

LA DEMARCHE QUALITE AU SERVICE DES PATIENTS ET DES PERSONNELS



*Patrick de Saint-Jacob – Directeur Division Cliniques –
Groupe ORPEA - CLINEA*

SISQUAL 2007 - CNIT – LA DEFENSE, le 13 novembre

LE GROUPE ORPEA - CLINEA

► Un métier : la dépendance permanente et temporaire



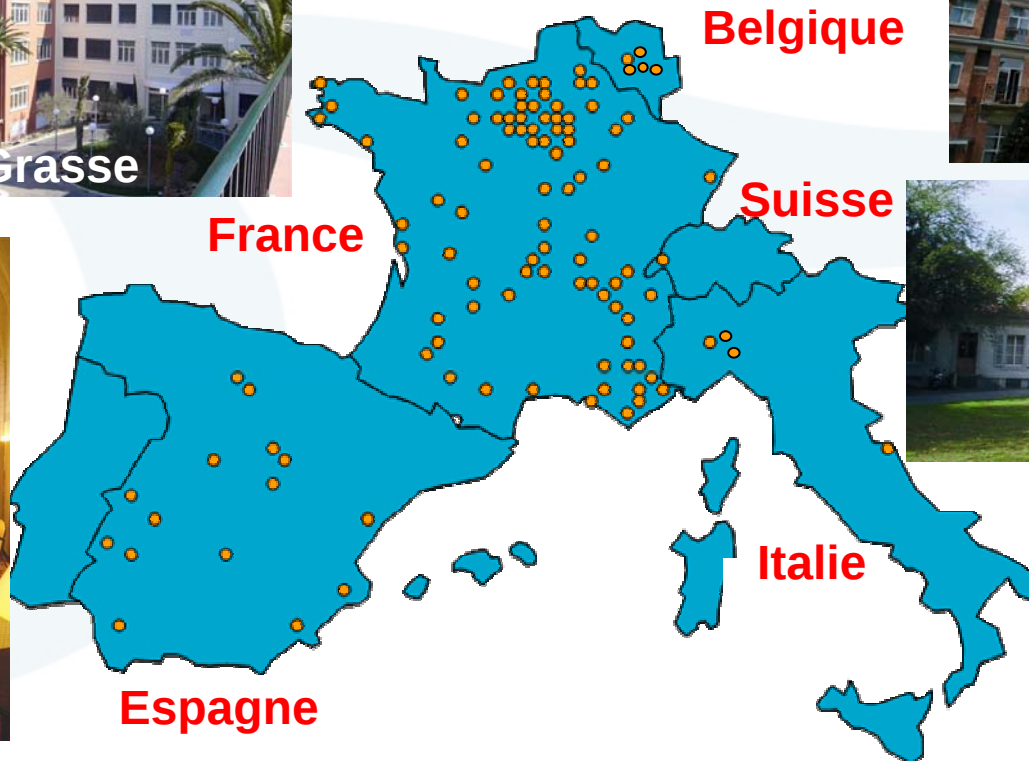
- Hébergement permanent
- Hébergement temporaire
- Unité protégée Alzheimer
- Accueil de jour



- Soins de suite : polyvalents, gériatriques, cancérologiques
- Rééducation fonctionnelle : post-orthopédique, traumatologique, neurologique
- Psychiatrie

- ## ► Un réseau européen de 19.738 lits répartis sur 213 sites :
- ✓ 16.130 en exploitation (dont 2.378 en restructuration)
 - ✓ 3.608 en construction

LE GROUPE ORPEA - CLINEA



HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE : **De 1997 à 2004**

1ERE ETAPE :

donner du sens aux pratiques professionnelles

- **Définir les valeurs avec les équipes pluridisciplinaires**
- **Rédiger la Charte « Les Engagements de l'Equipe »**

Les engagements de l'équipe

➤ 7 valeurs en gériatrie

- ✓ Respect
- ✓ Confiance
- ✓ Patience
- ✓ Bonne humeur
- ✓ Entraide
- ✓ Responsabilité
- ✓ Ecoute

➤ 5 valeurs en psychiatrie

- ✓ Respect
- ✓ Accueil
- ✓ Ecoute
- ✓ Compétence
- ✓ Conscience professionnelle



**Autant de chartes que
d'établissements**

L'entraide



L'entraide est une collaboration de l'équipe, un aller-retour qui favorise un travail mieux suivi et une atmosphère harmonieuse dans la résidence. Elle passe par l'organisation et la conscience professionnelle de chacun, « le coup de main » proposé ne devant pas être toujours donné par les mêmes personnes. L'entraide consiste aussi dans les gestes simples qui facilitent le travail de l'équipe indépendamment de la fonction et du service auquel chacun appartient.

