ÉDITORIAL INVITÉ

« Demande refusée »

Se voir refuser une demande de congé pour assister à un congrès ou à une conférence, en particulier dans son domaine de spécialité infirmière, ce n'est rien de moins que frustrant et décevant. Les motifs de refus ne manquent pas, mais si vous présentez votre demande de manière stratégique en faisant valoir les bons arguments, vous augmenterez vos chances de recevoir une réponse positive.

Cet article propose différentes façons d'aborder la question avec votre équipe de direction pour vous aider à atteindre votre objectif, comme assister à notre conférence annuelle.

Adhérez à l'AIISOC. L'Association des infirmières et infirmiers de salles d'opération du Canada (AIISOC) propose à ses membres des tarifs extrêmement avantageux sur ses événements. Si vous profitez par-dessus du tarif lève-tôt, vous économisez encore plus. Le coût d'adhésion plus que raisonnable vous permet en outre d'assister à des webinaires, de vous joindre à des comités et de rencontrer d'autres infirmières et infirmiers en soins périopératoires. Et même d'échanger des tuyaux pour trouver des sources de financement et des arguments solides pour obtenir un congé pour formation!

Semez l'idée. Lorsque l'AIISOC aura annoncé le thème de sa conférence annuelle, vous aurez du matériel plus concret pour faire valoir votre point. Les renseignements envoyés par l'Association, tout comme ceux trouvés sur le site Web (régulièrement mis à jour), vous fourniront des idées que vous pourrez semer dans l'esprit de vos gestionnaires, puis laissez germer. Transmettez à votre équipe de direction le thème de la conférence annuelle dès que vous le recevez en expliquant l'importance de cet événement non seulement pour vous, mais pour toute votre organisation.

Connaissez votre public. Lorsqu'on adresse une demande à une organisation, il est très utile de savoir ce qui l'anime, alors prenez connaissance de ses énoncés de mission, vision et valeurs. Ces énoncés, qui sont formulés par le conseil d'administration en tenant compte des attentes du public, décrivent le mandat que se donne l'organisation en matière de soins. Ils pourraient bien servir votre cause.

Les organisations, à l'instar des services offerts, ne sont pas toutes identiques. Que vous travailliez dans un grand centre de traumatologie ou un petit service de chirurgie d'un jour, l'important est de connaître votre public.

La formation continue figure souvent assez haut dans les énoncés des centres hospitaliers affiliés à un établissement d'enseignement collégial ou universitaire, qui encouragent le perfectionnement professionnel et offrent souvent de la formation interne ainsi qu'un système de gestion des formations obligatoires (sur la sécurité, par exemple) et générales requises. Tirez-en parti. Au-delà des formations générales, il est possible que votre organisation n'offre rien dans votre domaine de spécialité, mais si elle propose de la formation spécialisée pendant les heures de travail, vérifiez qui la donne. S'agit-il de représentants pharmaceutiques qui vous parleront de nouveaux produits utilisés dans votre milieu de travail? Ou d'infirmières qui vous entretiendront d'aspects particuliers de la pratique périopératoire? Parions que les premiers seront nombreux et les secondes, plus rares! Dans les centres affiliés à un établissement d'enseignement, les profils du personnel infirmier sont également variés : formation, pratique élargie, pratique avancée, recherche, enseignement au niveau collégial ou universitaire. Voici un bon article que vous pourrez lire, mais également transmettre à vos collègues et à votre hiérarchie : **10 raisons pour lesquelles la participation à des conférences est bénéfique aux étudiants**.

Les hôpitaux communautaires sont rarement affiliés à un établissement postsecondaire, mais cela ne veut pas dire pour autant que leur mission, leur vision et leurs valeurs ne valent pas la peine d'être lues. Mettent-ils en avant la sécurité de la patientèle, la responsabilité financière, autre chose? Quel genre de formation continue proposent-ils? Servez-vous de leurs énoncés de principes comme vous le feriez pour un centre hospitalier axé sur la recherche.

Les cliniques privées et les services de chirurgie d'un jour doivent eux aussi respecter certaines exigences en matière de services et de bonnes pratiques. Non seulement ils ont des frais généraux et des assurances à payer, mais il leur faut impérativement démontrer que leur personnel est compétent et formé aux méthodes récentes.

Évoquez la question de l'agrément et de la certification. Quelles sont les exigences de votre ordre professionnel en matière de maintien des compétences et de renouvellement du permis d'exercice? La plupart des organismes exigent qu'un programme d'assurance qualité soit en place afin de confirmer le maintien des compétences professionnelles. Vous pourriez ainsi faire valoir qu'en assistant à un congrès dans votre domaine de spécialité infirmière, vous répondrez à cette exigence. Dans le fond, c'est grâce à votre permis d'exercice que vous pouvez remplir vos fonctions et que la direction peut, elle, faire rouler ses salles d'opération. Si le congrès auquel vous souhaitez assister accorde des crédits de formation continue ou répond à certains critères de reconnaissance professionnelle, faites valoir le fait que vous contribuerez ainsi à la conformité de l'équipe.

