

PRIORISER LES PROJETS ET DÉFINIR SA POSTURE PROFESSIONNELLE : POINT DE VUE DE CP EN MILIEU HOSPITALIER

JEUDI 21 NOVEMBRE 2024

Sophie Lamontagne

et

Benjamin Bousquet-Lemieux

PLAN DE LA RENCONTRE

Présentations et brise-glace;

Rôles au CHUM;

Défis et pistes de solutions;

A-t-on besoin d'une formation?

La diversité de la formation au CHUM

La formation au CHUM

C'est quoi la formation au CHUM?

- La formation professionnelle ;
- La formation qui doit être accréditée par des ordres ;
- La formation en pédagogie (PRF) ;
- La formation académique;
- Communautés de pratique réseau ;
- (La bibliothèque!) ;
- (La littératie en santé!), etc.

La formation au CHUM

C'est quoi la formation au CHUM?

- Formation en personne ;
 - En classe
 - En milieu de travail
- Formation e-learning ;
 - Capsules interactives
 - Vidéos
- **Simulation ;**
- Colloques, symposiums et événements ;
- Stage ;



Notre offre de service (PSIEA)

À la carte

- Rôle conseil ;
 - Accompagnement
 - Comités et organisations colloques
- Accréditation de formation ;
- Intégration de contenu de formation à l'environnement numérique ENA ;

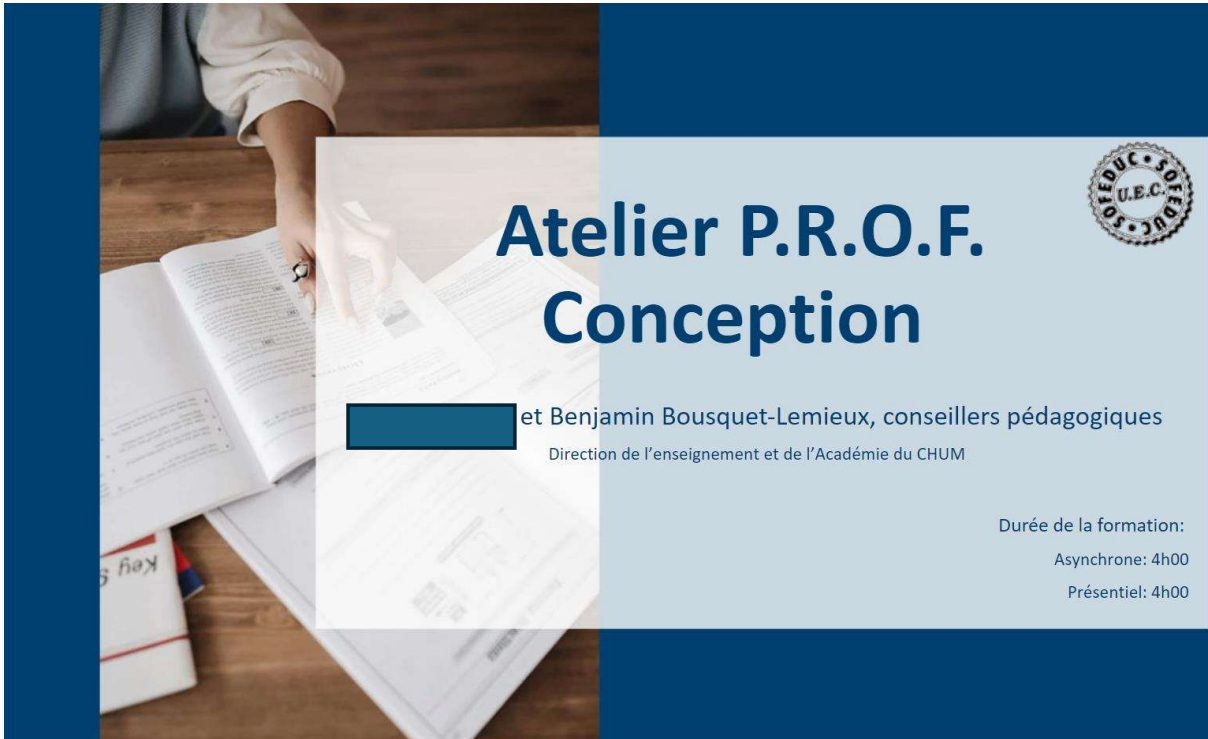
Service complet

- Analyse de besoins ;
- Design ;
- Développement ;
- Implantation ;
- Évaluation.

