

# CALASS 2017

Télésanté et télémédecine

CHANGE MANAGEMENT :

Migliorare la qualità della formazione  
per facilitare il cambiamento.

I. Simon, S Bellavia e Ph. Kolh, CHU Liège, Belgique

# Plan

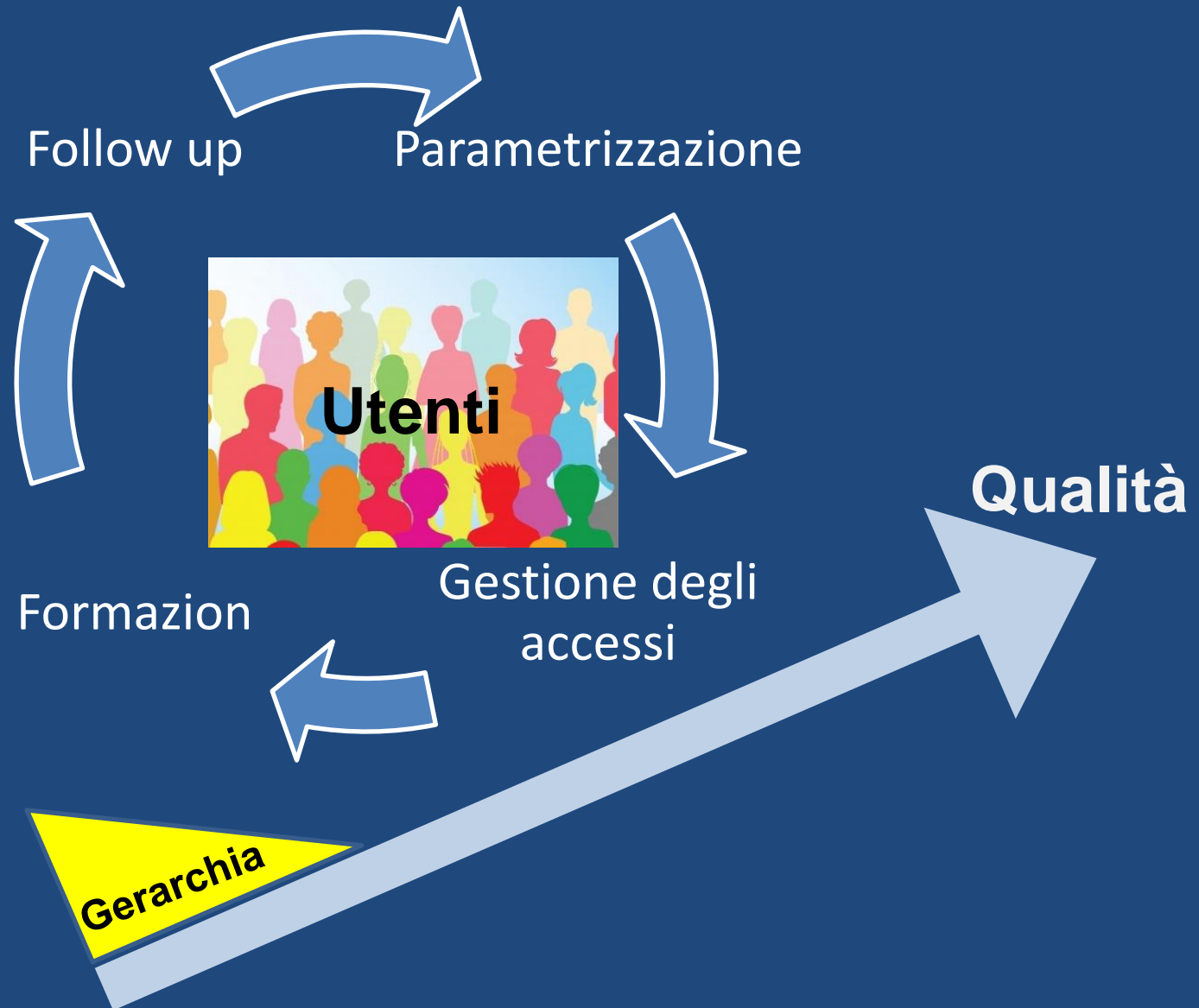
1. Introduzione
2. Principi teorici
3. Attuazione
4. Risultati
5. Conclusione

