

Patients heureux, soignants heureux ou soignants heureux patients heureux ?

Le bien-être des patients et des soignants sont indissociables

On commence par ? L'œuf ou la poule ?

Lyne Pelletier consultante qualité et développement des organisations

Tunis/Sotugères Octobre 2017

Réflexion



Évolution notion de patient et de soignant

- Patient Usager/client.....à patient partenaire (Ex: de la prise en charge totale à l'enseignement thérapeutique (gestion de sa maladie chronique , OMS) et la chirurgie ambulatoire)
- Missionnaire.....employé.....professionnel impliqué dans le parcours de soins d'un patient

Les enjeux des systèmes de santé !

Les mêmes partout ?????

- Au Québec/Canada
 - • pénurie de main-d'œuvre ;
 - • répartition géographique inadéquate des effectifs;
 - • vieillissement de la main-d'œuvre et de la population (patients);
- Augmentation des coûts
- Cohabitation de plus en plus grande du secteur public et du privé
 - • diminution de la qualité de vie des travailleurs du réseau ; absorption des fusions d'établissements
- **Rétention du personnel, de son expertise a des impacts notamment sur les soins (continuité, qualité.....) donc la satisfaction des patients et du personnel de l'hospital sont sous la loupe**

Tunisie

Comité technique du dialogue sociétal (2014)

- . Les administrateurs, les gestionnaires et les financiers poursuivent des buts de **rationalisation des dépenses, (coûts) de rentabilité et d'efficacité**. Les **professionnels sont avant tout soucieux des conditions de travail : disponibilité de personnel qualifié et en nombre suffisant, pénurie adéquation des locaux, nombre et qualité des équipements, etc. ...**
..... Les usagers, malades ou utilisateurs, à quelque titre que ce soit des services de soins, ont un double souci : un souci de « technicité » ("avoir ce que la Science médicale a de mieux à offrir » **choix privé/public**) et un souci de confort (être respectés dans leur libre choix, dans leur pudeur, dans leur dignité). Ils sont, à la différence de la majorité des professionnels, portés à concevoir les soins comme étant à la fois basés sur la science (aspects techniques des soins) et exercés comme un art (humanisation)

Ailleurs dans le monde :

- La réalité du système de santé américain place les établissements, dont plusieurs sont des entreprises privées, en situation de concurrence. Dans ce contexte, **améliorer l'expérience client** devient incontournable pour attirer une nouvelle clientèle (Leatherman, 2002).
- En France la HAS (Haute Autorité de Santé) a inclus dans la dernière révision de ses normes d'évaluation de la qualité, accréditation, celle de **la qualité de vie au travail**
- Le CQA (Conseil Québécois d'Agrément) a fixé depuis 20 ans dans ses exigences d'accréditation la **réussite d'un sondage sur le climat organisationnel (qualité de vie au travail et d'un sondage sur l'expérience client (sa satisfaction)**

Donc , au cœur de la qualité des soins :

- La satisfaction des patients (expérience de soins)
- La qualité de vie au travail du personnel (satisfaction)

L'évaluation de la satisfaction n'est pas aléatoire !

Sondage CQA : Climat organisationnel /qualité de vie au travail

◆ **Leadership :**

Aptitude d'une personne ou d'un groupe à exercer une influence dominante sur d'autres personnes ou groupes en obtenant leur adhésion active à des idées, des orientations, des projets ou d'autres actions sociales.

Communication :

Un employé sera d'autant plus mobilisé qu'il comprend ce qu'on attend de lui et s'il sent que l'organisation est à l'écoute de ses préoccupations et s'efforce d'y répondre. Il est donc essentiel qu'il y ait une bonne circulation de l'information ainsi qu'un échange entre la direction et les employés dans un esprit d'honnêteté et de transparence.

Soutien :

Le soutien fait référence aux notions de «coaching», de supervision et de valorisation des employés et des membres des équipes. Il implique que les gestionnaires fournissent les ressources adéquates, l'entraînement nécessaire à l'atteinte des résultats attendus et la reconnaissance des efforts accomplis.

L'évaluation de la satisfaction n'est pas aléatoire !

Sondage CQA : Climat organisationnel /qualité de vie au travail

◆ **Collaboration :**

- *présence d'un esprit d'équipe ou d'une capacité à travailler en équipe. Elle résulte d'un développement d'attitudes et de comportements spécifiques, permettant aux individus d'œuvrer de façon continue en situation d'interdépendance*

◆ **Implication :**

L'organisation n'implique pas une personne, elle s'implique elle-même en agissant dans le sens des buts et des valeurs poursuivis par l'établissement. Cela suppose une compatibilité entre les choix de vie et les valeurs de l'individu, avec celle de l'organisation. L'implication se traduit par un engagement de la personne dans ce qu'elle fait.

