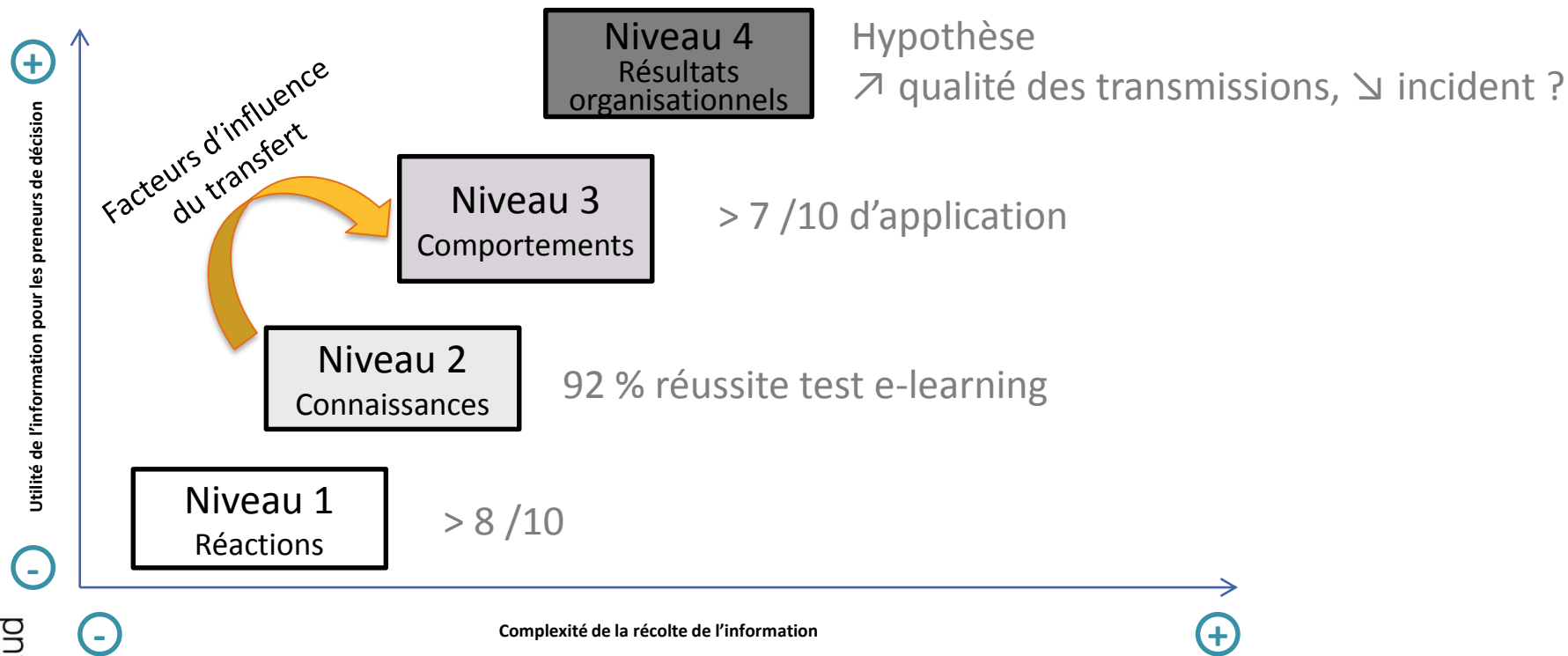
E-learning



■ Effectué ■ Non effectué

3. Evaluation

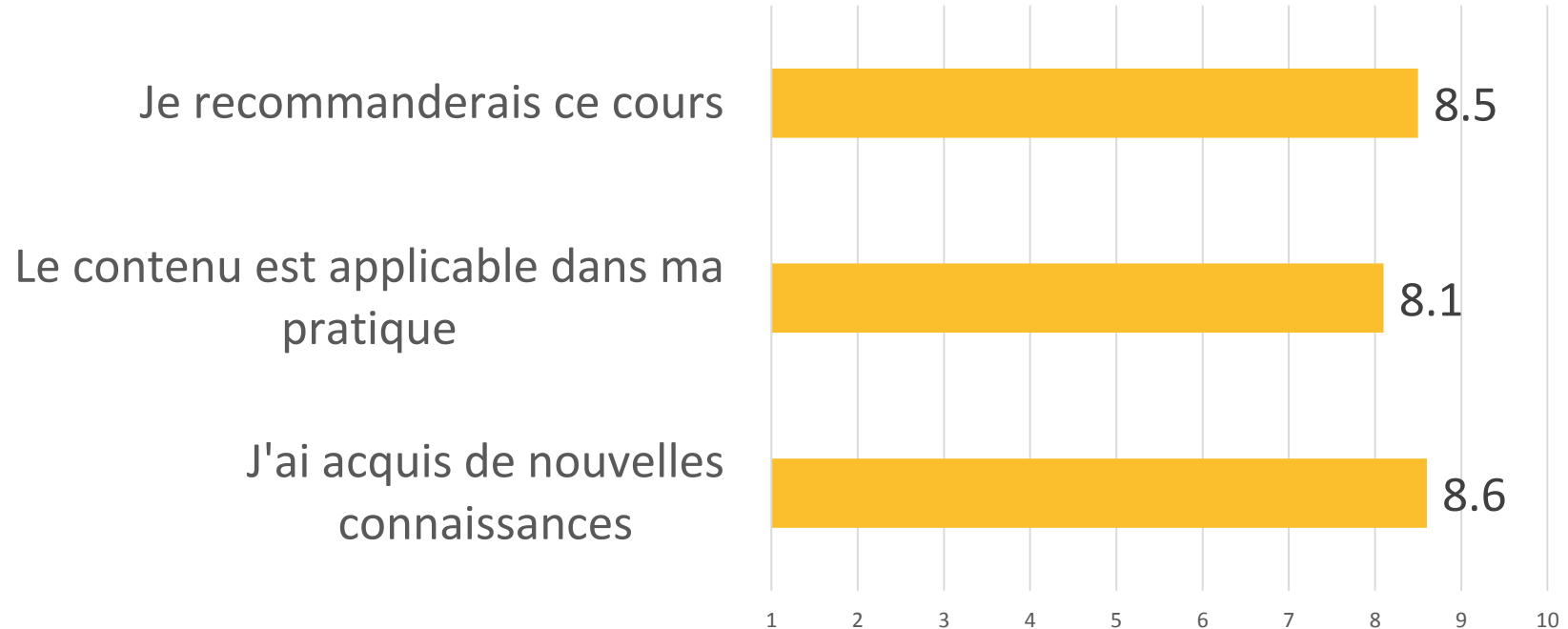
Modèle d'évaluation selon Kirkpatrick (1959)



Dunberry A. & Péchard C. (2007), Pottiez, J. (2017)