# 1. Introduzione

# CHU Liège : L'esecuzione del progetto DMI (**cartella clinica informatizzata**) è stato diviso in 6 parti :

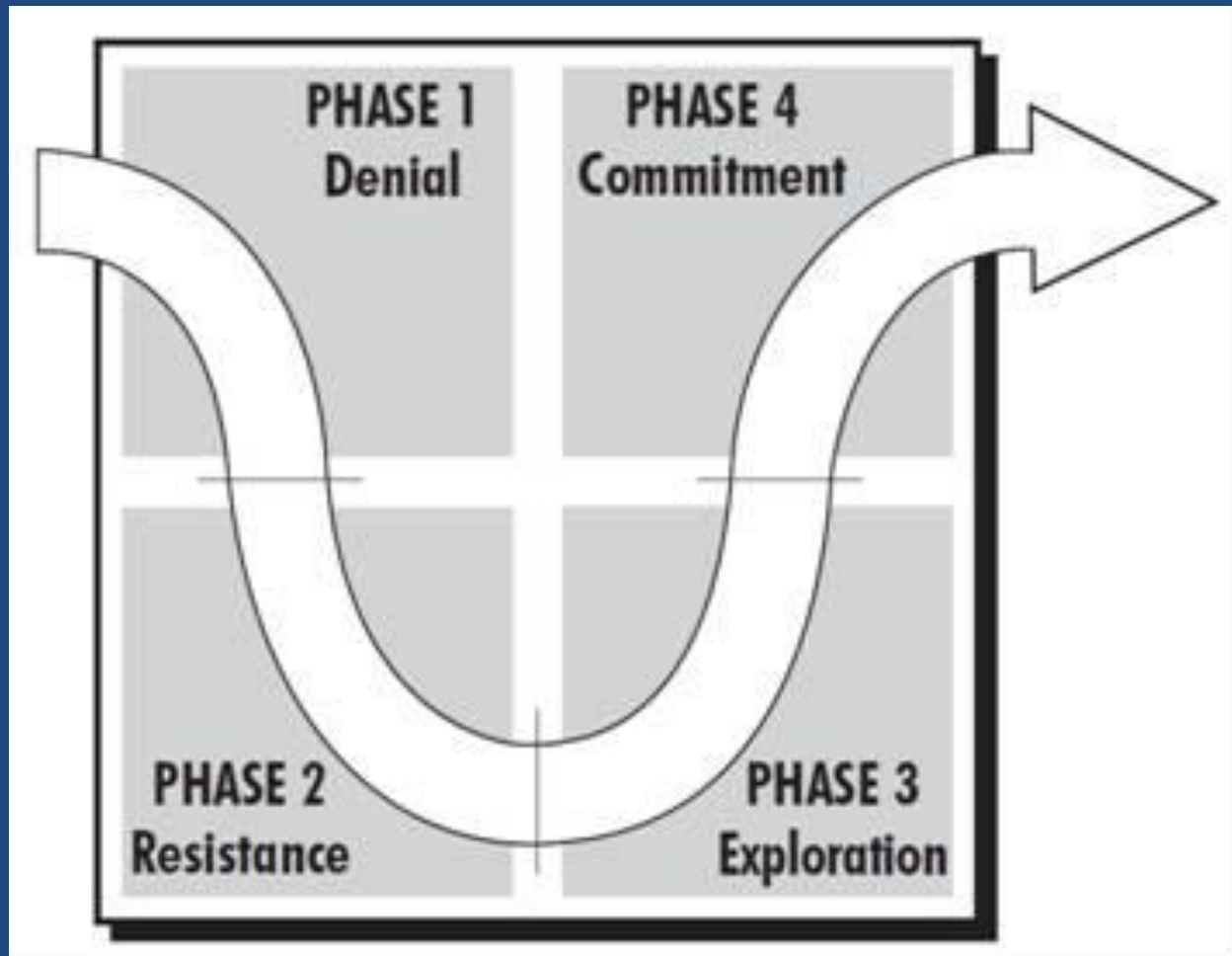
- **parte 1**: Risultati (esami del sangue, radiologico, etc.)
- **parte 2**: Cartella clinica informatizzata, paperless e integrazione dei dispositivi medici
- **parte 3** : Gestione delle risorse
  - Parte 3a: gestione dei appunti dei pazienti
  - Parte 3b: gestione dei letti in tempo reale
- **Parte 4**: Prescrizione e somministrazione di farmaci
- **Parte 5**: Prescrizione degli esami (sangue, esami complementari, etc.)
- **Parte 6**: Gestione delle cure
  - Parte 6 a: cartella dell'assistenza infermieristica
  - Parte 6 b: cartella dell'assistenza paramedica