Exemples de nos formations – Escape room synthèse

Formation P.R.O.F


Outiller le personnel du CHUM à concevoir et diffuser de la formation



**Atelier P.R.O.F.
Conception**

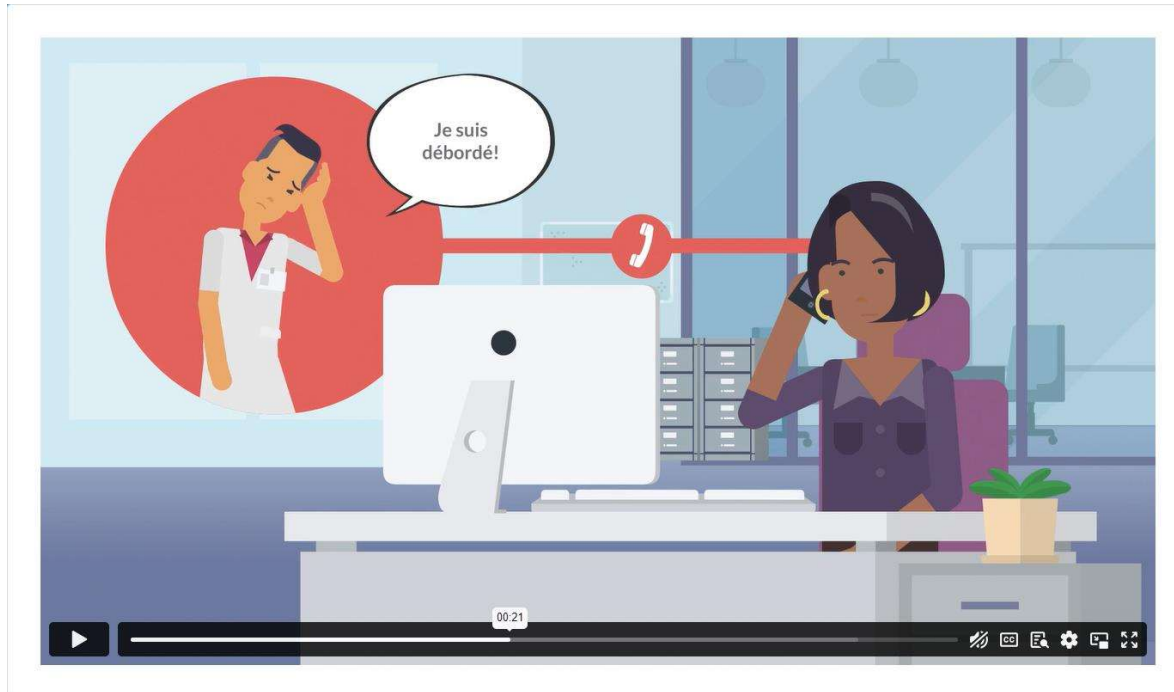
et Benjamin Bousquet-Lemieux, conseillers pédagogiques
Direction de l'enseignement et de l'Académie du CHUM

Durée de la formation:
Asynchrone: 4h00
Présentiel: 4h00



Exemples de nos formations

Capsule e-learning – Gestion des appels difficiles



Question

02/05

Personne manifestant de la paranoïa

Lors de votre communication au téléphone avec un patient, vous déduisez qu'il manifeste de la paranoïa et tient un discours complotiste.

