

HOPITAL MAGNETIQUE

Dr Lotfi BENMOSBAH

USA Années 80

- **Turn over élevé du personnel** au sein des établissements de santé par insatisfaction du personnel

Causes d'insatisfaction



- charge de travail élevée
 - Nombre de patients élevé
 - Plusieurs tâches



Pression du temps
Travailler rapidement
Durée des tâches sous estimée

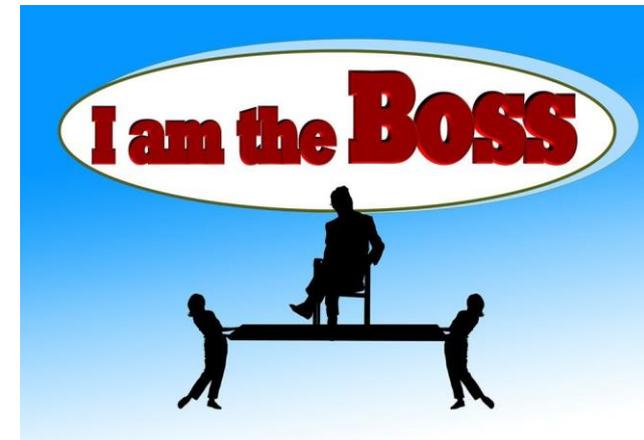


Causes d'Insatisfaction

- **Horaires rigides**
 - Non adapté à la charge du travail
 - Heures supplémentaires forcées



Manque d'autonomie
Revenir au supérieur pour les décisions



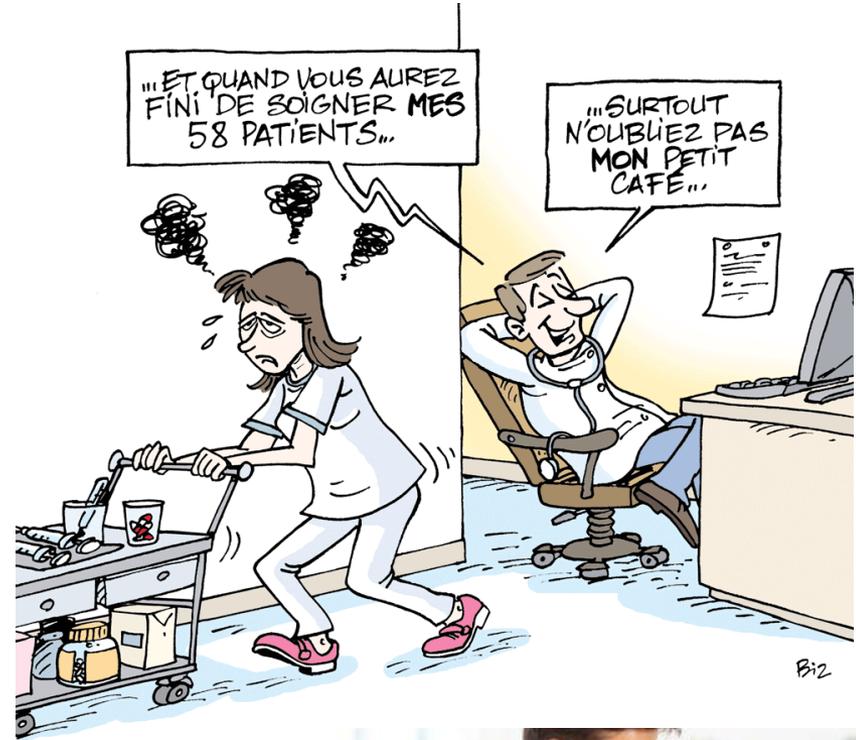
Causes d'insatisfaction

- Manque de reconnaissance
 - Supérieurs
 - Patients
- Absence de soutien des supérieurs (erreur, promotion...)



