

Encourager la fidélisation des jeunes infirmier(ère)s



Dans cet article, nous expliquerons pourquoi certains programmes d'orientation des infirmières ne sont pas efficaces en termes de fidélisation des employés et nous évoquerons les outils qui pourraient vous permettre de résoudre ce problème. Les experts sont unanimes sur l'importance des points suivants :

- Quelle influence ont les jeunes infirmières et leur fort taux de turnover sur les coûts ?
- Quelle influence ont les nouvelles infirmières sur la qualité des soins aux patients ?
- Comment réduire les coûts, augmenter la sécurité des patients et améliorer le moral des équipes dans votre institution ?
- Pourquoi les attentes des millennials affectent le recrutement des jeunes infirmières ?

Imaginez ces deux points de vue :

1. Vous êtes un(e) jeune infirmier(ère) fraîchement diplômé(e) et c'est votre premier jour de travail. Vous passez probablement en revue une check-list dans votre tête : chaussures et blouse confortables, ciseaux, pince Kocher de bonne qualité et peut-être même des fiches anti-sèches¹.
2. Vous êtes le cadre de santé qui attend cette nouvelle recrue et vous avez sans doute une check-list qui doit être légèrement différente. Elle porte plus particulièrement sur la capacité à fournir des soins de qualité, conformes aux besoins du service. Vous vous demandez peut-être même combien de temps cette jeune infirmière gardera son travail.

Ces deux points de vue sont marqués par une certaine appréhension.

« Les nouveaux diplômés expriment certaines réticences quant à leur capacité à fournir des soins aux patients en toute sécurité, tout en répondant aux exigences de performance des organisations qui les emploient », nous expliquent le Dr. Susan M. Dyess et le Dr. Rose O. Sherman dans le *Journal of Continuing Education in Nursing* [Journal de la formation infirmière continue]². Ce sentiment d'inefficacité peut mener à un départ prématuré pour certain(e)s jeunes infirmier(ère)s diplômé(e)s. Des études montrent qu'environ vingt-cinq pour cent des infirmières démissionnent dès la première année³.

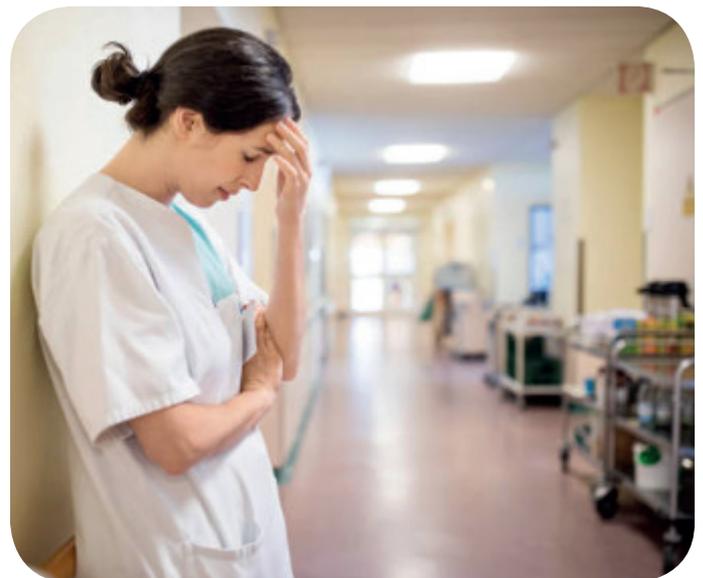
Comme il faut un certain temps pour pouvoir recruter une nouvelle infirmière, le taux élevé de turnover peut avoir un impact sur la productivité, mais pas uniquement.

Afin d'empêcher qu'une grande partie de vos nouvelles recrues ne démissionnent, les experts conseillent de revoir l'orientation de vos jeunes infirmières. « Le choc de la réalité », ou le grand saut de l'école d'infirmières à

la pratique du métier, est souvent vu comme la principale raison de départ des jeunes infirmier(ère)s⁴.

Dans cet article, nous examinons l'impact que les efforts mis en œuvre pour le passage à la pratique peuvent avoir sur les coûts, les soins et le moral.

Nous explorons également des approches alternatives qui peuvent assurer un vrai transfert de connaissances, afin que vos infirmières soient à la hauteur des exigences de soins requises.



Comment la simulation In Situ peut-elle augmenter la rétention et la performance des professionnels de santé ?