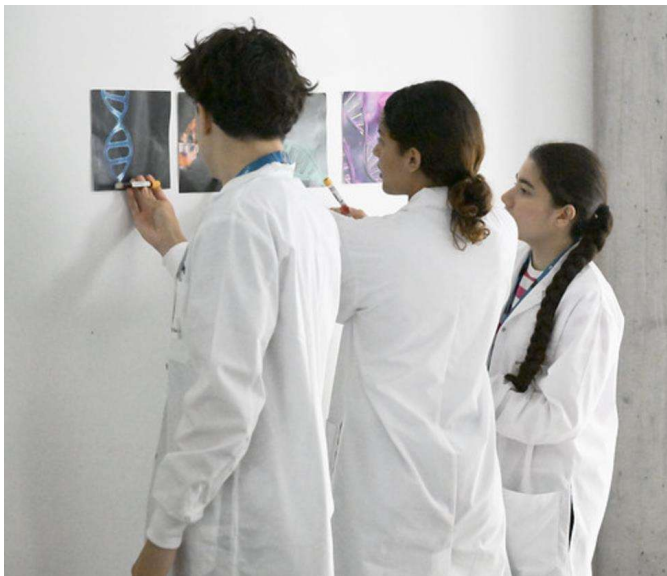
Parmi les réponses suivantes, laquelle vous semble la moins adaptée à la situation?

- Vous tentez de le rassurer et de lui expliquer clairement vos constats à la suite de l'évaluation.
- Vous faites de l'humour pour calmer la situation.
- Vous lui donnez des explications basées sur des faits.

VALIDER

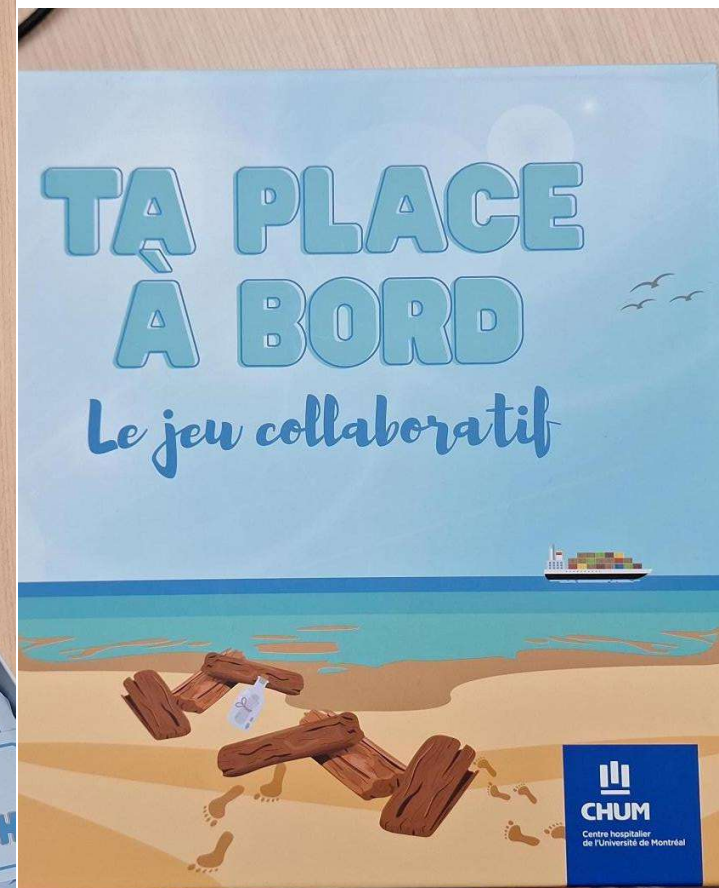
Exemples de nos formations

Escape room dans le cadre de l'académie d'été du CHUM



Exemples de nos activités – Balado collectif





Exemples de nos formations

Exemples de nos formations

- Préparation des produits sanguins stables nécessitant une reconstitution ou décongélation avant l'administration
- Exigences d'entretien ménager où des médicaments dangereux sont utilisés
- Manipulation de chariot SST
- Bonification de la formation Centre d'appels du Centre d'Optimisation des Flux Réseau (COFR) - Trajectoires de la ligne 8083
- Doubles casiers
- Recertification - Lecture de bandes d'arythmie

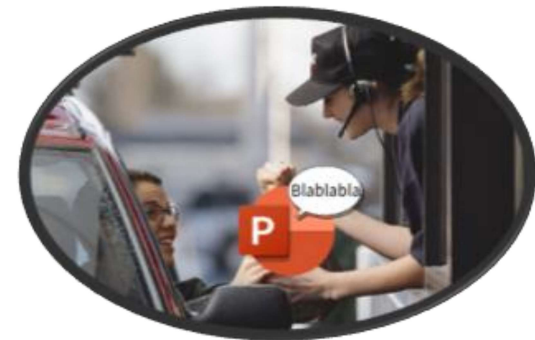
Défis qu'on rencontre?