Causes d'insatisfaction

- Harcèlement moral
- Harcèlement sexuel



Retentissement sur le personnel

- Travail exigeant mentalement et physiquement

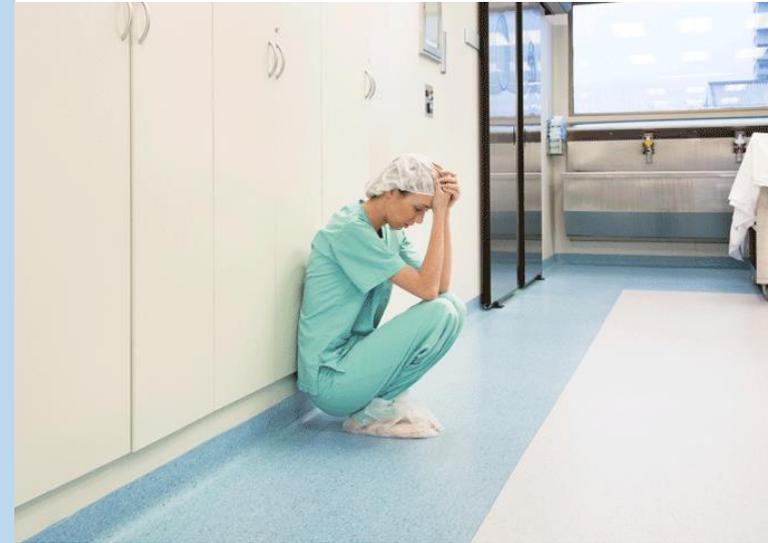
+

Contexte négatif

Effet rapide délétère et irréversible



- Déqualification progressive
- Potentiel réduit: Présentéisme
 - Absentéisme
 - Départ



Insatisfaction du personnel



Roulement élevé du personnel



Retentissement sur l'établissement

Roulement élevé du personnel



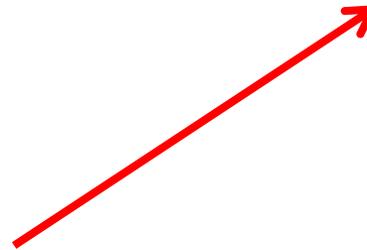
indicateur de non
qualité

Cohésion d'équipe ébranlée
Moral affecté

Perte de l'expertise
professionnelle

Période d'apprentissage

Baisse de productivité du personnel



Dysfonctionnement

Retentissement sur le Patient

Insatisfaction du personnel



Insatisfaction du patient

ne se soucie pas de l'intérêt de la clinique: équipement, consommation ...

Cout élevé

se soucie moins du patient: Soins de qualité médiocre

Complications liées aux soins

Quid de la Tunisie?

- Pénurie de personnel paramédical:
 - Nombre de personnel formé insuffisant
 - Recrutement public attractif
 - Coopérations à l'étranger
 - Ouverture de plusieurs unités : 60 établissements privés dans les 5 ans

→ Conjoncture où l'on s'arrache le personnel paramédical !!!

→ Turn-over important de 25 à 40%

Quid de la Tunisie?

- 3 enquêtes HSOPSC sur la sécurité des patients
- Commentaires libres : 30% des enquêtés
- 80% de réponses négatives

Sous effectif

Salaire insuffisant par rapport à la charge de travail

Trop de stress et pression au travail

Le personnel n'est pas écouté, pas respecté

Changement permanent du personnel: mauvaise ambiance

Le personnel est puni pour ses erreurs





- Paradoxalement, certains hôpitaux recrutait et gardaient assez facilement leur personnel infirmier
- Hôpitaux à faible taux de turn-over dans un contexte de pénurie infirmière

Hôpital magnétique



Secret ?

SALAIRE ALLECHANT ?

