La qualité de vie au travail intégrée au fonctionnement de l'établissement

Vers une pérennisation de la démarche

Animation: Johanna SEREE – Aract Paca

16 OCTOBRE 2018

Présentation des établissements

- Hôpital Européen de Marseille

Hôpital MC – ESPIC à but non lucratif -1300 salariés

- Chérifa NIMAL – Directeur Qualité – Gestion des risques
- Christine BEAUJOUR – Cadre de santé – secrétaire CHSCT
- Dr SALVAN – Médecin du travail

- Clinique Korian Cap Ferrières

SSR – privé lucratif - 70 salariés

- Céline LAUTIER – Directeur d'établissement
- Astrid AUBANTON – Adjoint de direction
- Emmanuelle DEVEMY – Aide-soignante - Représentante du personnel

Présentation des établissements

Présentation de l'établissement

Hôpital Européen de Marseille

Aract
unifaf
Hôpital Européen
MARSEILLE | L'humain au cœur de nos soins
www.hopital-europeen.fr
ars

Présentation de l'établissement

Hôpital Européen de Marseille-Fondation Hôpital Ambroise Paré-Infirmerie Protestante de Marseille

Etablissement de santé privé d'intérêt collectif issu de la fusion regroupement de deux anciens ESPIC (Hôpital Ambroise Paré et Hôpital Paul Desbief)

- Nombre de lits : 687 lits et places dont 575 gérés par la Fondation
- Forte progression d'activité depuis 2013

Un hôpital spécialisé en médecine et chirurgie appuyé par un plateau technique lourd

Effectif

- Médecins libéraux : 294
- Salariés: 980 ETP soit 1 011 personnes physiques (913 CDI 98 CDD)

Aract act unifaf

Hôpital Européen MARSEILLE | L'humain au cœur de nos soins

www.hopital-europeen.fr

arS

La QVT dans le secteur sanitaire

Un contexte hospitalier de plus en plus contraignant….

- Contraintes économiques
- Changements technologiques
- Nouvelles organisations (choisies, subies,….)
- Complexité des parcours de prise en charge (transversalité, interactions en intra hospitalier mais également avec les partenaires externes….)
- …

→ **Impact QVT**

« Comment concilier l'amélioration des conditions de travail, de la qualité et de la sécurité des soins et la performance globale des établissements »

« Comment pérenniser la démarche »

Présentation de l'établissement

Clinique Korian Cap Ferrières – Martigues

Présentation de l'établissement

Clinique SSR Korian Cap Ferrières – Martigues

Ouverture récente :
En septembre 2017 suite au déménagement du site de Marseille à Martigues.

- Etablissement privé lucratif spécialisé dans les affections de l'appareil locomoteur.

- 96 lits
- 10 places d'HDJ

- Salariés : 70 ETP soit 80 salariés.

La démarche QVT

La démarche QVT à la clinique Korian St Bruno puis à la clinique Korian Cap Ferrières

- Une démarche QVT…

…**relancée** dans le cadre d'un évènement spécifique : le déménagement

…**intégrée** à tous les niveaux

…**pérennisée**

… permettant d'accompagner le changement, avant, pendant et après.

Mise en œuvre de la démarche QVT

Avant le déménagement :

- Réunions de services régulières
- Plan de communication
- Réunions Plénières trimestrielles
- Cluster QVT

Depuis le déménagement :

- Point hebdomadaire en CODIR
- Plan d'amélioration des conditions de travail
- Réunions Plénières trimestrielles

Principes et actions appliqués tout au long de la démarche

- Transparence
- Communication
- Démarche participative :
  - → Co-construction des emplois du temps
  - → Horaires communs pour les soignants afin de favoriser le covoiturage
- Ouverture de l'établissement pour les collaborateurs une semaine avant l'arrivée des patients
  - → Favoriser l'intégration
  - → Tester les organisations
  - → Diminuer le stress

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La QVT à l'hôpital Européen - Marseille

Une démarche ancienne initiée avant le regroupement – déménagement des deux établissements

- Groupe de travail dédié et approche nouvel Hôpital avec un axe QVT qui a donné lieu à un programme d' actions spécifique suivi et mise en œuvre
- Projet de monographie conduit avec l'ARACT sous l'égide de la Haute autorité de santé