Les jeunes infirmières ont une influence sur les coûts

Lorsqu'un(e) infirmière démissionne, elle laisse les autres en difficulté. Le personnel infirmier restant doit prendre en charge plus de patients et la direction doit se démener pour chercher un remplaçant. Dans certains cas, les coûts de remplacement peuvent s'élever jusqu'à 75 000 €⁵. Si vous multipliez ce chiffre par un quart de vos nouvelles recrues, vous obtenez un résultat qui souligne une vulnérabilité, et qui peut se reproduire tous les ans, chaque fois que vous recrutez des jeunes infirmier(ère)s diplômé(e)s.

Notez également que cela peut prendre en moyenne trente-sept jours (sept semaines ouvrées) pour trouver un(e) remplaçant(e) et vingt-huit jours supplémentaires pour l'orientation et la formation, comme le rapporte KPMG⁶. Pendant ce laps de temps, plusieurs rapports montrent qu'il y a un coût de non-productivité de vingt-deux pour cent, comprenant le recrutement, la formation, l'éducation et les assurances⁷. Donc, les établissements perdent non seulement de l'argent suite à la démission d'un(e) employé(e), mais le recrutement d'une nouvelle personne peut s'avérer encore plus onéreux. Le fort taux de départ des jeunes infirmier(ère)s poussent les établissements à avoir de plus en plus recours à des infirmier(ère)s intérimaires⁸.

Le taux de départ des jeunes infirmières diplômées depuis moins de 2 ans peut atteindre

50%

du taux de départ global des IDE⁹

Il(elle)s ont l'avantage de savoir s'adapter très rapidement à un nouvel environnement hospitalier et de combler les lacunes en termes de soins aux patients. Cependant, le recrutement d'un(e) infirmier(ère) intérimaire ne produira qu'une solution temporaire à un problème de rétention de plus grande ampleur. Ce n'est pas une solution en soi.

Les deux premières années des jeunes infirmier(ère)s peuvent être très mouvementées. Des études montrent que leur insatisfaction entre quatre et six mois, et revient à peu près vers la fin de la deuxième année à leur poste⁹. Cela démontre simplement qu'une mauvaise première impression peut avoir des conséquences négatives durables. Il faut donc savoir prendre soin des jeunes professionnel(le)s dès leurs premiers pas dans votre institution : il faut les soutenir, les former et les guider.

La qualité de votre programme de formation est la pierre angulaire pour les jeunes infirmier(ère)s. Il les aide à se projeter dans le monde infirmier de votre institution et à trouver leur place. Si vous pensez que votre taux de turnover mérite votre attention, il ne tient qu'à vous de renforcer vos méthodes d'orientation.

L'impact des jeunes infirmier(ère)s sur la qualité des soins

Habituellement, les programmes d'orientation des infirmières reposent majoritairement sur un apprentissage didactique des règles et des procédures. Les recherches suggèrent que les nouveaux diplômés pourraient bénéficier d'un soutien à long terme qui consisterait à développer davantage leur jugement clinique, à leur donner une possibilité de debriefing sur leurs pratiques et à améliorer leurs compétences¹⁰. Sans ce perfectionnement professionnel, un(e) jeune infirmier(ère) pourrait perdre confiance en lui (elle).

Une infirmière nous a décrit son premier jour en disant que « C'est comme si vous jouiez à l'infirmière, mais vous n'êtes pas vraiment une infirmière »¹¹. Ce sentiment est appuyé par le fait que seulement dix pour cent des cadres de santé pensent que les jeunes infirmier(ère)s sont qualifié(e)s pour exercer leur travail¹². Si les infirmier(ère)s et les cadres de santé ne font pas confiance aux jeunes diplômé(e)s, il est indispensable de remédier à cette situation.

Si le manque de confiance empêche de faire son travail, poser des questions et donner des conseils, les patients peuvent ressortir avec une mauvaise expérience.

Soixante-quinze pour cent des infirmier(ère)s ont déjà commis des erreurs d'administration de médicaments¹³. Une recherche de l'*International Journal of Nursing Studies* indique que le manque d'expérience et de connaissances, les difficultés de communication et l'ajustement aux bonnes pratiques sont les aspects qui mettent à rude épreuve l'assurance d'une infirmier(ère)¹⁴. Il est possible de relever chacun de ces défis avec des activités complémentaires et plus intéressantes, suite au recrutement des jeunes diplômé(e)s. Privilégier l'apprentissage pratique avec des cours captivants, au lieu d'un apprentissage théorique traditionnel, favoriserait l'apparition d'infirmier(ère)s plus sûr(e)s d'eux(elles).