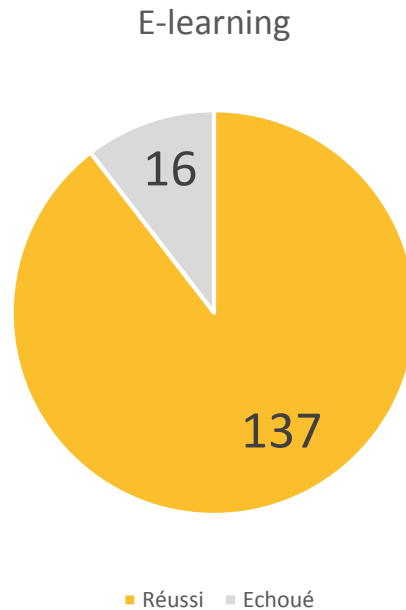
Satisfaction

Score moyen



1= pas de tout d'accord à 10 = tout à fait d'accord

72 à 100 % de test e-learning réussi



Autoévaluation en ligne

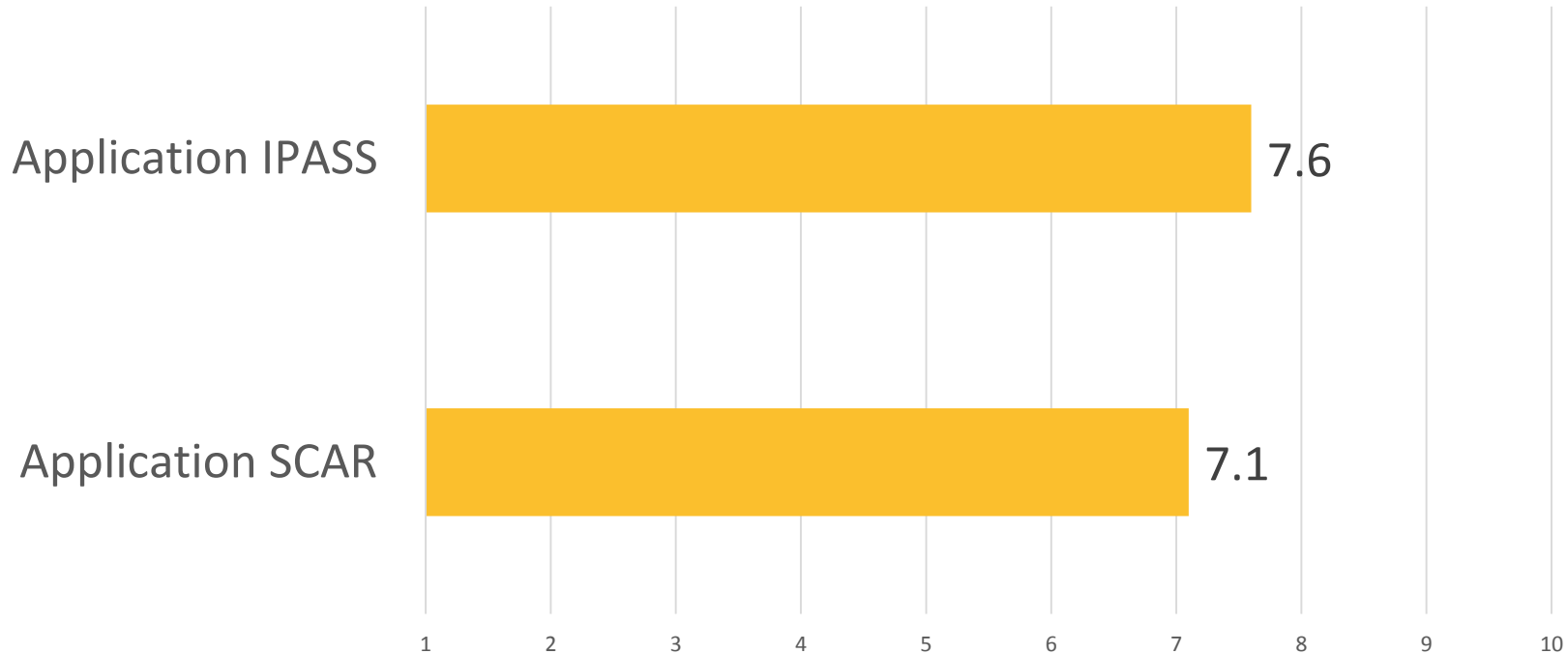
Enoncés : IPASS (4) et SCAR (6)

