



QVT : les enseignements issus de l'initiative participative « Au cœur de l'hôpital »

Mélodie FORTIER (Leader Santé) (ANEEO)
et Giovanni REIBALDI (Senior Consultant) (ANEEO)

Sommaire de l'intervention

1. Contexte de l'initiative
2. « Au cœur de l'hôpital »: quoi, pourquoi, comment ?
3. 7 leviers d'amélioration de la QVT, avec des exemples concrets
4. Contributions de masseurs-kinésithérapeutes
5. On vote !

« Tous concernés par la QVT » ?



« La clé de voûte de la qualité de vie au travail réside dans le pouvoir d’agir sur son travail : elle place le travail, son organisation, sa transformation au centre du dialogue professionnel au sein des services et du dialogue social au sein des instance représentatives du personne »

HAS - ANACT, La QVT au service de la qualité des soins. Du constat à la mise en œuvre dans les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux, 2017

Genèse de l'initiative



VIDEO - "A l'hôpital, le travail nous tue !"

L'Obs > Santé

"Balance ton hosto" : sur Twitter, les soignants dénoncent leurs conditions de travail

Cinéma

Modifié le 31 août 2017



Le film "Burning Out", appel à l'aide d'un personnel hospitalier à bout

L'hôpital public au bord de la crise de nerfs

Acteurs du terrain, acteurs de la QVT !

L'INITIATIVE

L'APPEL À CONTRIBUTION

LA SOIRÉE DÉBAT

LE RECUEIL D'IDÉES

LES PARTENAIRES

AU CŒUR DE L'HÔPITAL

PARTAGEZ VOS IDÉES ET VOS EXPÉRIENCES D'AMÉLIORATION DES
CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Les partenaires de l'initiative



le cnam



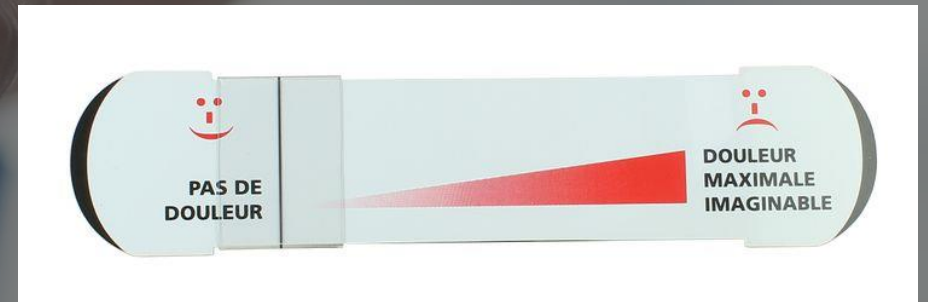
Levier 1 : le dépistage des situations à risque

Comment repérer les personnes à risque de burnout ?

Exemple : « Une réglette pour prévenir le burnout »

(Gilbert VANCO, PH retraité)

- Réglette inspirée de la réglette douleur
- Informatisée et accessible depuis le poste de soins
- En lien avec la médecine du travail



Levier 2 : le décroisonnement

Comment aller au-delà du cloisonnement entre médecins, paramédicaux et administratifs ?

Exemple : « La coordination médico-soignante »

(Nathalie BOUTIER, Directrice des soins, CH La Rochelle – Ré – Aunis)

- Travail commun entre médecins et soignants
- Amélioration de l'organisation des services
- Binômes médico-soignants au niveau de l'établissement et de chaque service

Levier 3 : la prise d'initiative

Comment mobiliser les acteurs de terrain pour qu'ils prennent des initiatives d'amélioration de la QVT ?

Exemple : « Appel à projets QVT »

(Thomas DELBARRE, Directeur de la communication, CH de Valenciennes)

- Organiser 1 fois par an un appel à projets QVT
- Proposer des idées concernant une majorité de collaborateurs
- Propositions soumises au vote de tout le personnel et soutien aux 3 idées plébiscitées

Levier 4 : la qualité relationnelle

Comment prévenir et résoudre les conflits interpersonnels ?

Exemple : « Création d'une cellule de médiation interne »

(Louise MASSING, cadre et médiatrice, Institut Curie)

- Résoudre les conflits au lieu de les déplacer
- Exprimer et canaliser les émotions
- Rechercher une solution partagée
- Médiation entre deux personnes ou plus
- Indépendance vis-à-vis des RH

Levier 5 : la cohésion d'équipe

Comment créer des collectifs de soins soudés ?

Exemple : « les Stand-up meetings »

(Magali MASSARD et Raphaëlle SCAPIN, cadres, AHPH hôpital Bicêtre)

- Stand up = réunion rapide (debout), participative
- Staff pluriprofessionnels 2 fois par semaine
- Thématiques (les lundis) et amélioration continue (les jeudi)
- Prise en compte de l'expérience patient
- Approche ludique et toujours en évolution

Levier 6 : santé et bien-être au travail

Comment réduire le stress par le sport et le bien-être ?

Exemple : « Salle de sport et bien-être au sein de l'établissement »

(Franck ESTEVE et Hélène BOULARD, DOP, CHU de Rouen)

- Salle de sport et bien-être accessible à tous les collaborateurs
- Activités individuelles et collectives
- Sport, relaxation, yoga, sophrologie...

Levier 7 : la répartition de la charge de travail

Comment répartir la charge de travail de manière plus équitable ?

Exemple : « Le développement de la polycompétence »

(Patricia BOISSIN, cadre, CHU de Nîmes)

- Elaboration d'une matrice de compétences
- Nouveaux cycles de travail (rotations)
- Formations (polycompétence)
- Décloisonnement et cohésion d'équipe
- Réduction significative du taux d'absentéisme

Les 7 leviers d'amélioration de la QVT

Dépistage des situations à risque

Décloisonnement

Prise d'initiative

Qualité relationnelle

Cohésion d'équipe

Santé et bien-être au travail

Répartition équitable de la charge de travail

**Vers des
véritables
collectifs de
soins ?**



Contributions de masseurs-kiné

Accueillir et intégrer

(Andrée GIBELIN, Centre médical Germaine Revel)

- Importance du premier contact avec un nouvel environnement professionnel
- Anticiper et préparer l'arrivée d'un nouveau professionnel
- Construire un parcours d'intégration du nouvel arrivant
- Accompagner par un dispositif de tutorat

Contributions de masseurs-kiné

Création d'une Structure Expérimentale de Rééducation

(Agnès CLEMENT et Lydie JACQUOT, CHU de Besançon)

- Repenser le mode de gestion de la filière rééducation en impulsant un management transversal novateur au CHU
- Regrouper les équipes soignantes et médicales de rééducation autour d'une structure commune identifiée (définition d'une politique générale validée par les instances et la direction avec élections de représentants)
- Permettre une démarche participative du personnel autour de différents thèmes: organisation du travail, recherche, formations, accueil des stagiaires, matériel, locaux...

Contributions de masseurs-kiné

La (re)connaissance des professionnels de santé

(Katia ANNEHEIM, hôpital Léon Bérard)

- La reconnaissance est un besoin fondamental et permet de créer du lien entre professionnels, susceptible de réduire le turn-over.
- Permettre aux divers professionnels de se (re)connaître afin de faciliter l'interprofessionnalité
- Moments dédiés aux rencontres interprofessionnelles
- Facilitation par l'encadrement

On vote !



www.sli.do
Code 7526