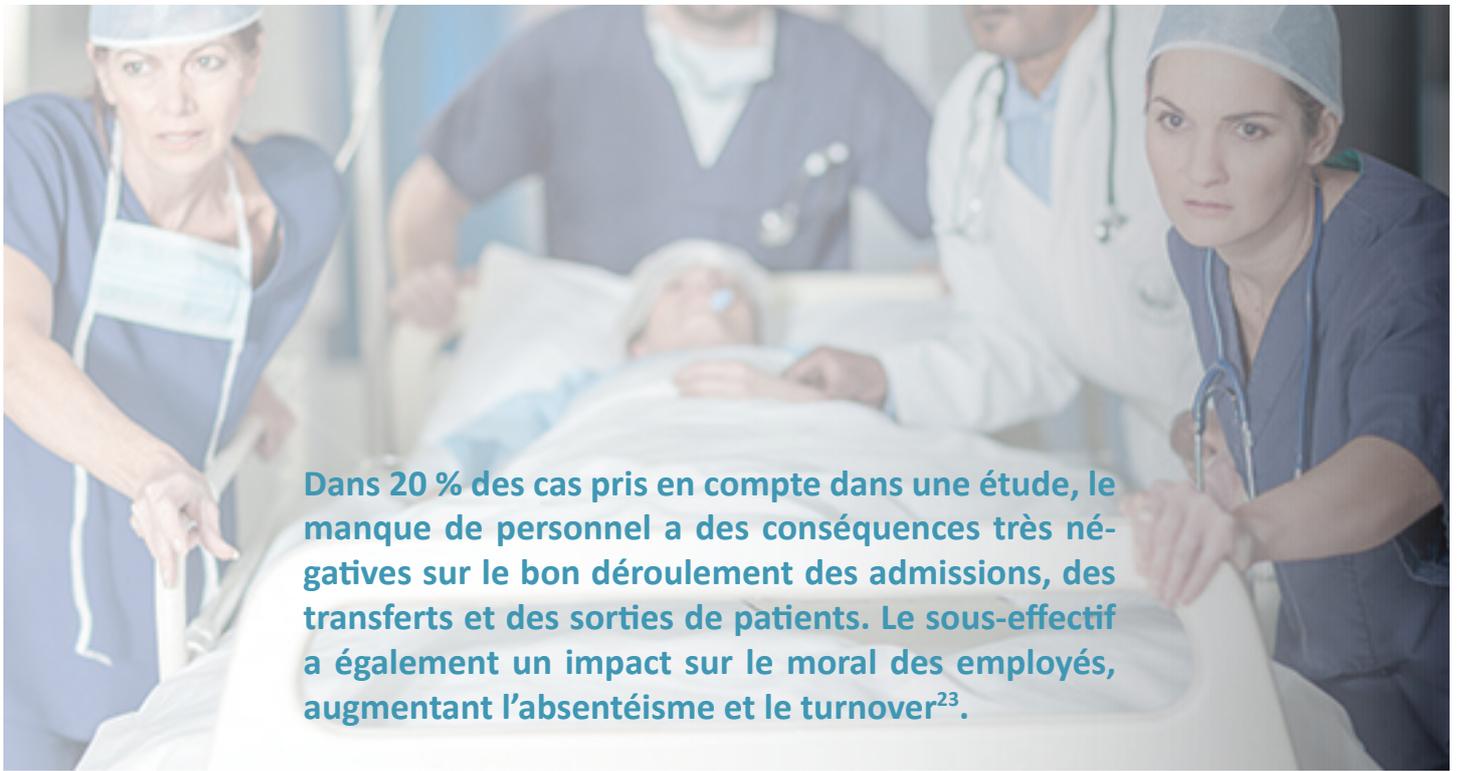
L'expérience dans ce domaine montre également que le développement professionnel des formateurs peut être un atout. De plus en plus de preuves sont rassemblées et montrent que « les infirmier(ère)s diplômé(e)s qui ont des « moniteurs » qualifiés perçoivent de manière plus positive leurs capacités à

procurer des soins de bonne qualité, améliorant ainsi le taux de rétention des premières années »¹⁵. La formation officielle des formateurs peut optimiser l'expérience des jeunes infirmier(ère)s diplômé(e)s, favoriser leur autonomisation et augmenter leur niveau de confiance.