Résidence de Sens



L'entraide entre les membres de l'équipe relève de la conscience professionnelle. Elle exige que chacun s'organise pour finir sa tâche et se mette à la place de ses collègues pour que la répartition du travail soit équilibrée. Elle se fonde aussi sur la faculté de prendre des initiatives réfléchies et de bien transmettre les informations. Pour qu'une solidarité d'équipe puisse exister, tolérance, franchise et diplomatie sont primordiales.

Résidence de Cavalaire



Chacun dans l'équipe, quelle que soit sa fonction, peut avoir besoin d'aide et doit savoir le reconnaître. L'entraide permet que l'humanité de chaque personne soit mieux respectée. C'est grâce à l'entraide réciproque et à la bonne volonté que l'on peut instaurer une dynamique d'équipe et créer une communauté avec les résidents.

Résidence de St Priest

La patience



L'accompagnement des résidents ne peut se faire correctement que dans le respect de leurs rythmes de vie. La patience est une qualité individuelle qui se cultive en équipe, en ménageant grâce à l'entraide et la bonne organisation du travail la possibilité pour chacune et chacun de consacrer un peu plus de temps à un résident qui en a besoin.

Résidence de Châteauneuf de Grasse



La patience est un calme et une douceur de tous les instants. Elle s'exerce par des gestes simples et précis. La patience se cultive grâce à un travail sur soi. Pour la préserver, il faut passer le relais avant d'atteindre ses limites.

Résidence de Reims



La patience est une qualité qui demande à chacun un travail sur soi et une connaissance de ses limites. Elle se manifeste par une attitude sereine et des gestes doux et calmes. Le stress et le manque de temps mettent en péril la patience, c'est pourquoi la diplomatie et l'organisation sont indispensables. Pour préserver le calme dans l'équipe, il faut savoir se passer le relais et être tolérant envers autrui.

Clinique de Schiltigheim

ORPEA

Le respect



Le respect, c'est accepter l'autre avec sa différence, sans préjugé. C'est une politesse à laquelle tout le monde a droit et une estime qu'il faut gagner. Pour être respecté, il faut d'abord se respecter soi-même. Entre collègues, le respect du travail des autres passe par un échange de compétences et d'opinions. Dans la résidence, chacun doit aussi savoir respecter les règles et l'environnement du travail, ainsi que le secret professionnel.

Résidence de Cahors

La relation de respect est une relation rare, précieuse et fragile. Elle se fonde sur une décision et une démarche qui visent à créer un temps et un espace pour soi et pour l'autre – c'est à dire les conditions d'une liberté authentique. Le respect a pour objectif thérapeutique de faire du patient un partenaire du soin, et pour visée ultime de lui restituer sa dignité. Le respect n'est pas une complaisance, mais une exigence, qui amène parfois à rappeler le cadre, et donc à accepter le désaccord ou le conflit, pour permettre au patient de se réapproprier un cadre intérieur. Entre professionnels aussi, le respect instaure un espace commun à habiter. C'est aussi bien la considération du travail de l'autre que l'acceptation des moments moins faciles et des ajustements parfois nécessaires. Ce n'est dans le respect que la relation humaine, qu'elle soit thérapeutique ou professionnelle, peut conduire à un épanouissement individuel et collectif.

Clinique Villa des Pages _ Novembre 2006

LES ENGAGEMENTS DE L'ÉQUIPE,

RESPECT



Il est naturel dans notre métier de respecter la personne dont on s'occupe, ainsi que de se respecter entre membres de l'équipe. Le respect passe par des gestes simples, tels que frapper à la porte, dire bonjour, être souriant. C'est le maillon le plus important de la chaîne qui réunit la confiance, la responsabilité, l'entraide, la bonne humeur, la patience et l'écoute. Le respect, c'est considérer la personne tant dans son entité physique que psychologique.

CONFIANCE



La confiance mutuelle est primordiale dans notre travail. Elle se gagne avec le temps, grâce à la connaissance de l'autre. Le climat de confiance repose sur le fait que toute l'équipe remplit la même mission ; il permet de partir en sachant que le travail sera bien fait. C'est dans la confiance que l'équipe peut être soudée et mieux résoudre les difficultés.

PATIENCE



La patience est une faculté de prendre sur soi qui se décline dans l'écoute et les actes. Elle permet de réagir aux imprévus de façon adaptée et sans perdre son calme. Pour qu'elle soit préservée dans l'équipe, les informations doivent être transmises clairement, dans les meilleurs délais, à la personne concernée.

BONNE HUMEUR



La bonne humeur est nécessaire à la vie de tous les jours par rapport aux résidents et à l'équipe. Le sourire et l'humour font partie intégrante des soins et instaurent un climat chaleureux dans la résidence.