- Foisonnement de demandes de projet ;
- Ressources limitées ;
- Innovation = inconnu et risqué! ;
- Objectifs parfois flous ou en zone grise ;
- Collaboration entre différents services ou directions ;
- Suivi post-formation;
- ÉNORME terrain de jeu !

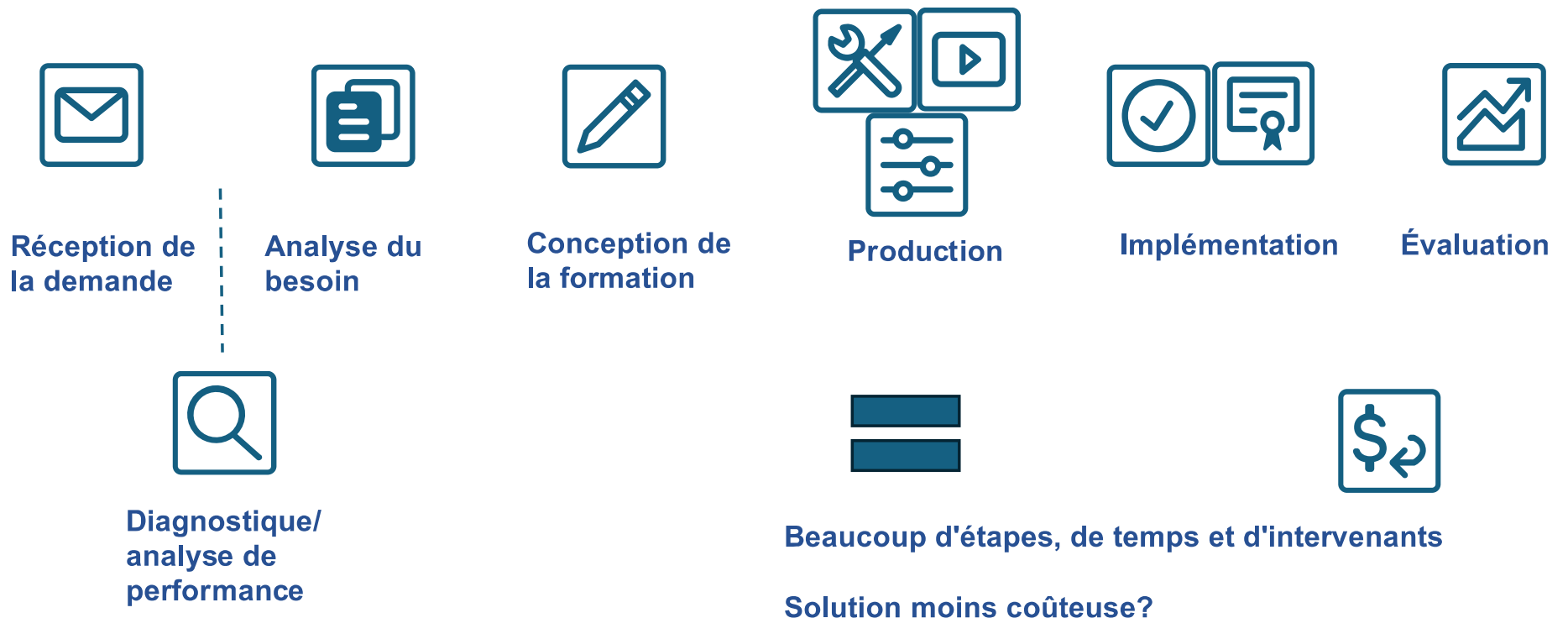
La posture de partenaire stratégique comme solution!

- Être au fait de la vision stratégique de l'organisation (ou de la faculté, ou du programme, etc.) ;
- Évaluer la demande de **projet** au regard des objectifs stratégiques (prioriser!) ;
- Questionner les requérants sur les objectifs de la demande de projet pour s'assurer qu'ils sont clairs ;
- Aligner la pédagogie avec l'objectif stratégique ;
- Éduquer les «clients» quant à la pédagogie ;
- Capacité à mobiliser les parties prenantes.