Poursuivie dans le cadre de l'appel à projet CLUSTER

Pérennisée dans le cadre du projet managérial de l'hôpital

Aract act unifaf

Hôpital Européen MARSEILLE | L'humain au cœur de nos soins

www.hopital-europeen.fr

ars

Les fondements de la démarche

- Engagement institutionnel : la QVT est un axe stratégique fortement porté par la Direction
- Structuration :
  - comité de pilotage pérenne : instance de pilotage et de suivi des orientations stratégiques
  - Référents identifiés pour accompagner les projets au plus près des équipes et apporter une aide méthodologique
  - Feuille de route ou programme QVT
- Culture d'établissement :
  - Espaces de discussion et d'échange intégrés aux pratiques
  - Implication des cadres de proximité qui ont un rôle pivot essentiel
  - Proximité direction-encadrement-équipe

Les fondements de la démarche

Inadaptation des locaux/équipements à l'activité	Programmer le changement des lits d'hospitalisation (lits ergonomiques et adaptés à l'activité MC)
	Evaluer les besoins et actualiser les dotations de matériel et médicaments
	Organiser l'aménagement des salles d'éducation thérapeutique (table/chaise
	Sectorisation du service avec une unité dédiée pour la prise en charge ambul durée et 10lits ambulatoires et un secteur "hôpital de semaine" de 15 lits)
	Programmer une visite de risque
Inadéquation compétences/ nouvelle activité	Formaliser le parcours d'intégration des nouveaux embauchés sur cette nouv
	Mettre en place un tutorat (bilans endocrino/ bilan bariatrique/ chirurgie am
	Mettre en place des formations en lien avec activité : ETP Diabète pompe à
Inadéquation effectifs/ nouvelle activité	Elaborer un nouveau planning au regard des besoins et assurer une professio
	Proposer à l'ancienne équipe possibilité de choix d'un autre service ou un cor professionnels qui le souhaitent
	Prévoir consultation et validation CE
	Faire un appel à candidature interne pour compléter le recrutement
Manque de clarification des rôles et responsabilités	Formalisation des fiches de poste pour chaque catégorie professionnelle
	Formalisation du règlement intérieur de l'unité
	Formalisation d'une charte de fonctionnement de l'UCA en impliquant tous le

Manque de lisibilité sur le projet de transformation d'activité	Organiser une réunion de l'encadrement pour préciser projets et attendus
	Diffusion note de cadrage sur le programme capacitaire prenant en compte la fermeture de l'USLD
	Diffusion d'une note de la Direction à l'attention du personnel
	Organiser des bilans de suivi de l'activité
Manque de lisibilité des parcours	Formalisation des typologies de parcours patient
	Informatisation des cibles de prises en charge : bilans endocrinologie/prébariatriques
	Mise en place d'une fiche de sortie spécifique à l'unité
	Mise en place d'un dossier de sortie remis à JO
Défaut de communication autour du changement d'activité	Formalisation d'un article dans le journal interne
	Formalisation d'une plaquette d'information à destination des professionnels
	Actualisation du livret d'accueil de l'établissement
	Actualisation du site internet
Insuffisance des temps d'échange sur le travail	Mettre en place des réunions de service formelles (une fois par mois)
	Mettre en place un classeur regroupant les CR pour les équipes
	Favoriser le signalement des dysfonctionnements et EI et mise en place de CREX service : formation du personnel
	Mise en place d'un staff hebdomadaire (mercredi /endocrinologe)

Feuille de route/plan d'actions

Aract act unifaf

Hôpital Européen MARSEILLE | L'humain au cœur de nos soins

www.hopital-europeen.fr

ars

Les réalisations

Les réalisations de l'Hôpital Européen

Des réalisations concrètes

- 2015 2016 : cluster QVT ARS/ARACT sur l' accompagnement de la restructuration d'une unité de long séjour transformée en unité court séjour
  - Formation du personnel (interne et externe)
  - Formalisation de l'ensemble des parcours de prise en charge
  - Participation à des journées centrées sur l'activité du service
  - Mise en place de staffs et temps d'échange sur le travail
  - Implication des professionnels de terrain dans les projets novateurs(cholécystectomie ambulatoire, colectomie ambulatoire…..)
  - Réorganisation des locaux et mise à disposition des ressources matérielles adaptées

Une continuité dans la conduite des projets:

- 2017 2018
  - Suivi actions du cluster
  - Trophées de la QVT pour faire émerger des projets d'amélioration de la QVT proposés par les professionnels et les équipes de terrain,
  - Enquête sociale GPS en 2018 pour feuille de route 2019

Les réalisations de l'Hôpital Européen

ENQUÊTE SOCIALE*

A DESTINATION DU PERSONNEL ET DES MÉDECINS DE L'HOPITAL

* Améliorons ensemble la qualité de vie au travail à l'Hôpital Européen *

QUAND ?