ENTRAIDE



L'entraide est un partage des tâches, des efforts et des difficultés qui se fonde sur l'écoute et la solidarité. C'est l'inverse de l'égoïsme. C'est un passage de relais avec les familles et entre collègues qui est indispensable au bien-être de tous.

RESPONSABILITE



La responsabilité dans la résidence consiste en une observation et une attention de tous les instants pour mettre les résidents en sécurité et leur apporter de la tendresse. Une vigilance permanente est nécessaire pour anticiper les situations ou réagir très vite aux imprévus. Être responsable, c'est aussi laisser aux résidents le plus d'autonomie possible et respecter leur mode de vie.

ECOUTE



L'écoute est un don que l'on possède en soi et qui doit se cultiver. Elle demande disponibilité et intuition. Elle peut se fonder sur les paroles, l'expression du visage et les attitudes. Elle montre aux résidents que l'on s'intéresse à eux et permet de dénouer des situations difficiles. Dans l'équipe, l'écoute va de pair avec la faculté de dialoguer et elle doit se fonder sur la sincérité, la tolérance et la diplomatie.

Résidence de Péronne

Résidence de Péronne

LES ENGAGEMENTS DE L'ÉQUIPE,

RESPECT



Le respect commence par le respect de soi et la reconnaissance de l'autre comme une personne à part entière.

Chacun en a besoin, et pour en recevoir, il faut d'abord en témoigner en acceptant les différences, les particularités et les choix de chacun.

Dans notre quotidien professionnel, nous veillons à préserver l'intimité, la dignité, à personnaliser la prise en charge, et à traiter chacun avec les égards qui lui sont dus.

C'est une vigilance de chaque instant, pour adapter son comportement, rester à la distance nécessaire pour favoriser et maintenir l'échange.

CONFIANCE



Il ne peut y avoir de confiance sans connaissance de l'autre. C'est par notre professionnalisme, et surtout par le climat que nous créons autour des personnes âgées que nous pouvons mériter leur confiance, la gagner et faire reculer leur angoisse. Leur confiance est à nos yeux une reconnaissance et un témoignage d'amour. Dans l'équipe, en revanche, la confiance se mérite grâce à la fiabilité professionnelle et elle est indissociable d'une évaluation régulière et impartiale de nos pratiques.

PATIENCE



La patience permet d'améliorer les échanges avec les résidents, car elle montre que l'on tend à se mettre à leur rythme malgré les exigences de la vie en collectivité. C'est une faculté de prendre sur soi et de travailler dans le calme qui s'apprend avec le temps et l'expérience. Pour préserver la patience de chacun, la solidarité d'équipe et la valorisation du travail bien fait sont indispensables.

BONNE HUMEUR



La bonne humeur commence individuellement et ensuite, chacun peut rayonner grâce à elle. Elle rend les personnes heureuses, enrichit les relations et permet de mieux communiquer. C'est un besoin pour soi comme pour les autres. La bonne humeur est fondée sur l'entraide. Elle se préserve en laissant de côté les problèmes personnels. Elle est aussi la faculté de se détacher des difficultés rencontrées pour ne pas les faire peser sur les autres. La bonne humeur est le sel de la vie.

ENTRAIDE



L'entraide facilite le travail dans la résidence. Elle permet de mieux vivre certaines situations difficiles et de porter d'avantage d'attention aux résidents. L'entraide est un soutien mutuel, physique et psychologique, et elle s'appuie sur les compétences et sur la faculté de travailler en bonne entente. Elle est fondée sur le respect de l'autre.

RESPONSABILITE



Assumer sa responsabilité est un choix que l'on fait de façon absolue, par conscience professionnelle envers le résident. L'affection et l'humanité doivent être au centre de nos pratiques. La responsabilité est aussi une vigilance, une conscience de ses gestes et des conséquences de ses actes, qui apporte aux résidents sécurité et réconfort. Chacun est d'abord responsable de lui-même et doit être à l'écoute des autres. La responsabilité s'exerce dans une capacité à se remettre en cause pour faire progresser le service rendu aux résidents.

ECOUTE



L'écoute en résidence est double : c'est celle d'un message ponctuel, mais aussi celle d'une histoire, qui mérite de prendre du temps. Écouter le résident, c'est se mettre à sa disposition, être attentif à ses paroles, mais aussi à ses gestes, à ses regards, aux expressions de son visage. L'écoute des familles fait également partie de notre mission, car elle permet de leur apporter l'information appropriée et parfois le réconfort dont elles ont besoin. Enfin, l'écoute dans l'équipe est le garant d'une bonne ambiance et d'une confiance collective, et elle est inséparable du respect du secret professionnel.