**Et si la formation n'est pas
toujours la meilleure
solution?**



Processus de demande de service



Analyse diagnostique est une enquête



On cherche à résoudre un enjeu de performance par la solution la plus facile et la plus probable de répondre au besoin avant d'en conclure que la formation est nécessaire.

Two white sticky notes with a light blue grid pattern are pinned to a corkboard with red pushpins. A red line connects the two pushpins. The left note is labeled 'Performance' and the right note is labeled 'Productivité'.

Performance

Productivité

Comment différencier
ces deux concepts?

Exemple 1

Problème rapporté : Augmentation du nombre d'erreurs dans les saisies d'ordonnances.

Demande : Nous avons besoin d'une nouvelle formation sur la gestion des médicaments.

Besoin réel ... 



Exemple 2

Problème rapporté : Faible niveau de satisfaction des patients quant à l'accompagnement dans la compréhension d'un diagnostic.


Demande : Il faut former les clinicien.es en pédagogie et en communication

Besoin réel ...





**Quand est-ce qu'on se pose la question : est-ce
réellement un besoin de formation?**



Avez-vous des exemples de demandes de formations où vous n'étiez pas sûr que la formation était nécessaire?

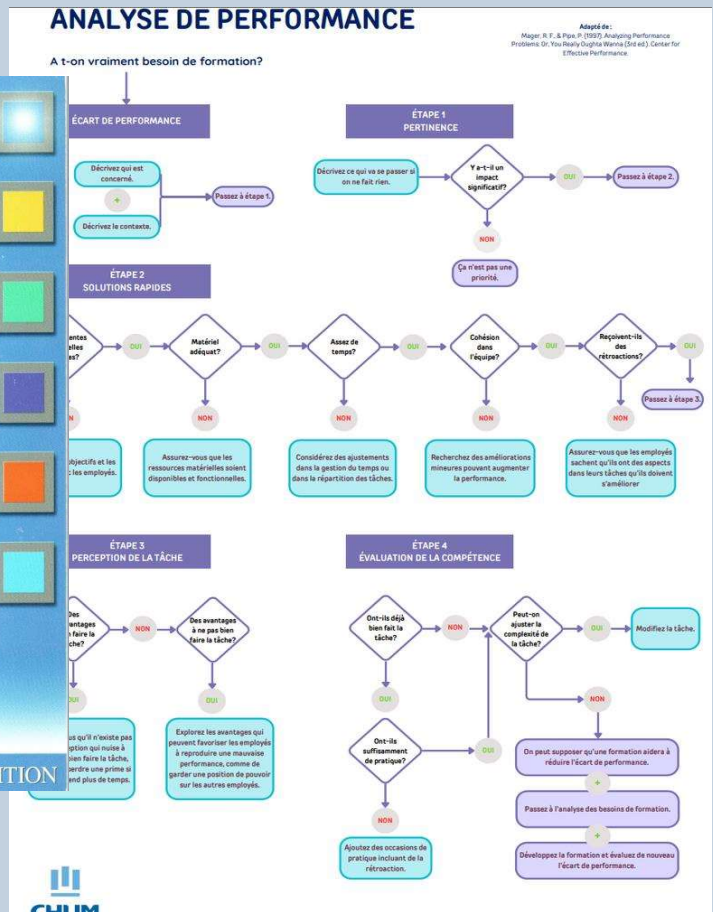
Aide à la décision

Analyzing Performance Problems
or You Really Oughta Wanna

How to figure out why people aren't doing what they should be, and what to do about it

Robert F. Mager
 Peter Pipe

COMPLETELY REVISED THIRD EDITION



- **Logigramme en étapes:**
 - Pertinence
 - Solutions rapides
 - Perception de la tâche
 - Évaluation de la compétence
- On cherche à:
 - Formuler des **hypothèses** à confirmer
 - Mettre en place des **solutions** directement
 - Répondre à la question: **A t-on vraiment besoin de formation?**

Menons l'enquête - Exemple 1

Problème rapporté : Augmentation du nombre de plaintes quant au manque de différenciation pédagogique pour les élèves/étudiants TDAH. Il existe une procédure que les enseignants doivent suivre.