Avant d'accueillir les jeunes diplômé(e)s, n'hésitez pas à revoir complètement votre programme d'orientation en incluant une formation par simulation.

Vantage point est une publication orientée sur la gestion du risque dans les systèmes de santé. Elle indique que les problèmes de conformité des soins lors de situations critiques, peuvent aboutir à des déroutements inutiles aux urgences, à des retards pour des chirurgies et parfois à une fermeture temporaire de services de soin. Ceci expose davantage les patients à des risques²³.





Dans 20 % des cas pris en compte dans une étude, le manque de personnel a des conséquences très négatives sur le bon déroulement des admissions, des transferts et des sorties de patients. Le sous-effectif a également un impact sur le moral des employés, augmentant l'absentéisme et le turnover²³.

Mais alors, quelle est la solution ?

Force est de constater que la simulation offre un environnement efficace de pratique pour les jeunes infirmier(ère)s, qui se sentent par conséquent plus impliqué(e)s. Cela standardise implicitement la notion d'apprentissage.

Conformément à une étude du *National Council of State Boards of Nursing (NCSBN)* (Conseil national des commissions d'états des infirmières), jusqu'à cinquante pour cent du temps passé en milieu clinique peut être remplacé par la simulation¹⁶.

Selon le Dr Dyess et le Dr Sherman, les « simulations qui illustrent et donnent aux élèves les meilleures opportunités possibles de pratiquer la communication dans un environnement pédagogique et professionnel sécuritaire, avec débriefing et feedback, sont très encourageantes »¹⁷.

Une étude a également prouvé que grâce à la simulation, les infirmier(ère)s sont plus confiant(e)s, ont une meilleure gestion du stress et du patient, et aboutissent à un perfectionnement de leurs compétences de communication et de réflexion¹⁸.

Une rencontre avec un patient simulé encourage les jeunes infirmier(ère)s à formuler un jugement clinique afin de fournir des soins de qualité, sans exposer le patient à des risques.

« Il apparaît clairement que les jeunes infirmier(ère)s se sentent plus à l'aise, confiant(e)s et moins stressé(e)s lorsqu'il(elle)s ont un modèle de transition vers la pratique de leur métier ».

*Nancy Spector, RN, PhD
Directrice des Innovations Réglementaires au NCSBN²⁴*

En plus d'apporter une source intarissable d'opportunités de pratique, la simulation affiche des résultats concrets et quantifiables. De surcroît, elle oriente vers une formation standardisée pour les jeunes diplômé(e)s. Cette capacité à refaire la même simulation avec différents axes de travail aide à ce que chaque jeune infirmier(ère) appréhende les patients avec les mêmes connaissances et la même attention.

Il est également très important de pouvoir quantifier les performances lors

du processus de recrutement, car cela permet d'identifier les aspects à améliorer.

Après chaque simulation, les jeunes reçoivent un retour constructif sous forme de débriefing.

Melissa Harwood, infirmière résidente, nous raconte son expérience : « Le débriefing peut réduire le choc de la réalité en permettant aux infirmier(ère)s d'avoir du recul sur leur propre expérience et de voir que tout ne se passe pas forcément comme prévu ».

Tout le monde fait des erreurs, pas seulement les jeunes diplômé(e)s »¹⁹. Si votre but est d'atténuer le « choc de la réalité » pour le nouveau personnel entrant, il vous sera possible de réduire le taux de renoncements prématurés (et donc vos coûts) et d'améliorer en même temps le moral des employés.

La simulation peut être la solution que vous recherchez, si vous souhaitez voir votre personnel s'impliquer, avoir des pratiques standardisées. Comme vu précédemment, la simulation permet aussi de mesurer les progrès réalisés.



Un personnel infirmier satisfait n'est pas qu'un jeu de chiffres. Cela demande un engagement organisationnel à long terme, afin de le responsabiliser et le valoriser.



Le vrai visage du changement : L'infirmier(ère) du millénaire

Au fur et à mesure que le personnel issu de la génération Millennials* intègre et représente la majorité des effectifs, le plus grand groupe générationnel de l'ère moderne s'attend à une expérience professionnelle différente de celle de la génération précédente²⁰.

Kate Christmas, *Infirmière titulaire et Présidente de la Division Bernard Hodes Group Health Care*, affirme que « la génération Millennials* a besoin de programmes d'entrée dans la vie active plus structurés, comprenant des programmes de perfectionnement après obtention du diplôme, un accompagnement et un mentorat au quotidien, un feedback régulier et des opportunités d'apprentissage. L'objectif est d'avoir envie de poursuivre dans le domaine infirmier et de préparer le terrain pour le futur de la profession »²¹.