# Supporto del team: 4 orientazioni di lavoro



## 2. Principi teorici

# La curva del cambiamento



Scott C et Jaffe D : La courbe du changement - Elisabeth Kübler-Ross



Train  
The  
Trainer



# 3. Attuazione

# Obiettivi

L'implementazione del software  
per computer come nuovo  
strumento = tappa semplice

-> Train the Trainer

In pratica, questo metodo non è  
molto efficace.

Come migliorare l'efficienza?  
Il nostro obiettivo è dimostrare  
qui, con un approccio  
comparativo, che una strategia di  
formazione più ampia e mirata  
consente di risparmiare tempo e  
qualità durante il cambiamento.

Approccio comparativo all'efficacia  
di due modalità del "Change  
Management" per la formazione  
e il follow-up all'avviamento. Il  
software distribuito è un  
software per barelle.

(Ptah<sup>®</sup>, firme Géosoft )

# Metodo 1: "Semplice"

- Riguarda: Sito Notre Dame des Bruyères (13 unità sanitarie, 5 sale operatorie, 1 sala di recupero, 2 piattaforme tecniche).
- Modalità: Formazione di alcuni referenti, basati sulla metodologia "Train the trainer". Essi sono responsabili di trasmettere le proprie conoscenze ai propri colleghi del settore. Questi corsi sono organizzati e condotti dalla società di software.
- Accompagnamento : condotto da un leader (nursing) e 2 'Accompagnatori'

# Metodo 2: "Adattato"

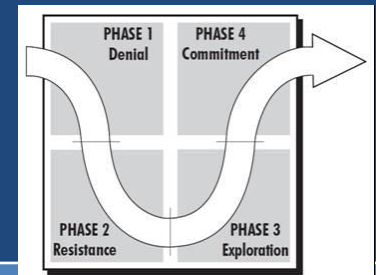
- Preoccupazioni: Site Sart Tilman (31 unità di cura, 26 sale operatorie, 3 sale di risveglio, 7 piattaforme tecniche)
- Formazione: 'Allenare l'allenatore'; organizzati e supportati esclusivamente in-house, in gruppi omogenei di utenti → Obiettivo: il 25% delle persone per unità funzionale
- Accompagnamento: dai leader della squadra (N + 1). I formatori e il project manager sono disponibili nella seconda fila.

# 4. Risultati

# Figure chiave delle formazione

	Metoda 1		Metoda 2	
N utenti	508		2022	
N persone in formazione	119	23,4%	511	25,3%
N sessioni totali	43		95	
N sessioni individuale alla ripresa	16		0	

# Figure chiave alla ripresa (3 giorni)



	Metoda 1		Metoda 2	
N utenti	508		2022	
N chiamate individuale	258		276	
N chiamate HD	0		28	
N chiamate totale	258	50,8%	304	15,0%