- ❖ Bonne paie mais rien de hors-normes



Ecoute

- ❖ Les gens se parlent et s'écoutent
- ❖ Accès facile et informel à la haute direction
- ❖ Direction attentive à la parole des employés et les considère comme ses meilleurs consultants (expertise)



Autonomie des agents

- ❖ Equipe suit sa propre procédure sans ordres imposés par des experts
- ❖ Equipe autorisée et encouragée à innover: On expérimente volontiers et on corrige vite si ça fonctionne pas
- ❖ Equipe qui améliore en permanence ses méthodes



Soutien de l'administration

- ❖ Sécurité au travail
- ❖ Équipement pour faciliter le travail
- ❖ Restaurant, Garderie, transport, assurance maladie...



Collaboration

- ❖ Infirmiers et médecins
 - ❖ Respect mutuel
 - ❖ Transmission du savoir



Valorisation

- ❖ Fondée sur la reconnaissance de la compétence
- ❖ Leadership infirmier
- ❖ Encourager à suivre des cours de formation continue
- ➔ Hausse de la confiance du personnel envers l'administration



Equipe

❖ Effectif:

- ❖ Ratio élevé de personnel malgré les problèmes de recrutement
- ❖ Taux élevé de personnel qualifié

❖ Discipline:

- ❖ Individu magnétisé n'existe pas sans son groupe
- ❖ Chacun peut compter sur les autres: ça rend fort et audacieux
- ❖ Les autres peuvent compter sur lui: puissant moteur de responsabilisation et d'efficacité



Focus Patient

- ❖ Point d'arrivée et de départ des discussions et changements
- ❖ Patient au centre de toute l'énergie mise en œuvre
- ➔ Un Personnel a qui on a confié une noble cause