Courant **avril 2018**, vous recevrez le **questionnaire à remplir par mail**.
Vous devez **impérativement répondre dans les 15 jours** !

COMMENT ?

Cliquez sur le lien inclus dans le mail et renseignez le questionnaire.

Votre questionnaire sera reçu, traité et conservé par l'Aract Paca - ACT Méditerranée qui en **assure la confidentialité. En aucun cas l'entreprise n'aura accès à ces informations individuelles.**

Le dépouillement sera réalisé par des professionnels au sein de l'Aract Paca - ACT Méditerranée.

ET APRÈS ?

Seule une forte participation des salariés permettra d'établir un baromètre pour fixer des objectifs cohérents et efficaces.

La restitution des résultats apportera des enseignements quant à votre perception de l'établissement, des relations au travail, du travail et de l'avenir.
A la restitution des résultats, le comité de pilotage se réunira pour décider de la création de groupes de travail en charge des actions à mener.

70% de réponses nécessaires.

Anonyme

Questionnaire **simple** et **rapide**

Votre avis est **SUPER** important !

Qualité de Vie au Travail

*Enquête sociale mise en place par un organisme partiaire extérieur et indépendant : l'Aract PACA - ACT Méditerranée [illegible]

Aract ACT — Hôpital Européen — GPS — Anact Aract

La qualité de vie au travail à l'Hôpital Européen

Enquête sociale* à destination du personnel et des médecins de l'hôpital

LA DÉMARCHE

Intégrer les évolutions par une démarche constructive où **la qualité du travail passe par la qualité de vie au travail.** En identifiant les attentes et les préoccupations des salariés, l'entreprise s'engage à agir pour le bien-être au travail de son personnel.

LA DÉFINITION

Le bien-être au travail se définit comme l'ensemble des facteurs contribuant à garantir, pour chacun, de bonnes conditions de travail.

TOUS CONCERNÉS

Tous les acteurs de l'établissement, direction, salariés, délégués du personnel, médecin du travail, sont impliqués dans cette action.

COMPLÉTER LE QUESTIONNAIRE, POURQUOI ?

Un intérêt réciproque pour l'entreprise et les salariés :

- Connaître les attentes des salariés.
- Engager un échange véritable entre les salariés, l'entreprise et les représentants du personnel.
- Déterminer les actions à mettre en oeuvre, les axes de progrès, en tenant compte des préoccupations réelles des salariés.

70% de réponses nécessaires.

La garantie de confidentialité permet de s'exprimer sans crainte d'être jugé.

Un questionnaire objectif et commun à toutes les professions.

Votre avis est important !

Qualité de Vie au Travail

*Enquête sociale mise en place par un organisme partiaire extérieur et indépendant : l'Aract PACA - ACT Méditerranée.

Hôpital Européen MARSEILLE | L'humain au cœur de nos soins

www.hopital-europeen.fr

ars

Les réalisations de l'Hôpital Européen

Hôpital Européen
MARSEILLE | L'humain au cœur de nos soins

Qualité de Vie au Travail

PARTICIPEZ à la 1ère EDITION DES Trophées Qualité de Vie au Travail

PROPOSEZ UN PROJET COLLECTIF VISANT L'AMÉLIORATION DE LA QVT
DATE LIMITE DE REMISE DES DOSSIERS 20 JUIN 2018

01. LES OBJECTIFS

- **Rendre visible et partager les projets QVT** proposés par les équipes de l'hôpital.
- **Récompenser les meilleurs projets** en les finançant et valorisant leurs porteurs.
- **Entretenir la dynamique QVT**, ancrée dans nos racines, en suscitant la **créativité du terrain**.

02. LES TROPHÉES QVT, 3 PRIX À DÉCERNER

Les deux premiers prix seront décernés par le jury composé du comité de Pilotage QVT, le troisième prix sera élu par vote du personnel et des médecins sur intranet.

- **Le premier prix** récompensera le projet le plus innovant en matière de QVT.
- **Le coup de cœur du jury** récompensera le projet le plus créatif.
- **Le coup de cœur du public** sera élu par vote du personnel et des médecins.

6000€ de dotation pour financer 3 projets

le coût de chaque projet devra se situer entre 500€ et 2500€ maximum

03. LES MODALITÉS

- Caractère innovant et original.
- Qualité de l'étude et faisabilité.
- Approche participative et dynamique.
- Pérennité du projet et potentialités.