Résidence de Saint Rémy

Résidence de Saint Rémy les Chevreuse

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

1ERE ETAPE : (suite)

donner du sens aux pratiques professionnelles

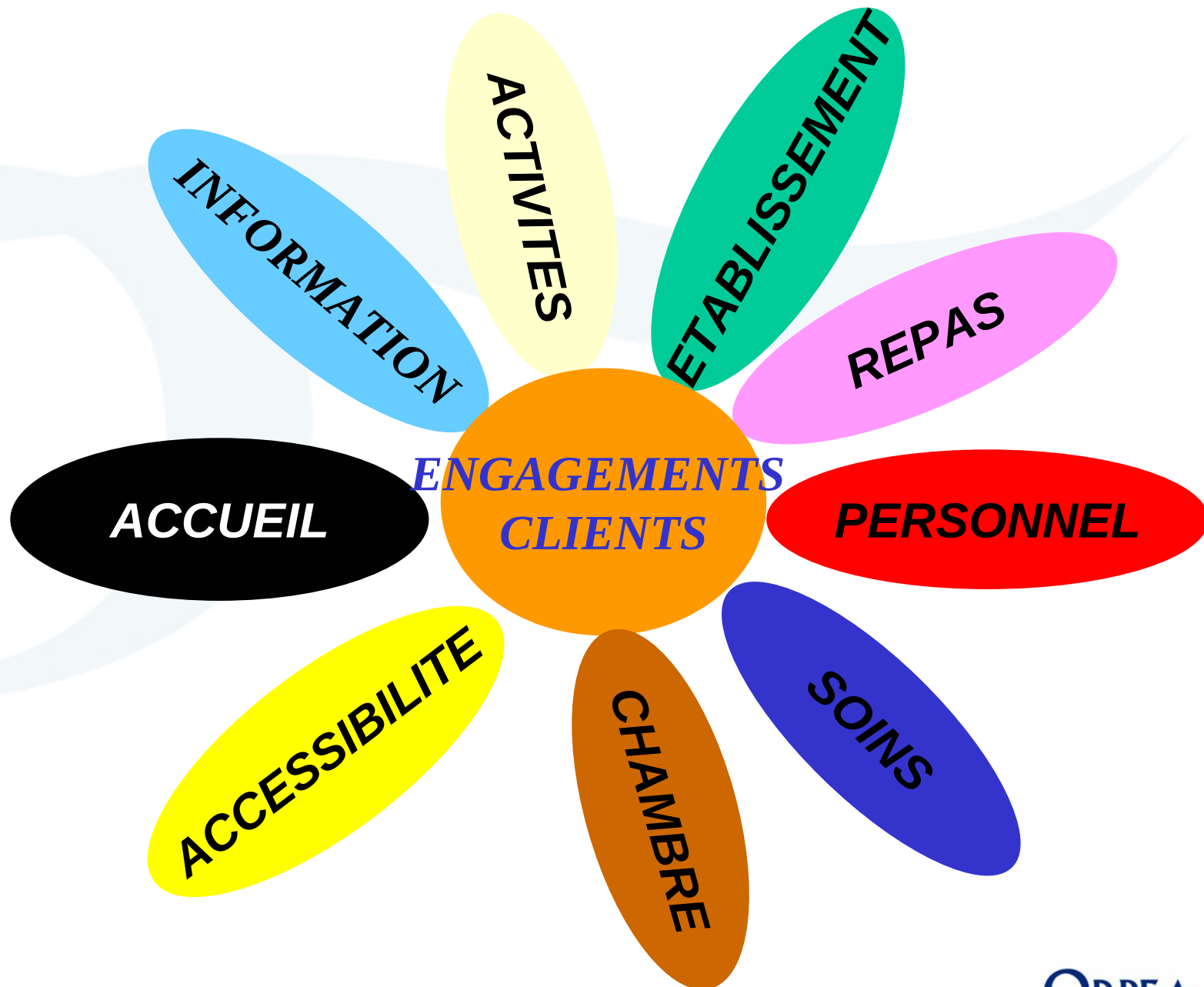
- **Formation de tous les salariés à la Prévention de la Maltraitance des personnes âgées en institution**

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

2EME ETAPE :

***Connaître les attentes des résidents
et de leurs familles et s'engager***

- **Questionnaire sur leurs attentes**
- **Rédaction de la Charte « Les Engagements d'ORPEA »**





ORPEA LA VIE CONTINUE AVEC NOUS

LES ENGAGEMENTS D'ORPEA

Charte Qualité Familles / Résidents

Cette enquête anonyme a été réalisée en octobre 1999 auprès de l'ensemble des familles et des résidents du Groupe ORPEA. Se sont exprimées 2.022 personnes réparties de la façon suivante : 73 % de familles, 20 % de résidents et 7 % ont répondu en commun.