Issus d'un monde ultra-connecté, les millennials* ont besoin de communiquer en permanence et de stimuler leur curiosité dans leur environnement pédagogique et professionnel.

Au delà du besoin de feedback positif cette génération doit être encouragée à dépasser ses limites. Quatre-vingts pour cent de ces individus déclarent que le développement personnel est primordial dans leur travail²².

La simulation répond au besoin des infirmier(ère)s de cette génération millénials et leur offre le type d'intégration dont elles expriment le besoin pour faire leur travail efficacement.

« Il apparaît clairement que les jeunes infirmier(ère)s se sentent plus à l'aise, confiant(e)s et moins stressé(e)s lorsqu'ils(elle)s ont un modèle de transition vers la pratique de leur métier. »

Nancy Spector, RN, PhD - Directrice des Innovations Réglementaires au NCSBN²⁴

* Millennials : Nés entre les années 1980 et 2000, les Millennials sont surtout connus sous le nom de la génération Y

Références

1. Oaks, A. (2016, May). New nurse checklist: 4 things you need for your first day at work. Retrieved from <https://www.healthcareers.com/article/career/how-to-prepare-for-your-nursing-career>
2. Dyess, S. & Sherman, R. (2009). The first year of practice: New graduate nurses' transition and learning needs. *Journal of Continuing Education in Nursing*, 40(9); 403-410. doi: 10.3928/00220124-20090824-03
3. Twibell, R. & St. Pierre, J. (2012). Tripping over the welcome mat: Why new nurses don't stay and what the evidence says we can do about it. *American Nurse Today*, 7(6).
4. Harwood, M. (2011). Transition shock-- hitting the ground running. *Nuritinga*, (10), 8-18. Retrieved from <http://www.anmfvic.asn.au/news-and-publications/news/2014/12/01/beatting-transition-shock>
5. Twibell, R. & St. Pierre, J. (2012). See reference #3
6. American Traveler. (2014). Twelve percent rise in nurse staffing costs fuel demand. Retrieved from <https://www.americantraveler.com/press-releases/twelve-percent-rise-nurse-staffing-costs-fuel-demand>
7. Ibid
8. Twibell, R. & St. Pierre, J. (2012). See reference #3
9. Colosi, B., et al., 2016 National Healthcare Retention & RN Staffing Report. Nursing Solutions, Inc., March 2016
10. Dyess, S. & Sherman, R. (2009). See reference #2
11. Ibid
12. Twibell, R. & St. Pierre, J. (2012).
13. Ciocco, M., *Fast Facts for the Nurse Preceptor: Keys to Providing a Successful Preceptorship in a Nutshell*. Springer Publishing, 2016
14. Pfaff, K.A., Baxter, P.E., Jack, S.M., & Ploeg, J. (2014). Exploring new graduate nurse confidence in interprofessional collaboration: A mixed methods study. *International Journal of Nursing Studies*, 51(8); 1142-1152. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2014.01.001
15. Clipper, B. & Cherry, B. (2015). From transition shock to competent practice: Developing preceptors to support new nurse transition. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 46(10); 448-454. doi: 10.3928/00220124-20150918-02
16. NCSBN (2015). Simulation Study. Retrieved from <https://www.ncsbn.org/685.htm>
17. Dyess, S. & Sherman, R. (2009). See reference #2
18. Abersold, M. & Tschannen, D. (2013). Simulation in nursing practice: The impact on patient care. *The Online Journal of Issues in Nursing*, 18(2). doi: 10.3912/OJIN.Vol18No02Man06
19. Harwood, M. (2011). See reference #4
20. Christmas, K. (2008). *Attracting and retaining millennial nurses*. New York, NY: Bernard Hodes Group.
21. Ibid
22. Gallup, I. (2016, June 30). Millennials Want Jobs to Be Development Opportunities. Retrieved from <http://www.gallup.com/businessjournal/193274/millennials-jobs-development-opportunities.aspx>

Laerdal souhaite vous aider à mettre en oeuvre vos actions de formation. Contactez-nous.

www.laerdal.com

Laerdal Médical France
Bât 5B - 1, rue des Vergers - 69760 Limonest
04.72.52.02.52 - info@laerdal.fr



Laerdal
helping save lives