04. LES THÉMATIQUES

- Organisation du travail
- Communication-culture d'entreprise
- Relations de travail
- Conditions de travail

05. QUELQUES EXEMPLES

Les sujets proposés peuvent être variés :

ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL	RECONNAISSANCE AU TRAVAIL ET MOTIVATION	COHÉSION D'ÉQUIPE : évènements sportifs, culturels…
EQUIPEMENT(S), TRAVAUX D'AMÉNAGEMENT	ACCOMPAGNEMENT DES PARCOURS PROFESSIONNELS : ACCUEIL NOUVEAUX, FORMATION, . . .	

06. QUELLE EST LA MARCHE À SUIVRE ?

QUALIFIEZ ET DISCUTEZ vos projets en équipe et avec votre cadre de service,
VÉRIFIEZ ET ÉTUDIEZ les possibilités,
TÉLÉCHARGEZ ET REMPLISSEZ le dossier de candidature.

07. QUESTIONS PRATIQUES ?

- Si vous souhaitez participer à ce concours, parlez-en avec votre cadre de service.
- Pour toute question relative aux modalités du concours, envoyez un email à l'adresse suivante : **qvt@hopital-europeen.fr ou appelez le 04 13 427 018.**

DATE LIMITE DE REMISE DES DOSSIERS 20 JUIN 2018

LES TROPHÉES QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL 2018

www.hopital-europeen.fr

Les réalisations de l'Hôpital Européen

LES TROPHÉES QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

CONSULTEZ LES PROJETS PROPOSES

L'appel à projet Trophées de la Qualité de Vie au Travail a inspiré de nombreux services, 10 dossiers ont été déposés. Félicitations aux participants pour la qualité des dossiers rendus !

1| CONSULTER LES PROJETS

- PROJET 1 : Le "Parc Européen", espace vert au sein de l'hôpital.
- PROJET 2 : Les examens scanner/IRM expliqués par l'image.
- PROJET 3 : Partageons le sport !
- PROJET 4 : L'art au cœur de nos soins.
- PROJET 5 : Amélioration des conditions du travail du personnel en charge de la rétrocession de médicament.
- PROJET 6 : La résonnance énergétique par stimulation cutanée au profit de tous.
- PROJET 7 : Une parole pour des maux, une parole pour mieux communiquer.
- PROJET 8 : Aménagement d'une salle de Repos conviviale en service de gynécologie.
- PROJET 9 : Esprit positif lors d'une journée active.
- PROJET 10 : Méditation Plein Conscience ou comment faire du bien à son corps et à son esprit en quelques minutes : Intuitions, Souffle, Son, Visualisation, Créativité...

LES TROPHÉES QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL 2018

Aract — act — unifaf

Hôpital Européen

APPEL A PROJET

LES TROPHEES QVT 2018

Vous avez des idées pour favoriser la qualité de vie au travail :

- *Favoriser le dialogue au sein du service, interservices,*
- *Créer des temps d'échange et de partage,*
- *Favoriser les collaborations et l'intégration des professionnels,*
- *Développer une organisation de travail propice au bien-être de chacun,*
- *Améliorer votre environnement de travail...*

Mais il vous manque les moyens de les mettre en œuvre ... ???

Alors soumettez votre projet collectif en répondant

à l'appel à projet lancé par la Direction Générale :

LES TROPHÉES QUALITE DE VIE AU TRAVAIL 2018

Les initiatives et les démarches innovantes obtiendront un financement !

3 prix seront décernés !

ATTENTION : le coût du projet devra se situer entre 500€ et 2500€ maximum.

DATE LIMITE DE DEPOT DES DOSSIERS : 20 JUIN 2018

Qualité de Vie au Travail

1

Hôpital Européen

www.hopital-europeen.fr

ars

Plan de communication – Clinique Cap Ferrières

Type de communica	Lieux d'affichage	Public concerné	Fréquence
Notes de services	Dans chaque service du personnel.	Ensemble du personnel	7 jours minimum avant l'échéance indiquée
Actions suites aux E.I	Dans chaque service du personnel	Ensemble du personnel	Mensuel
Eloges patients	Dans chaque service	Ensemble du personnel	Mensuel
	Dans tous les tableaux visiteurs (hall d'accueil, étage, rééducation)	Patients	
		Visiteurs	
Astreintes médicales	Dans chaque service du personnel	Personnel soignant	Mensuel
IPAQSS	SAS d'entrée + Salon d'accueil	Patients	Tous les 2 ans
		Visiteurs	
		Personnel	
Bilan LIN	SAS d'entrée + Salon d'accueil	Patients Visiteurs Personnel	Tous les 2 ans