ACCUEIL

- ◆ Considérer chaque résident comme une personne à part entière libre de ses choix
- ◆ Réaliser une visite complète de l'établissement avec le nouveau résident
- ◆ Présenter le personnel au nouveau résident



L'ETABLISSEMENT

- ◆ Offrir un établissement conçu / adapté spécifiquement pour accueillir les personnes âgées
- ◆ Disposer de chambres individuelles
- ◆ Entretenir quotidiennement l'établissement
- ◆ Prise en charge du linge de corps : lavage, repassage-pliage et rangement



LE PERSONNEL ET LES SOINS

- ◆ Etre courtois et respectueux envers les résidents
- ◆ Assurer un ou plusieurs passages de nuit suivant les besoins du résident
- ◆ Mener des actions spécifiques de prévention et de rééducation (incontinence, chutes,...)
- ◆ Proposer les services d'une infirmière diplômée d'Etat en permanence (sous astreinte la nuit)
- ◆ Former régulièrement son personnel aux dernières techniques de soins et d'accompagnement
- ◆ Avoir la capacité technique de soigner sur place les résidents (éviter l'hospitalisation, sauf si nécessaire)



LES REPAS

- ◆ Proposer des aliments de qualité
- ◆ Respecter le régime alimentaire du résident
- ◆ Prendre en charge les personnes dépendantes pour les aider à manger
- ◆ Disposer d'un service en chambre équivalent au service en salle
- ◆ Préparer les repas mixés avec autant de soins que les repas normaux (choix et présentation)



LA CHAMBRE

- ◆ Que la chambre soit considérée comme étant le domicile du résident par le personnel
- ◆ Possibilité de personnaliser la chambre
- ◆ Adapter la chambre à l'état de santé du résident (présence d'équipements spéciaux,...)
- ◆ Entretenir la chambre quotidiennement



L'ACCESSIBILITE

- ◆ Equiper l'établissement de mains courantes
- ◆ Dégager les couloirs de tout obstacle
- ◆ Assurer une aide permanente aux personnes dépendantes pour faciliter leurs déplacements



L'INFORMATION

- ◆ Présenter chaque mois une facturation détaillée des services
- ◆ Permettre aux familles et aux résidents d'avoir clairement connaissance de leurs engagements contractuels



LES ACTIVITES

- ◆ Proposer des activités liées au maintien de l'autonomie (ateliers mémoires, gym du cerveau,...)
- ◆ Respecter le libre choix des résidents à participer aux activités
- ◆ Permettre et inciter chaque résident à recevoir sa famille et des invités

Le baromètre de satisfaction

Code établissement :

ENQUETE DE SATISFACTION FAMILLE/RESIDENT ORPEA 2005

Toutes vos réponses à ce questionnaire seront traitées de manière totalement anonymes

1. Vous êtes :

- ☐ Le résident
En quelle année avez-vous intégré
notre établissement ?
- ☐ La famille du résident
En quelle année votre proche a-t-il intégré
notre établissement ?

Votre proche est-il hébergé en unité spécialisée pour les
résidents désorientés ?

☐ Oui ☐ Non

Pour chacun des éléments ci-dessous, merci de cocher la
case correspondant à votre niveau de satisfaction.

2. L'accueil :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
a) La qualité des locaux d'accueil	☐	☐	☐	☐	☐
b) Les conditions d'attente à l'accueil	☐	☐	☐	☐	☐
c) L'amabilité et la disponibilité du personnel d'accueil	☐	☐	☐	☐	☐
d) La qualité des informations données par le personnel d'accueil	☐	☐	☐	☐	☐
e) L'accueil réservé aux proches du résident	☐	☐	☐	☐	☐

3. L'établissement :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
a) L'adaptabilité de l'établissement pour accueillir des personnes âgées	☐	☐	☐	☐	☐
b) L'entretien et la propreté des abords de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐
c) L'entretien de l'établissement (hors chambres)	☐	☐	☐	☐	☐
d) La prise en charge du linge de corps (doux, repassage-plage et rangement)	☐	☐	☐	☐	☐

4. Le personnel :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
a) L'identification des différentes catégories de personnel (badge, ...)	☐	☐	☐	☐	☐
b) La courtoisie, la disponibilité et l'écoute du personnel	☐	☐	☐	☐	☐
c) La formation et compétence du personnel	☐	☐	☐	☐	☐
d) La présentation physique du personnel (tenue, ...)	☐	☐	☐	☐	☐
e) La prise en charge du paraître des résidents (habillement, coiffure, ...)	☐	☐	☐	☐	☐

