

ENTERPRIZE

Projet : Promotion de la résilience des apprenties et apprentis ASSC et AM

Responsable de projet : Hôpital universitaire de Zurich
Michaela Key

Soigner des personnes gravement malades dans des situations complexes pose de grands défis personnels aux personnes en formation, qui sont jeunes pour la plupart. Le projet de résilience de l'Hôpital universitaire de Zurich y répond en leur permettant de développer des facteurs de résilience essentiels et en formant le personnel de l'enseignement professionnel. Ainsi soutenu-e-s dans leur travail quotidien tout au long de leur formation, les apprenties et apprentis acquièrent d'importantes stratégies de gestion.

L'Hôpital universitaire de Zurich (USZ) forme chaque année près de 160 apprenties assistantes et apprentis assistants en soins et santé communautaire (ASSC) ainsi que 35 assistantes médicales et assistants médicaux (AM). Ces formations sont exigeantes, car les apprenties et apprentis ASSC et AM ont pour tâche d'accompagner les patientes et les patients, ce qui exige des capacités de communication, de l'empathie, des interventions sûres et une aptitude à l'autoréflexion.

Afin de réduire la sensation de stress et du poids de la charge dans le travail quotidien, le projet de résilience mené par l'USZ renforce les possibilités des jeunes gens à s'en accommoder. Le programme comprend six importants facteurs de résilience : percevoir les situations de sous-charge, de surcharge et d'accablement ; identifier le stress physique et psychique ; découvrir ses propres capacités et sa propre résilience ; essayer des stratégies d'accommodement en situation de stress ; prendre conscience de la valeur de la régénération ; développer un plan d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour commencer l'activité professionnelle.

Grâce à ce programme, les personnes en formation ont développé leurs capacités propres, elles ont discuté des contenus de l'apprentissage avec leurs pairs et elles ont échangé leurs expériences sous la direction des spécialistes de la formation : « Connais-tu cela ? As-tu déjà vécu quelque chose de semblable ? Comment t'es-tu senti ? Comment y es-tu parvenue ? As-tu toujours su le faire ? As-tu dû apprendre ? » Parallèlement, des formations ont été organisées pour les formateurs et formatrices professionnel-le-s qui accompagnent les apprenties et les apprentis dans les soins quotidiens aux patientes et aux patients.

Le programme est mis en œuvre dans les structures existantes et sans incidence sur les coûts (nul besoin de ressources financières ou en personnel supplémentaires). Il faut consacrer huit heures par année civile aux séances sur la résilience organisées une fois par semestre pour les personnes en formation. S'y ajoutent des séquences d'apprentissage avec les apprenties et apprentis et deux journées de formation du personnel enseignant au début du projet.

ENTERPRIZE

Un objectif important du projet est de bien lancer les apprenties et les apprentis dans leur vie professionnelle. Les collaborateurs et les collaboratrices résilient-e-s tombent moins souvent malades et leur motivation comme leurs performances sont plus élevées. Dans les situations difficiles, les personnes résilientes ne se laissent pas guider par des sentiments négatifs, ce qui leur permet d'agir efficacement dans la conscience de leurs responsabilités. Une jeune génération de collaborateurs et collaboratrices peut aussi provoquer un changement parmi le personnel expérimenté. Le projet de résilience a été adopté à l'USZ en août 2024 pour toutes les personnes en formation.