Echelle lickert : 1 = jamais à 10 = toujours

Taux de participation : 46 %

Application des outils

Score moyen



plutôt oui

Facteurs d'influence du transfert

Enoncés :

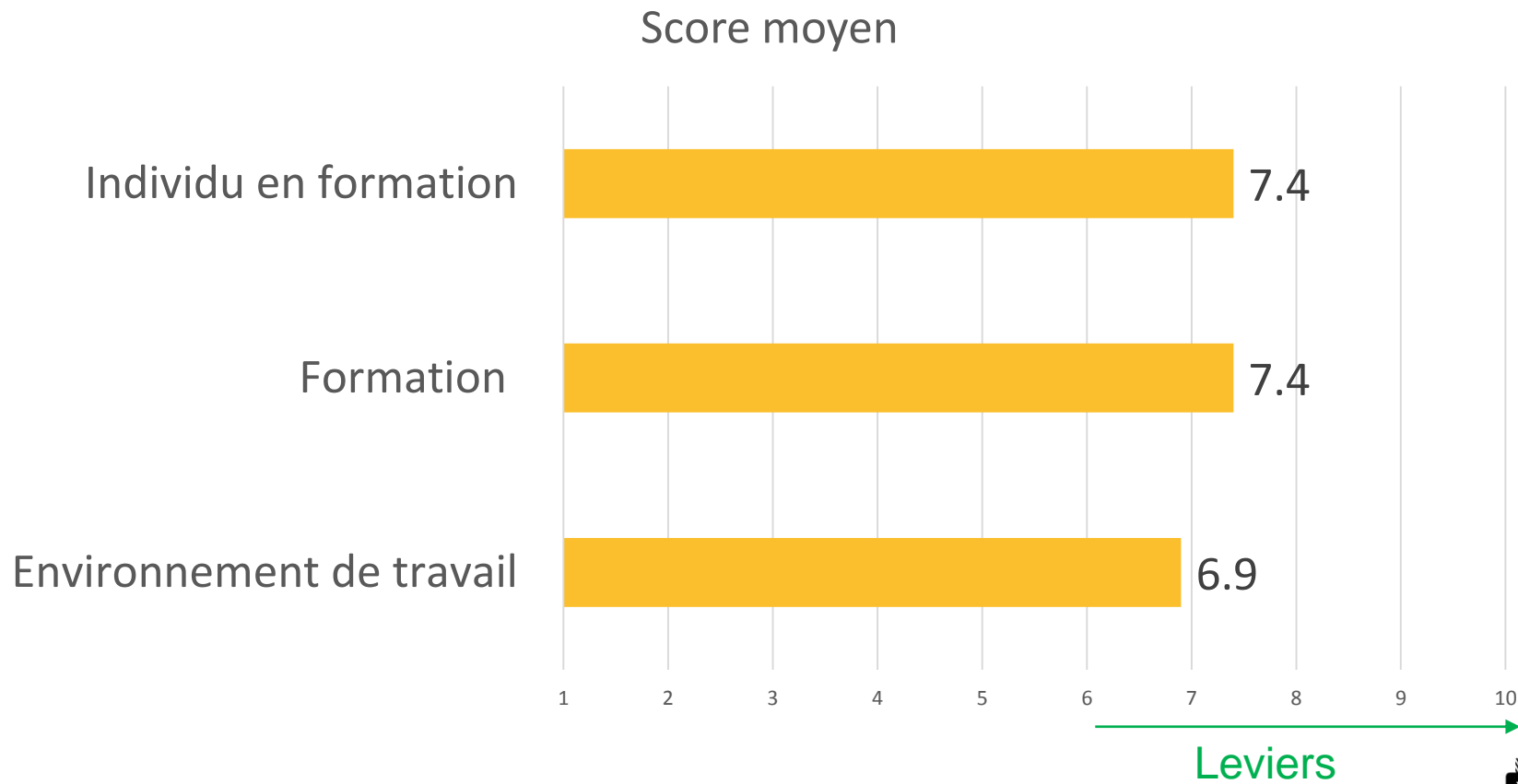
- Individu en formation (2)
- Formation (2)
- Environnement de travail (3)