5. Les soins :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
a) La mise à disposition de personnels soignants (infirmiers, aides soignants, ...)	☐	☐	☐	☐	☐
b) La connaissance de votre parent par l'équipe soignante	☐	☐	☐	☐	☐
c) Le suivi réalisé par l'équipe soignante	☐	☐	☐	☐	☐
d) L'écoute fournie par l'équipe soignante	☐	☐	☐	☐	☐
e) La communication avec le personnel soignant en cas de difficultés (chute, maladie, ...)	☐	☐	☐	☐	☐
f) Le soulagement apporté pour apaiser les souffrances	☐	☐	☐	☐	☐
g) La possibilité offerte de soigner sur place les résidents pour éviter l'hospitalisation (sauf cas grave)	☐	☐	☐	☐	☐
h) Le traitement des urgences (rapidité, information, efficacité)	☐	☐	☐	☐	☐
i) La mise en place d'actions de prévention (chutes, incontinence, ...)	☐	☐	☐	☐	☐

6. Les repas :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
a) La qualité des aliments	☐	☐	☐	☐	☐
b) La présentation des plats	☐	☐	☐	☐	☐
c) La diversité des plats proposés	☐	☐	☐	☐	☐
d) Le temps consacré au repas	☐	☐	☐	☐	☐
e) Le service des repas en chambre	☐	☐	☐	☐	☐
f) La prise en charge des personnes dépendantes pour les aider à manger	☐	☐	☐	☐	☐
g) La qualité des repas mixés (choix, présentation, ...)	☐	☐	☐	☐	☐
h) Le respect et la diversité des régimes	☐	☐	☐	☐	☐

7. La chambre :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
a) L'état de la chambre (sol, murs, plafonds, fenêtres, ...)	☐	☐	☐	☐	☐
b) La propreté de la chambre	☐	☐	☐	☐	☐
c) L'adaptation de la chambre à l'état de santé du résident	☐	☐	☐	☐	☐
d) La possibilité de pouvoir personnaliser sa chambre	☐	☐	☐	☐	☐
e) La prise en considération de la chambre comme étant le domicile du résident	☐	☐	☐	☐	☐
f) Le respect de l'intimité	☐	☐	☐	☐	☐

8. L'accessibilité :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
a) La signalétique de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐
b) L'accessibilité des abords de l'établissement (pour permettre aux résidents de se promener)	☐	☐	☐	☐	☐
c) L'installation de mains courantes au sein de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐
d) La fonctionnalité des couloirs (dégagements de tout obstacle)	☐	☐	☐	☐	☐
e) La mise à disposition d'aires de repos pour permettre aux résidents de s'asseoir en cas de longs trajets	☐	☐	☐	☐	☐
f) La disponibilité du personnel pour aider les personnes dépendantes à se déplacer	☐	☐	☐	☐	☐

9. L'information :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
a) La connaissance des engagements contractuels avec l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐
b) L'aide apportée par l'établissement dans les démarches administratives et sociales	☐	☐	☐	☐	☐
c) La communication au sein de l'établissement des activités ou tout autre événement	☐	☐	☐	☐	☐

12. Recommanderiez-vous notre établissement à votre entourage ?

- ☐ Oui, certainement
- ☐ Oui, peut-être
- ☐ Non. Pour quelles raisons :

Zone réservée	Zone réservée
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

13. Avez-vous des suggestions que vous souhaiteriez nous faire concernant les aspects de la vie au sein de notre établissement ? (notez librement vos suggestions)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nous vous remercions du temps que vous avez bien voulu nous consacrer.
Il vous suffit à présent de placer ce questionnaire dans l'enveloppe-retour T et de la poster sans l'affranchir.

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

3EME ETAPE : *Démarche qualité*

✦ Rédaction de procédures et de protocoles

- ↳ courts
- ↳ applicables
- ↳ en français facile
- ↳ élaborés par les équipes

✦ un service qualité terrain.

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

4EME ETAPE :

La formation continue des équipes

✧ **entre savoir faire et savoir être**

- prévention de la maltraitance
- gestes d 'urgences
- gestes et postures
- accompagnement en fin de vie
- maladie d 'Alzheimer
- gestion de l 'agressivité
- droits des patients / droits des soignants
- prévention des chutes
- urgences administratives
- maîtrise du risque infectieux
- techniques de cuisson en restauration
- hygiène des locaux

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

4EME ETAPE : (suite)

La formation continue des équipes

- ✧ la dynamique des **mini formations**
- ✧ les formations sont relayées par des **supports vidéo**
- ✧ une **évaluation des acquis** en fin de formation

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

5EME ETAPE :

Une politique d'évaluation

- ✧ mensuelle : indicateurs, QCM, pratiques professionnelles
- ✧ trimestrielle : **auto évaluations**
 - ✧ dossier de soins
 - ✧ gestion de l'infirmierie
 - ✧ dossier administratif
 - ✧ dossier administratif du salarié
 - ✧ hygiène des locaux
 - ✧ restauration
 - ✧ travaux / sécurité
 - ✧ gestion de l'établissement

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

6EME ETAPE :

Une politique de motivation autour de challenges

EXTERNES

✧ participation au **Prix Français pour la Qualité**, ... (3 lauréats en 2000, 2001 et 2003)