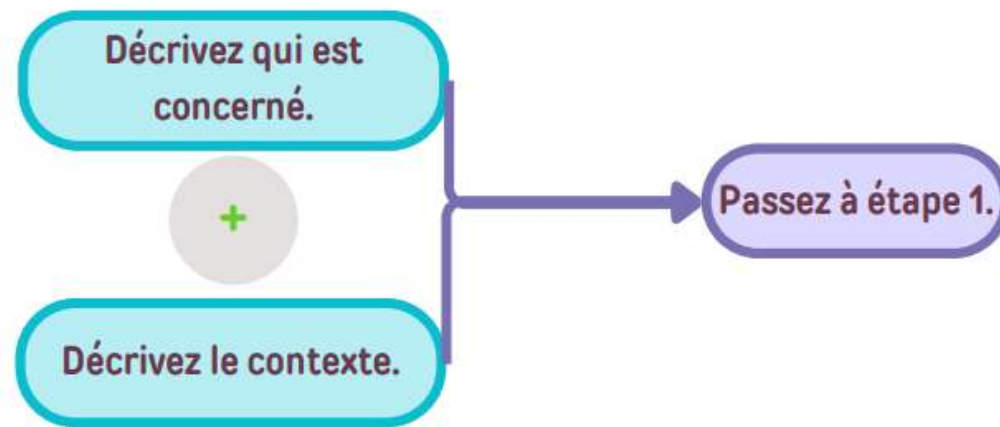
Demande : Nous avons besoin d'une nouvelle formation sur le TDAH et sur la procédure à utiliser.

Besoin réel ...

