

Résumé d'exposé

Intégration et formation des nouveaux collaborateurs

par Eliane Chassot, responsable adjointe, Stérilisation Centrale CHUV, Lausanne

L'évolution du travail en stérilisation a montré ces dernières années une nette augmentation des tâches complexes et une forte diminution du travail dit de routine comme la confection de sets de base souvent remplacés maintenant et à moindres coûts par des sets à usage unique provenant de l'industrie. Evolution due également aux modifications des méthodes de travail:

- des exigences légales et normatives toujours plus pointues dans le cadre d'un fonctionnement en démarche qualité: procédures à respecter, contrôles à effectuer régulièrement ...etc.
- des équipements où l'électronique tient une place importante (laveurs désinfecteurs, stérilisateurs)
- l'arrivée d'une instrumentation toujours plus complexe, pour la chirurgie micro invasive et la chirurgie assistée par ordinateur notamment
- l'augmentation du matériel en prêt: les interventions étant de plus en plus spécifiques et l'instrumentation toujours chère.
- la prise en charge de la re confection des plateaux opératoires par le personnel des services de stérilisation en lieu et place des instrumentistes. Ce dernier point n'étant possible que par une formation spécifique et continue du personnel de stérilisation et par une collaboration efficace et constructive entre stérilisation et bloc opératoire.

De tous ces éléments découlent une responsabilité accrue de chaque collaborateur vis à vis de l'institution et mais également et surtout vis à vis du patient. Nous avons donc l'obligation de mettre en place et/ou de réactualiser l'encadrement de nos nouveaux collaborateurs.



Ces nouveaux collaborateurs ont eux aussi changés puisqu'ils ont le plus souvent maintenant une formation de base paramédicale ou autre et également la nécessité d'une formation spécifique reconnue et d'une formation continue.

Fort de ces éléments, il nous paraît important d'avoir dans l'effectif une personne désignée, chargée de l'intégration et de la formation des nouveaux collaborateurs. Cette personne doit bien sûr avoir une parfaite connaissance du domaine tant du processus de stérilisation lui-même que des plateaux opératoires. Elle doit également avoir une aptitude pédagogique innée et acquise par le biais d'une formation post grade. Ses principales qualités seront la patience, l'écoute, l'ouverture d'esprit et la disponibilité sans oublier bien sûr qu'elle doit montrer l'exemple.

Comment organiser cette intégration ?

Avant l'arrivée du collaborateur, l'équipe sera informée et l'encadrement planifié avec des objectifs clairs et des délais pour les atteindre. Si le service ne dispose pas d'une personne chargée de la formation, le rôle de chacun sera défini et les tâches réparties dans l'équipe. Il est important de faire concorder les horaires du nouveau collaborateur et de la personne chargée de sa formation. Les documents importants (directives internes, règles d'hygiène, fiches de travail...) seront préparés afin d'être remis au collaborateur à son arrivée.

L'accueil sera précis et les directives clairement exprimées, de même que l'attente au niveau de l'activité et des différentes tâches à effectuer. Après les formalités administratives, une visite du service et la présentation à l'équipe seront organisées. Ensuite le formateur prendra le nouveau collaborateur en charge en prenant soin de lui expliquer les raisons et les objectifs de



l'encadrement mis en place. Il convient de ne pas perdre de vue que le rôle de formateur n'est pas un rôle de spectateur, le formateur doit travailler AVEC le collaborateur. Ce rôle d'encadrement n'est pas toujours facile à assumer car en raison de la pression ambiante, du temps qui manque, nous avons souvent envie de faire à la place du débutant pour aller plus vite. Le risque en agissant ainsi est que le nouveau collaborateur aura besoin de plus de temps pour devenir autonome.

Le type d'encadrement et le rythme de la formation doivent s'adapter au mieux au collaborateur.

L'évaluation de l'intégration sera faite de façon continue par le formateur lors d'entretiens informels fréquents où points acquis et points à approfondir seront évalués. Il est important que la relation formateur/collaborateur soit une relation de confiance, pour cela des moments seront réservés à l'échange. Un document «check liste des connaissances» permettra de faire le point.

Cet encadrement permettra d'évaluer l'intégration du nouveau collaborateur dans l'équipe comme dans son activité. Il permettra également au collaborateur de devenir rapidement compétent et autonome dans un climat de confiance.

Un entretien officiel avec le supérieur hiérarchique sera planifié avant la fin du temps d'essai. De nouveaux objectifs sont alors fixés de même que les délais pour les atteindre. L'encadrement «rapproché» ces-



sera au profit d'une supervision. Le formateur deviendra alors personne de référence tout en conservant le souci de la progression du collaborateur.

Tableau idyllique tel que décrit ci dessus! Dans la pratique, le manque d'effectif, l'arrivée de plusieurs nouveaux collaborateurs dans des délais très rapprochés perturbent grandement la mise en place de cet encadrement. Il convient alors de faire participer toute l'équipe, de l'inclure et de la responsabiliser dans cette démarche d'intégration et de formation sur la base de procédures écrites détaillées. Toute l'équipe doit adhérer à la démarche de formation et les rôles de chacun doivent être clairement définis. Cela évitera au collaborateur d'être déstabilisé car ne sachant pas à qui s'adresser et cela réduira également les tensions dans l'équipe.

Pour conclure, un encadrement «soigné» est indispensable pour que le nouveau collaborateur acquière rapidement compétence, autonomie et efficacité dans un climat de confiance et de sécurité.

Un encadrement soigné est le seul moyen de rencontrer un collaborateur heureux, un formateur comblé, une équipe satisfaite et ... d'obtenir des prestations de qualité. ■



Curriculum vitae

Avec un diplôme d'infirmière obtenu en France, j'ai travaillé à l'Hôpital Cantonal de Fribourg dans les soins tout d'abord puis de nombreuses années en bloc opératoire dont plusieurs années dans un poste à responsabilité. En 2000 j'ai pris en charge le poste de responsable du service de Stérilisation Centrale de ce même hôpital. En 2003 j'ai obtenu le DIU d'Etudes Supérieures en Stérilisation à Lyon et depuis 2004, je fais partie de l'équipe de la Stérilisation Centrale du CHUV de Lausanne en tant que responsable adjointe. Une partie de mon activité est orientée vers l'enseignement auprès des assistants techniques en stérilisation, des TSO et des infirmières du domaine opératoire. Membre de la SSSH depuis 2000, je suis depuis 2006 secrétaire de la section romande.

Almedica SA, CH-3285 Galmiz



Contrôles de Stérilisation

Assurance de qualité dans votre cabinet médical

Nos collaborateurs qualifiés contrôlent 2 à 4 fois par an le processus de stérilisation ainsi que d'hygiène des surfaces, de l'eau et de l'air dans votre cabinet médical. Notre société est certifiée ISO 9001:2000 pour ces contrôles.

Pour plus d'informations :

www.almedica.ch
Tel. 026 672 90 90



ISO 9001:2000
CERTIFIED

ALMEDICA

SPECIFIC IN MEDICAL DIAGNOSTICS
ALMEDICA AG, HAUPTSTR. 76, CH-3285 GALMIZ
TEL +41(0)26 672 90 90 FAX +41(0)26 672 90 99
OFFICE@ALMEDICA.CH WWW.ALMEDICA.CH