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

6EME ETAPE : (suite)

Une politique de motivation autour de challenges

INTERNES

✂ le Trophée Qualité

↳ trophée inter établissements :

- ORPEA : entre EHPAD
- CLINEA : entre Cliniques

↳ 3 lauréats pour chaque entité

↳ une bourse attribuée pour la **réalisation d'un projet choisi par les équipes** pour améliorer la prise en charge des résidents / patients

↳ une **soirée offerte** aux équipes lauréates selon leur choix

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE QUALITE

6EME ETAPE : (suite)

Une politique de motivation autour de challenges

INTERNES

✧ **le Trophée Cuisine ORPEA CLINEA**

✧ récompense des 3 meilleurs chefs sur 10 finalistes issus de 130 établissements



Finalistes 2005

ORPEA

7EME ETAPE : Une politique de motivation autour du partage d'expériences

- ✧ Le Collège des psychologues (inter établissements Groupe)**
- ✧ Le Club Qualité Santé (CQS) → 3 axes de travail :**
 - mobilisation du personnel**
 - maîtrise des activités**
 - maîtrise des risques**

CQS

✂ **But** : améliorer le déroulement d'un processus / activité

✂ **Méthode** :

- questionnaire confidentiel aux personnels concernés
- exploitation des questionnaires
- entretiens individuels ou en groupes homogènes

✂ **Retour du diagnostic** :

- à la Direction / aux médecins qui définissent un plan d'actions
- présentation du plan d'actions au personnel

LES DIAGNOSTICS PARTICIPATIFS (suite)

CQS

✧ Mode d'emploi :

- le diagnostic est géré par un auditeur externe
- la Direction est volontaire dans la démarche
- la Direction accepte l'éventualité de retours négatifs : « *on expurge les non dits* »

✧ Intérêt :

- ces diagnostics s'interprètent comme des leviers d'amélioration

CQS

Questionnaire sur la motivation du personnel :

- **test sur 3 cliniques début novembre 2006**
- **2 questions déclinées :**
 1. **Dans l'exercice de mon travail, quels sont les éléments qui me motivent le plus ?**
 2. **Lors de votre embauche, quels sont les éléments qui vous ont motivé à choisir la clinique dans laquelle vous travaillez aujourd'hui.**

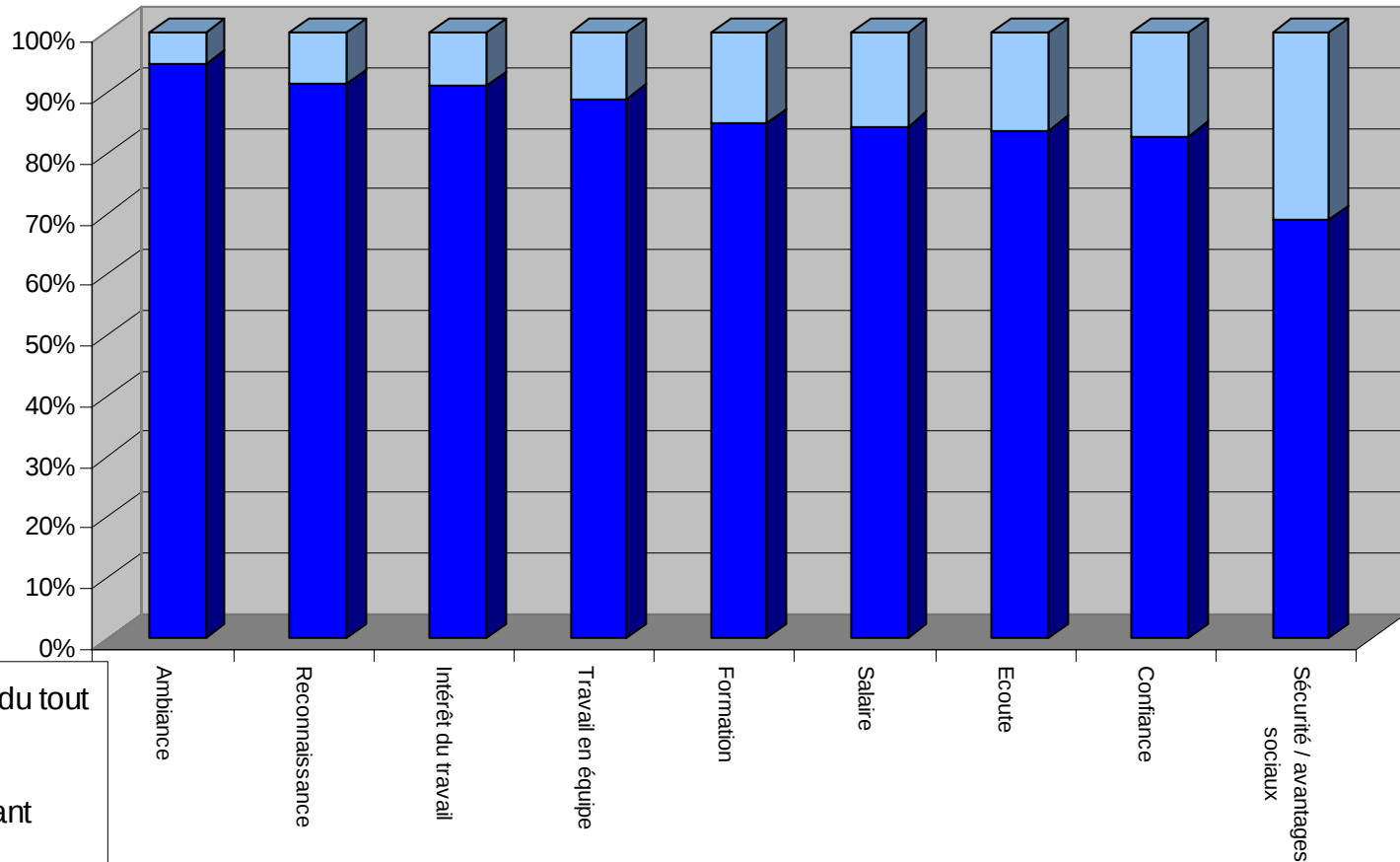
Résultats :