Type de commu	Lieux d'affichage	Public concerné	Fréquence
Charte du patient hospitalisé	SAS d'entrée + Salon	Patients	Dès que modification
	Dans tous les tableaux visiteurs	Visiteurs	
		Personnel	
Informations sur les services/activités	SAS d'entrée + Salon d'accueil + Dans tous les salons	Patients Visiteurs Personnel	Dès que modification
Menus	Dans chaque salon + Distribution en chambre tous les vendredis matin : petit	Patients	Hebdomadaire
		Visiteurs	
		Personnel	
Liste des numéros internes	A chaque poste de travail	Ensemble du personnel	Dès que modification
Planning instances	Dans chaque service du personnel	Ensemble du personnel	Dès que modification
Planning IDE AS	Dans chaque local personnel	IDE / AS	Mensuel
Planning ASH	Dans chaque local personnel	ASH	Mensuel
Planning Rééducateurs	Dans le bureau de rééducation	Rééducateurs	Mensuel
Bourse interne à l'emploi	Dans le couloir vestiaires	Ensemble du personnel	Mensuel

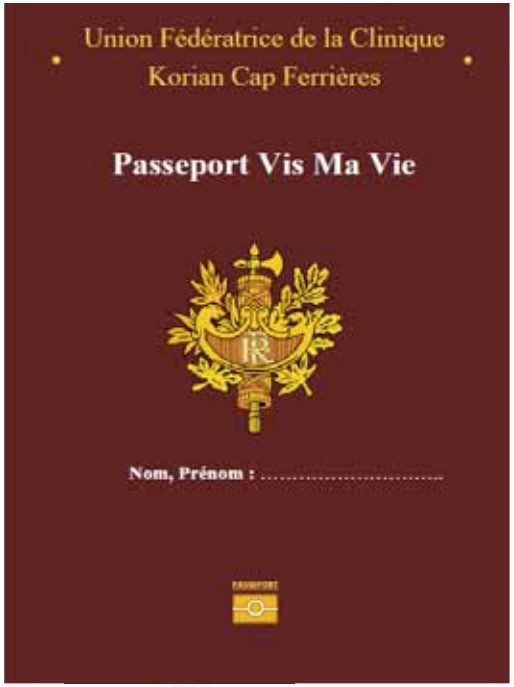
KORIAN

lig

maximum –

Le Passeport « Vis ma Vie »

Favoriser la bienveillance entre professionnels



Le Passeport « Vis ma Vie »

Les soleils patients

Le feed back positif

KORIAN
Cap ferrières

Eloges des patients

Septembre

2018

Personnel toujours souriant malgré tout ! Kiné très professionnel.

Merci à toutes les équipes soignantes, Personnel, pour leur gentillesse et leur disponibilité.

Les lieux sont neufs et plutôt biens. Le personnel est très professionnel et gentil

Je tiens personnellement à remercier tout le personnel de votre établissement, médecins, infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, et le personnel des services (repas, entretiens, bureautique etc…) pour l'aide qu'ils m'ont apportée pendant mon séjour et surtout quand j'étais au plus mal. Merci encore de leur gentillesse.

Je remercie les infirmières Cindy, Laetitia, Caroline, Déborah et Karina pour leur gentillesse et leur dévouement.

Merci à tous pour votre investissement quotidien dans votre travail qui permet un accueil et une prise en charge de qualité de nos patients.

Aract act unifaf KORIAN ars

Comment la QVT intègre-t-elle les pratiques au quotidien

La QVT au quotidien

- Le rôle essentiel des managers dans la QVT

- Le partage de valeurs QVT dès la phase d'intégration des salariés

- La participation de chacun à l'amélioration de la QVT

La QVT au quotidien

Les vertus du compliment :

- ils sont une marque d'attention
- ils encouragent
- ils invitent à voir la vie du bon côté
- ils augmentent l'estime de soi
- ils donnent des informations sur nos goûts

Usons de notre pouvoir de bienveillance entre collaborateurs et avec autrui pour une plus grande sérénité de tous !

Le bien-être au travail :

✓ <u>Ca se décide</u>

→ Être positif

→ Prendre le temps

→ Sourire

→ Valoriser

✓ <u>Ca se provoque</u>

→ Echanger

→ Rencontrer

→ Être bienveillant

✓ <u>Ca se vit</u>

Chacun est différent et nous avons tous le défaut de nos qualité, apprenons à communiquer et à comprendre l'autre

La promotion de la bienveillance au quotidien vis-à-vis de tous