Echelle lickert :

1 = pas du tout d'accord à 10 = tout à fait d'accord

Facteurs d'influence du transfert



Leçons apprises

Formation réaliste, interactive et ludique

+

Formation de > 80 % des collaborateurs

+

Accompagnement par l'équipe d'encadrement

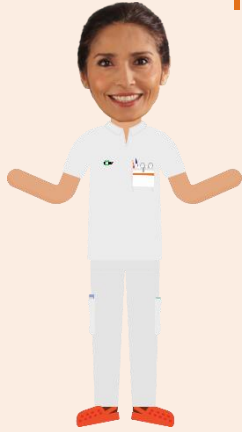
+

Evaluation comme outil de pilotage

=

Application des outils dans > 70 % des situations

De la conception de la formation à la mise en œuvre des bonnes pratiques, la collaboration est un atout majeur pour le succès d'une formation !



Remerciements

Pour la réalisation de l'e-learning

Les formateurs Teamstepps de la FHV

Serge Gallant, directeur du centre des formations

Raoul Prieto, responsable TICE, centre des formations

Martine Rosset, chargée de formation, centre des formations

David Gachoud, médecin cadre, médecine interne

Lucilia Gindroz, infirmière, hôpital de l'enfance

Leila Guesmia, infirmière clinicienne spécialisée, médecine interne

Rachel Pellaton, médecin hospitalier, hôpital de l'enfance

Nahid Yeganeh Rad, cheffe de projet qualité, projets et organisation stratégiques
et les testeurs du prototype

Pour l'intégration dans les services

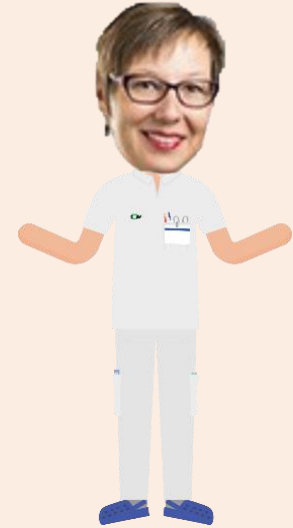
Valérie Champier, infirmière cheffe de service, médecine interne

David Gachoud, médecin cadre, médecine interne

Teresa Gyuriga, infirmière cheffe de service, hôpital de l'enfance

Rachel Pellaton, médecin hospitalier, hôpital de l'enfance

et leurs équipes de médecine interne et de l'HEL



Bibliographie

- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. *Personnel psychology*, 41, 63-105.
- Burke, L. A., & Hutchins, H. M. . (2007). Training transfer: An integrative literature review. *Human Resource Development Review*, 6, 263-296.
- Devos, C., Dumay, X., Bonami, M., Bates, R., & Holton III, E. (2007). The Learning Transfer System Inventory (LTSI) translated into French: internal structure and predictive validity. *International Journal of Training and Development*, 11, 181-199
- Dunberry, A. & Péchard, C. (2007). *L'évaluation de la formation dans l'entreprise : état de la question et perspectives*. UQAM, CIRDEP. 47 p.
- Lauzier, M. & Denys, S. (2016). *Accroître le transfert des apprentissages*. Presses de l'université du Québec, 382 p.
- Lauzier, M. & Rivard, P. (2013). *La gestion de la formation et du développement des ressources humaines*. 2^{ème} ed. Presses de l'université du Québec, 327 p.
- Pottiez, J. (2017). *L'évaluation de la formation*. 2^{ème} ed. Editions Dunod, 218 p.