La question du maintien en poste du personnel mérite également réflexion. Quand on ne peut pas entretenir ses compétences faute de formation continue dans son poste, on peut être tenté d'aller voir ailleurs (à moins, évidemment, qu'il n'y ait aucun autre établissement de santé aux alentours). Quoi qu'il en soit, il est clair que votre expertise contribue au bon fonctionnement des salles d'opération. Les listes d'attente en chirurgie en témoignent, et les besoins ne cessent de croître. Les organisations ont donc besoin de professionnels compétents et *disponibles* pour offrir ces services spécialisés. Si on vous demande en quoi la fermeture d'une salle d'opération pour envoyer le personnel à un congrès pourrait constituer une bonne stratégie de recrutement et de maintien en poste, soulignez combien les employeurs qui valorisent la formation continue sont attrayants pour embaucher des recrues et motiver le personnel à rester.

Appelez la gestion des risques à la rescousse. Y a-t-il une équipe de gestion des risques dans votre organisation? Si oui, qui en sont les membres? Quelles sont leurs attentes quant à votre formation continue? Posez-leur la question. La personne responsable de la pratique professionnelle, s'il y en a une, fait logiquement partie de cette équipe. Apprenez à la connaître et renseignez-vous sur le soutien qu'elle peut vous apporter dans la réalisation de votre objectif de formation continue. Auprès de qui votre hôpital est-il assuré? Healthcare Insurance Reciprocal of Canada (HIROC), une compagnie spécialisée en assurance responsabilité civile hospitalière, publie sur son site Web des **ressources en gestion des risques** ainsi que des outils en sécurité des salles d'opération. Comme indiqué sur cette page, si votre organisation est assurée auprès de HIROC, les responsables des salles d'opération doivent remplir un questionnaire annuel afin d'en confirmer la conformité aux exigences de la « politique ». De telles exigences peuvent jouer en votre faveur, car des effectifs « compétents » sont essentiels pour prodiguer les soins, assurer la sécurité de la patientèle et du personnel et, par conséquent, éviter de faire grimper les primes d'assurance de votre employeur.

Préparez votre argumentaire. Servez-vous des outils de gestion pour mettre en valeur votre demande. J'ai pour mon dire que la gestion des soins périopératoires, ça concerne chaque infirmière et infirmier en soins périopératoires. Pourtant, même si cette branche de la profession infirmière fonctionne selon un modèle holistique, elle est rarement au fait des aspects de la gestion des soins de santé. À l'inverse, la haute direction ne connaît peut-être rien à la pratique infirmière, mais elle s'y connaît en gestion. Ressources humaines, budgets, satisfaction de la clientèle : chacune de ces facettes touche son travail, et le vôtre. Je ne dis pas qu'il faut tout savoir de la gestion des soins de santé, mais en acquérant quelques lumières à ce sujet, vous serez mieux à même de comprendre les motivations de vos gestionnaires et de faire approuver votre demande en leur présentant des outils qui leur sont familiers. Lisez le livre numérique de Relias **Build a Business Case for Your Nursing Professional Development Initiative**. La direction et vous, vous faites équipe pour répondre aux attentes de l'organisation. Alors, rassemblez des éléments pour montrer que votre participation à l'événement contribue directement à la qualité des soins, à l'amélioration de l'efficacité et même à la réduction des coûts. Citez des exemples concrets, de nouvelles techniques ou des pratiques exemplaires qui ont démontré leur efficacité pour réduire les complications chirurgicales ou améliorer la marche du travail. Vous trouverez quelques conseils ici (en anglais). Internet regorge de modèles d'argumentaire; inspirez-vous-en pour plaider votre cause.

Cherchez d'autres sources de financement. Si le coût représente un problème – et vous le saurez si vous avez quelques bases en gestion –, furetez du côté des associations professionnelles, des programmes de bourse ou des budgets d'autres hôpitaux. Le vôtre dispose peut-être même d'un budget à part pour la formation qui pourrait couvrir vos frais de participation.

Rassemblez des témoignages. Si d'autres hôpitaux ou centres de soins encouragent la participation de leur personnel en soins périopératoires à des congrès, rassemblez des témoignages ou des exemples de réussite qui mettent en avant les avantages de cette pratique. La validation par les pairs peut soulever des montagnes.

Mobilisez d'autres parties prenantes. Si des chirurgiens, des anesthésistes ou des responsables de service participent à l'événement, un bon mot de leur part pourrait grandement aider votre cause.

Proposez un compromis. Si la demande est inacceptable en bloc, il y aurait peut-être moyen d'envoyer seulement une ou deux personnes ou, si le congrès se tient dans votre ville, de n'assister qu'à des séances choisies qui enrichiront le corpus de connaissances de votre domaine de spécialité. Si le congrès implique des déplacements et un hébergement, offrez de rapporter des connaissances clés qui pourront être transmises à l'équipe sous forme d'ateliers ou de formations internes.

Toutes ces stratégies peuvent être utilisées individuellement ou en combinaison. Si vous êtes plusieurs à vouloir participer à un événement, chaque personne devrait participer à la création de l'argumentaire afin que les réponses aux questions de la direction soient cohérentes. Il existe bien d'autres stratégies, mais j'espère que celles-ci vous offriront au moins un point de départ pour aborder la question avec votre équipe de direction la prochaine fois que vous voudrez assister à une conférence ou un congrès.

Chris Downey, M. Sc. inf., B. Sc. inf., IPAC