



LA QUALITÉ DE VIE EN MILIEU DE SOINS

#BIENÊTRE
#DIALOGUESOCIAL



Améliorer le quotidien
des professionnels

110

établissements de santé
associés en « clusters »
dans 13 régions

Développer la qualité de vie au travail, c'est être attentif à la qualité des relations sociales et professionnelles, au contenu du travail, à son organisation, aux possibilités de développement professionnel offertes à chacun, à la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

C'est donc améliorer le quotidien des professionnels, leur redonner la fierté du travail bien fait, ce qui permet in fine de renforcer la qualité de la prise en charge des patients.

Des volets divers sont concernés : les conditions de travail elles-mêmes mais aussi leur environnement et leur sécurité, la santé, la formation et l'évolution professionnelle.

POURQUOI AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ?

Le secteur sanitaire, social et médico-social évolue pour s'adapter aux nouveaux besoins des patients et aux progrès technico-médicaux. Il est confronté aux défis que représentent le vieillissement de la population et le développement des pathologies chroniques, qui nous obligent à repenser l'organisation des soins

et les modalités de prise en charge. Les durées de séjours diminuent, l'ambulatoire se développe, les exigences de qualité et de sécurité des soins s'accroissent sans cesse, l'exercice professionnel se complexifie et s'organise de plus en plus en réseau. Il est nécessaire de prendre en compte les conséquences de ces

évolutions sur les conditions de travail des équipes, parfois détériorées en raison d'un degré d'exigence accru des patients. Insuffisamment accompagnés, ces changements peuvent en outre impacter négativement la qualité des soins.

AVEC QUELS LEVIERS ?

Si certaines actions améliorent concrètement la qualité de vie au travail des équipes (la mise en place d'une crèche pour les personnels, par exemple), celle-ci est avant tout une démarche, une nouvelle manière d'aborder les projets de transformation des établissements et des organisations. Elle s'appuie sur un certain nombre d'axes structurants, parmi lesquels :

- ▶ la mise en œuvre de démarches projets, inscrites dans un réseau d'acteurs internes à l'établissement voire interétablissements
- ▶ le dialogue social et le dialogue interprofessionnel
- ▶ la participation des agents aux choix et à la conception des politiques sociales d'établissement, notamment celles qui touchent à l'organisation du travail
- ▶ l'attention portée à l'appropriation du changement
- ▶ la bienveillance organisationnelle.

Pour développer ces nouvelles approches et permettre aux équipes de se les approprier, le ministère chargé de la santé a inscrit un volet « qualité de vie au travail » dans les axes de formation nationale prioritaires déclinés par l'ANFH. Un travail est en cours pour intégrer ces thématiques à la formation initiale et continue des professionnels travaillant en milieu de soins.

UN EXEMPLE RÉUSSI : LES « CLUSTERS » SOCIAUX

En janvier 2016, ont été lancées les premières expérimentations de « clusters sociaux d'établissements pour améliorer la qualité de vie au travail » co-pilotées par le ministère, la HAS et l'ANACT.

Concrètement, un cluster social regroupe, au sein d'une région, de 5 à 8 établissements qui travaillent sur une thématique commune en vue d'accompagner un changement. Il s'appuie sur une dynamique inter-établissements, fondée sur le partage d'expériences et de culture et sur une dynamique inter-professionnelle au sein de chaque établissement.

Ces 2 dynamiques sont propices à la mesure et à la prise en compte de l'impact des politiques de santé sur la qualité de vie au travail des équipes. Ainsi, en 2016, les établissements ont notamment travaillé sur la qualité de vie au travail dans :

- ▶ l'hospitalisation à domicile
- ▶ les organisations innovantes dans le cadre du virage ambulatoire
- ▶ le traitement des violences au travail et la mise en place d'espaces de discussion dédiés
- ▶ la qualité des soins en lien avec la bientraitance et la qualité de vie au travail
- ▶ les changements organisationnels liés à la mise en place d'un GHT, entre autre la mutualisation de la fonction achat, le parcours patient dans la filière gériatrique...

En 2016, les clusters sociaux ont associé, dans 11 régions, 79 établissements issus des secteurs public ou privé. En 2017, ce sera le cas pour 110 établissements dans 13 régions.

POUR EN SAVOIR PLUS :

- ▶ le site internet du ministère chargé de la santé : www.social-sante.gouv.fr/qvt

QUI CONTACTER ?

- ▶ sur la stratégie qualité de vie au travail : la mission nationale | QVT-MEDIATEUR-NATIONAL@sante.gouv.fr
- ▶ sur la politique nationale : la direction générale de l'offre de soins (DGOS) | DGOS-RH3@sante.gouv.fr