◆ **Réalisation :**

Réfère aux besoins les plus élevés d'un individu. Les employés les plus créatifs recherchent dans leur milieu de travail, des occasions de changer des choses, d'innover et de créer

L'évaluation de cette satisfaction n'est pas aléatoire :
 Sondage Satisfaction clientèle ex: CQA tableau bilan CSSS 2012

Satisfaction expérience client	Moyenne (%)	Écart type
Relation avec le client	89,99	11,33
Respect	90,90	12,15
Conductivité	89,77	13,73
Empathie	89,32	13,86
Accessibilité	89,19	13,21
Performance professionnelle	87,01	13,70
Fiabilité	87,81	13,15
Responsabilisation	84,72	17,95
Apaisement	88,72	15,43
Solidarisation	82,92	21,28
Organisation des services	84,35	13,38
Simplicité	84,66	15,85
Continuité	82,69	18,86
Rapidité	78,41	20,10
Confort	87,62	12,87

Un exemple d'une expérience internationale qui donne des résultats concrets

- Une certification développée aux États-Unis au début des années 1980
- Le modèle Planetree propose de centrer les efforts sur le bien-être des individus.»
- Les critères de certification Planetree en corrélation avec les critères des référentiels d'accréditation qualité

Planetree

- Le groupe Planetree forme un réseau de plus de 500 établissements, aux États-Unis, au Canada, au Brésil, aux Pays-Bas, au Japon, en Australie et en France.

Planetree

- Planetree est un modèle de gestion des soins et des services de santé qui met **la personne au coeur des décisions qui se prennent dans une organisation.** Ainsi, qu'il s'agisse de n'importe quelle mission, nous avons des individus à notre charge, dont **nous devons nous assurer de la satisfaction, qu'ils soient clients, employés ou partenaires.**

Planetree : une approche de soins qui met l'accent sur le bien être de la personne.

- Le modèle favorise :
 - > des interactions humaines de grande qualité (entre les gestionnaires et les employés, entre collègues, entre l'organisation et ses partenaires, etc.) ;
 - > une éthique organisationnelle de haut niveau ; > la prise de mesures assurant la satisfaction des employés notamment pour favoriser le recrutement et la rétention ;
 - > la création d'un environnement de travail favorisant le bien-être ;
 - > le développement des connaissances et de l'expertise ; > la reconnaissance des réalisations et des compétences

Résultats concrets :

- 1-Les hôpitaux qui ont obtenus la certification Planetree ont réussi à fidéliser leur personnel en maintenant leurs coûts de main-d'œuvre dans la moyenne ou plus bas et en obtenant des taux très élevés de satisfaction de la clientèle (Frampton et Charmel, 2009).
- 2-Certains des établissements affiliés au groupe Planetree, comme le Griffin Hospital, le Longmont Hospital et le Hackensack University Medical Center, figurent parmi les organisations reconnues pour leur excellence dans leur pays et outre-mer.

Des principes qui guident l'ensemble des pratiques de soins ainsi que de gestion et qui génèrent satisfaction et qualité

- > teinter nos actions de chaleur, d'écoute et de compréhension ;
- > informer pour aider, prévenir et responsabiliser ;
- > agir de concert avec la famille, les proches et la communauté ;
- > agir en équipe, en concertation et continuité;
- > créer des environnements physiques pratiques et propices au bien-être.
- transformer les idées, en projets novateurs qui donnent des résultats.

Lien indissociable avec la Qualité des soins !

- Selon l'OMS
- La qualité des soins est: « une démarche qui doit permettre de garantir à chaque patient la combinaison d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurent au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en terme de procédures, de résultats et de contacts humaines à l'intérieur du système de soins »

Conclusion:

- Dans chaque milieu de santé, ses acteurs et composantes forment un tout inter relié . Chacun a de l'influence sur l'autre et son ensemble à l'image d'une micro structure familiale.
- Toutes les interactions humaines sont au cœur de la qualité et du bon fonctionnement de l'établissement . L'expression de la satisfaction des patients et des soignants (personnel de l'établissement) en témoigne.
- Les meilleurs résultats en qualité sont donc quand les patients et les soignants sont tous « heureux » satisfaits » en même temps de leur expérience respective dans ce milieu de soins. Le bien être de patients et des soignants sont indissociables
- Avec volonté et outils, la preuve est faite que c'est possible