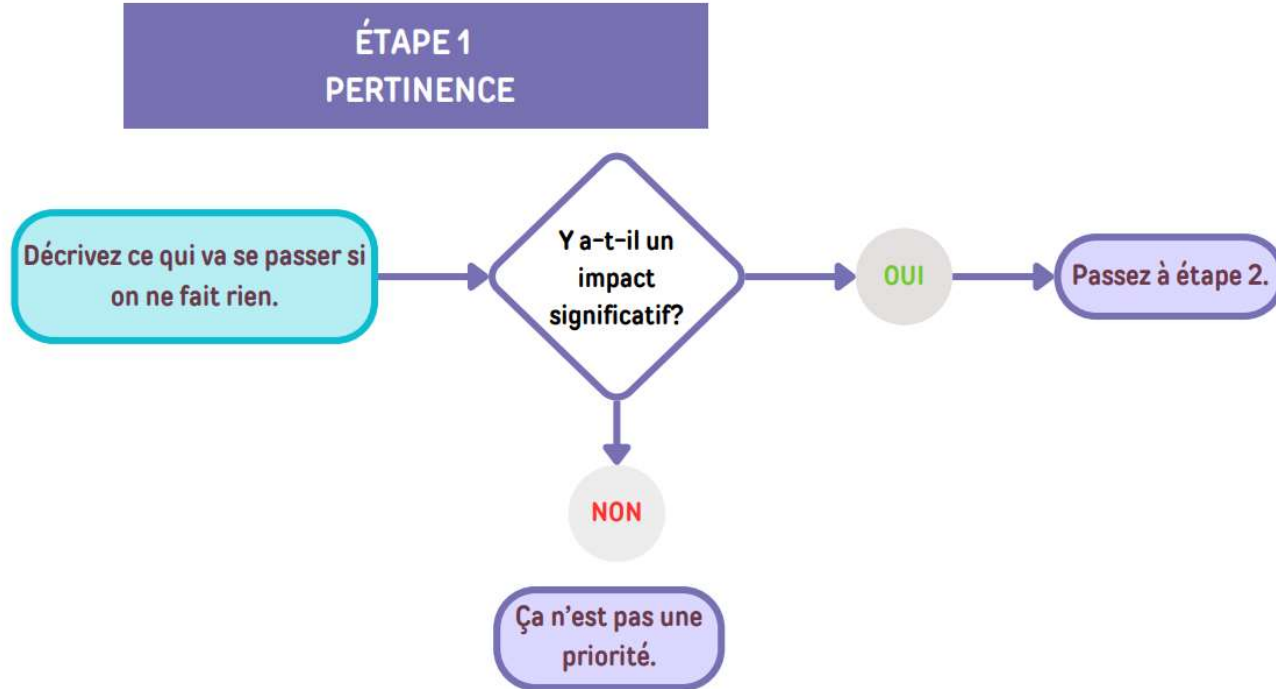


Décrire le contexte

ÉCART DE PERFORMANCE

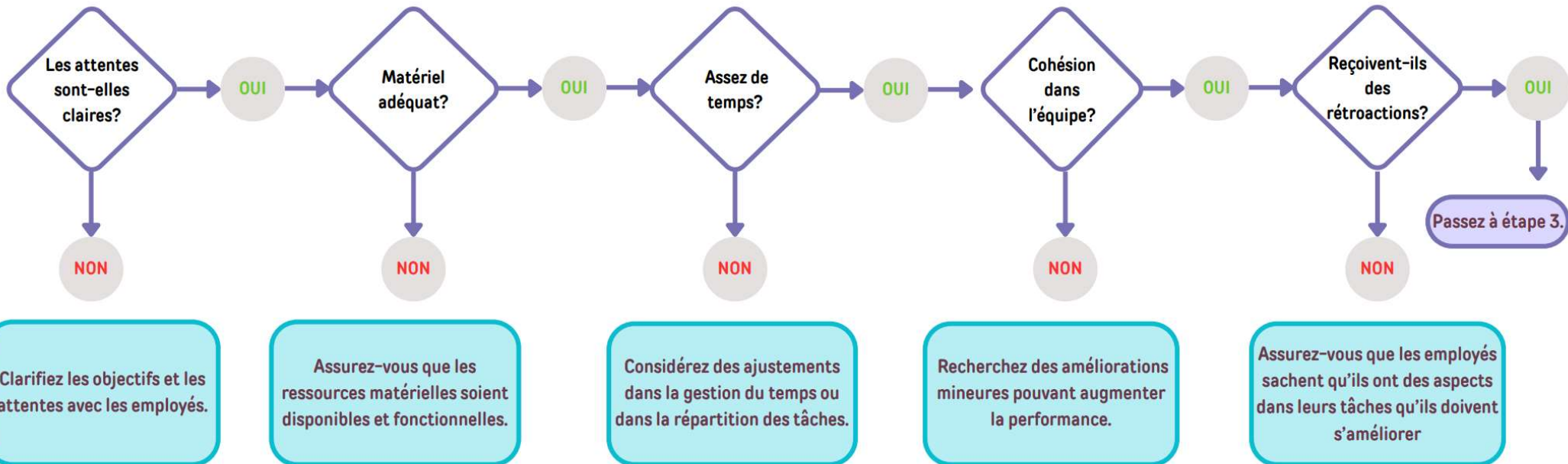


Étape 1 : Est-ce pertinent?



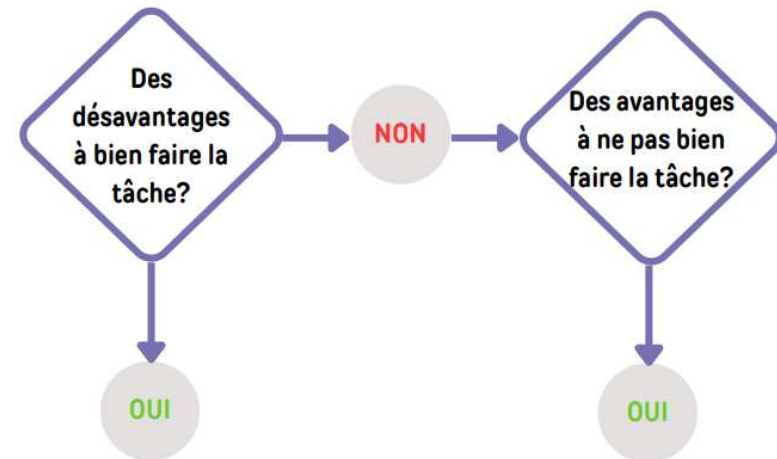
Étape 2 : Peut-on régler le problème rapidement?

ÉTAPE 2 SOLUTIONS RAPIDES



Étape 3 : Comment les employé.es perçoivent-ils la tâche visée?