# 4. Conclusione

# Alcune azioni semplici

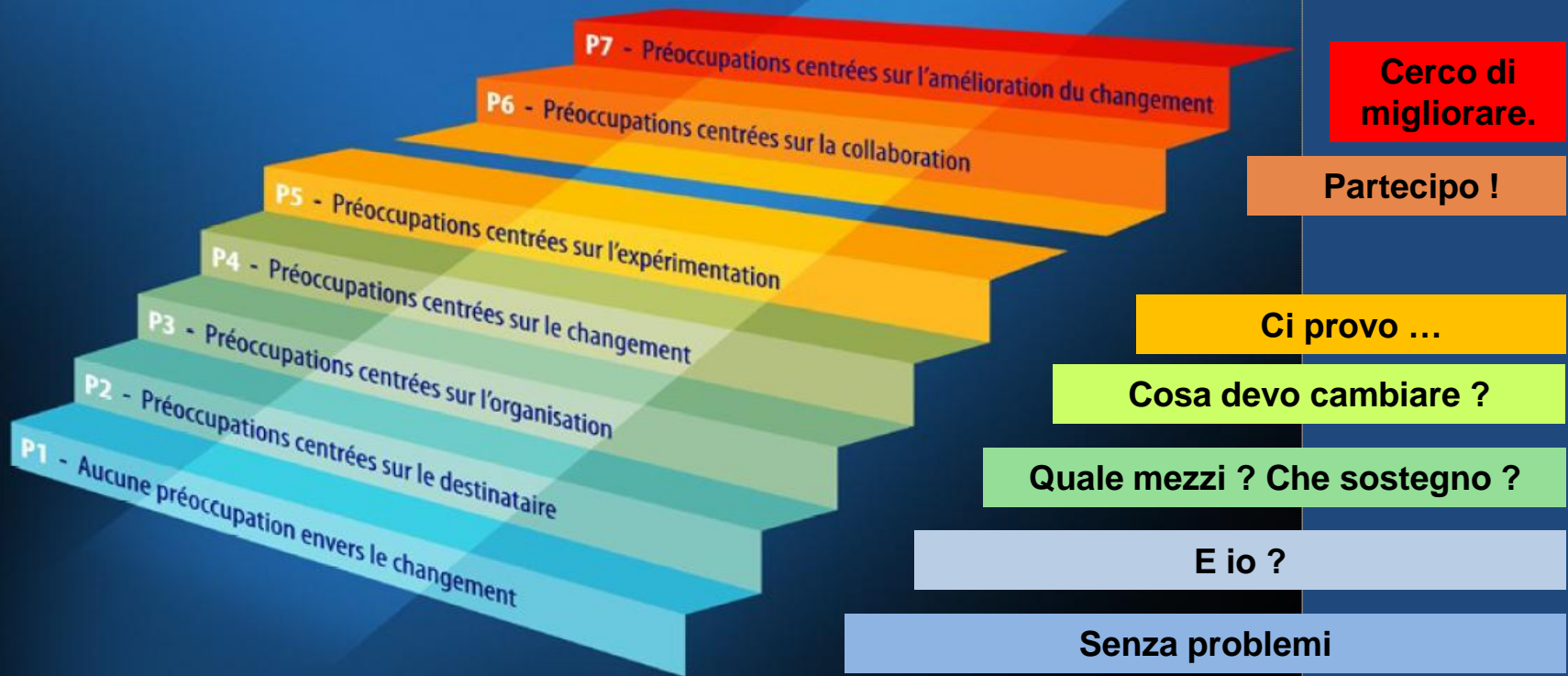
- Identificare i diversi gruppi di destinatari, oltre ad alcuni gruppi professionali meno rappresentati;
- organizzare la formazione sulla base delle esigenze degli allievi raggruppandole per profili;
- mettere in linea i materiali di formazione, nonché una FAQ (domande frequenti).

# Il lato umano del cambiamento

Non c'è cambiamento riuscito senza l'accettazione e la partecipazione del personale (C Bareil).



## LES 7 PHASES DE PRÉOCCUPATIONS DU DESTINATAIRE



C Bareil, Gérer le volet humain du changement, 2004

# Formazione

Momento ideale per :

- Chiarire i problemi
- Sperimentare i cambiamenti
- Paragonare le nuove procedure
- Iniziare la fase di follow up



# Formazione

La formazione è organizzata

- Il personale deve essere presente
  - In piccoli gruppi omogenei
  - Ambiente di formazione
- maximum di esperienza e di feedback

+ vicinanza gerarchia



Grazie dell'attenzione