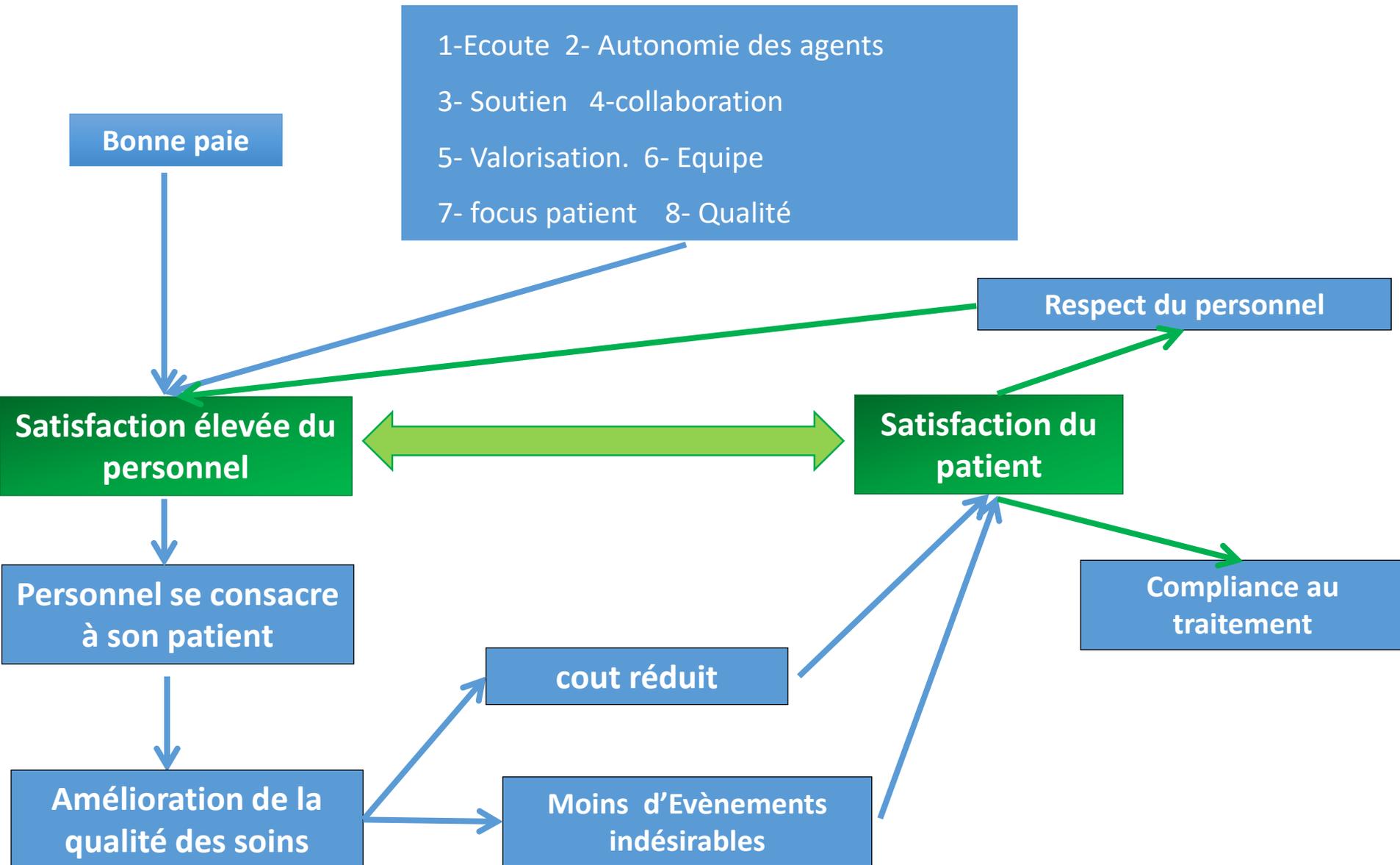


Qualité

- ❖ Chercher continuellement à améliorer les soins
- ➔ attrait indéniable pour le personnel



Hôpital magnétique



Hôpital magnétique

Objectif de départ

Outil de gestion des conditions de travail →
rétention des soignants



Objectif inattendu

Outil d'amélioration
Efficacité des soignants
Qualité des soins
Sécurité des patients
Economie des soins

Conclusion

- Un hôpital où il fait bon travailler en est un où il fait bon se faire soigner
- Un employé heureux = un patient heureux



Enquête HSOPSC

•Personnel travaille dans la clinique depuis:

- < 1an: 36%
- entre 1 et 2 ans: 40%
- > 2 ans: 24%

تقييم ثقافة السلامة في الرعاية الطبية MESURE DE LA CULTURE DE SECURITE DES SOINS EN MILIEU HOSPITALIER

1. نود معرفة رأيكم في القسم الذي تعملون فيه وفي مصحتكم بصفة عامة حول:

- كل ما يتعلق بسلامة المريض أثناء الرعاية الطبية.
- الأخطاء الطبية.
- التقارير التي تخص الأحداث غير المرغوب فيها التي يتعرض لها المريض.

2. تذكير ببعض المفاهيم :

- الأحداث غير المرغوب فيها هي ضرر يصيب المريض أثناء معالجته في المصلحة.
- سلامة المريض هي الوقاية وتفادي الأحداث غير المرغوب فيها.
- الأخطاء الطبية هي الأخطاء المرتكبة أثناء أنشطة الرعاية الطبية وذلك من قبل أي عامل في الميدان الطبي.
- يمكن أن يكون خطأ هو السبب في وقوع الأحداث غير المرغوب فيها.

تعليمات حول كيفية الاختيار:



*أخط بدائرة الإجابة التي تود اختيارها مثال: 1 2 3 4 5

*نرجو منكم تدوين بداية التعمير: الساعة الدقيقة

Turn Over

- Renouvellement du personnel sur une année
- Indicateur stratégique pour l'entreprise: Traduit l'état de santé de votre organisation.



FÉLICITATIONS!
VOTRE BILAN PRODUCTIVITÉ DU
TRIMESTRE ME PARAÎT EXCELLENT...

NON NON,
ÇÀ, C'EST LA COURBE
DE MON STRESS...

CANNELLA