ÉTAPE 3 PERCEPTION DE LA TÂCHE

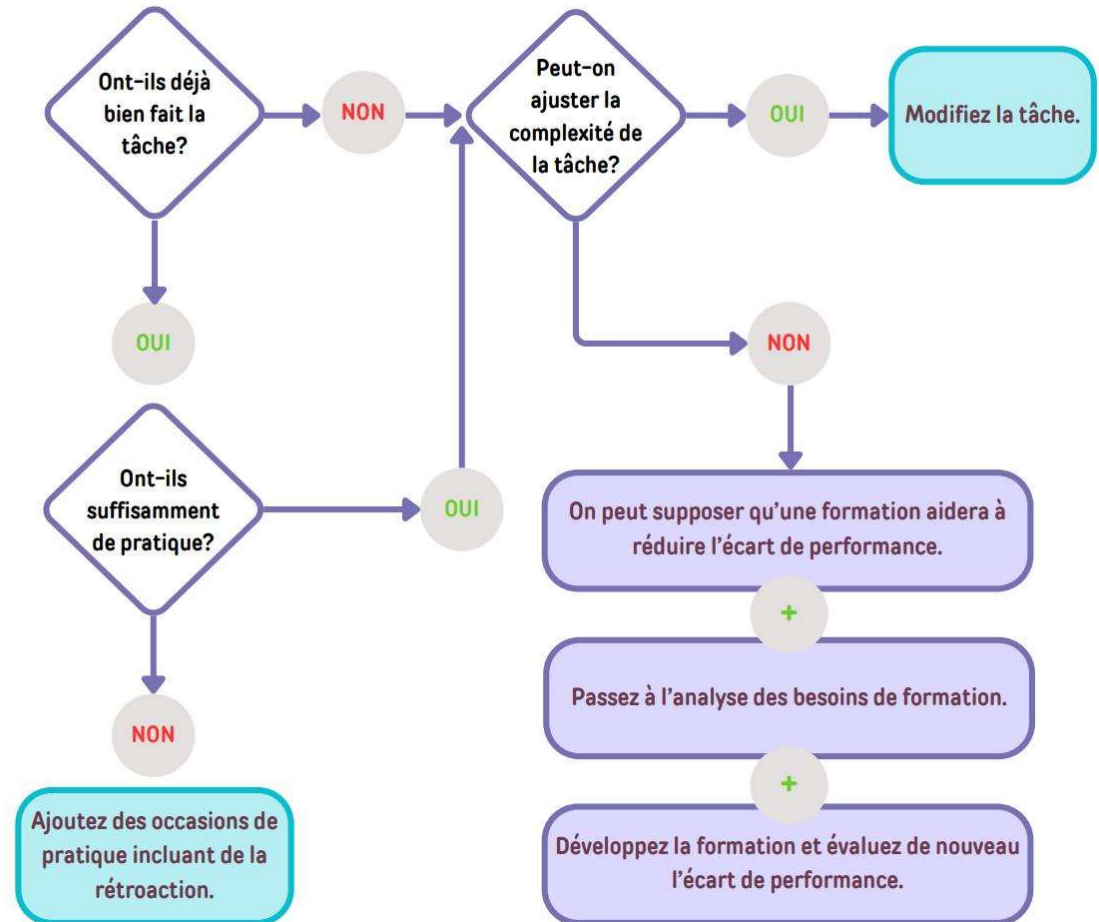


Assurez-vous qu'il n'existe pas une perception qui nuise à l'envie de bien faire la tâche, comme de perdre une prime si la tâche prend plus de temps.

Explorez les avantages qui peuvent favoriser les employés à reproduire une mauvaise performance, comme de garder une position de pouvoir sur les autres employés.

Étape 4 : Peut-on rehausser la compétence autrement?

ÉTAPE 4 ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE





Rapport d'analyse

Devons nous développer un projet de formation?

A close-up photograph of a person wearing a white lab coat. They are holding a silver pen in their right hand and a black magnifying glass in their left hand, looking intently at a document. The background is blurred, showing what appears to be a laboratory or office setting with a laptop and a calculator.

Rapport d'analyse

Quelles alternatives proposer?



Rapport d'analyse

- Il faut comprendre l'écart de performance avant de proposer une solution.
- Certains cas sont plus évidents, comme dans le cas d'une nouveauté.
- La formation est coûteuse, elle devrait être la dernière option à envisager.