- **108 questionnaires anonymes traités**

CQS

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

Éléments qui sont le plus source de motivation du personnel



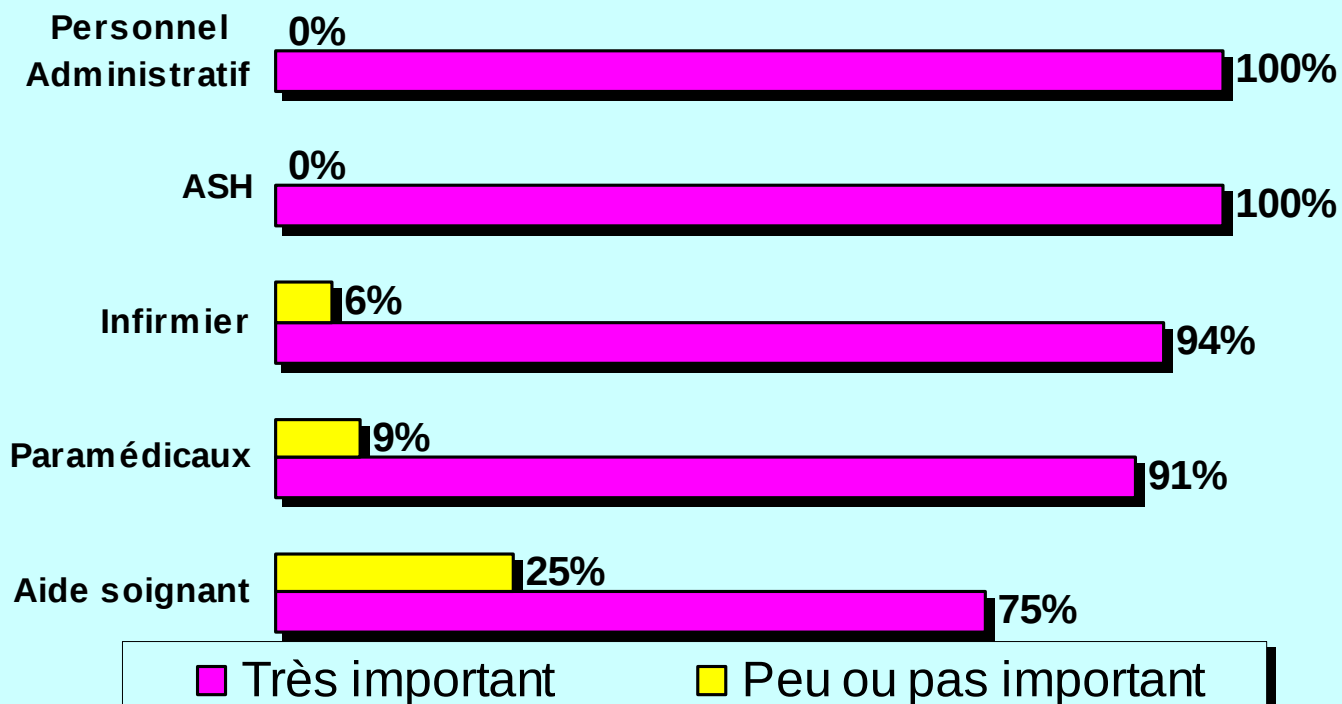
■ Peu ou pas du tout important

■ Très important

CQS

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

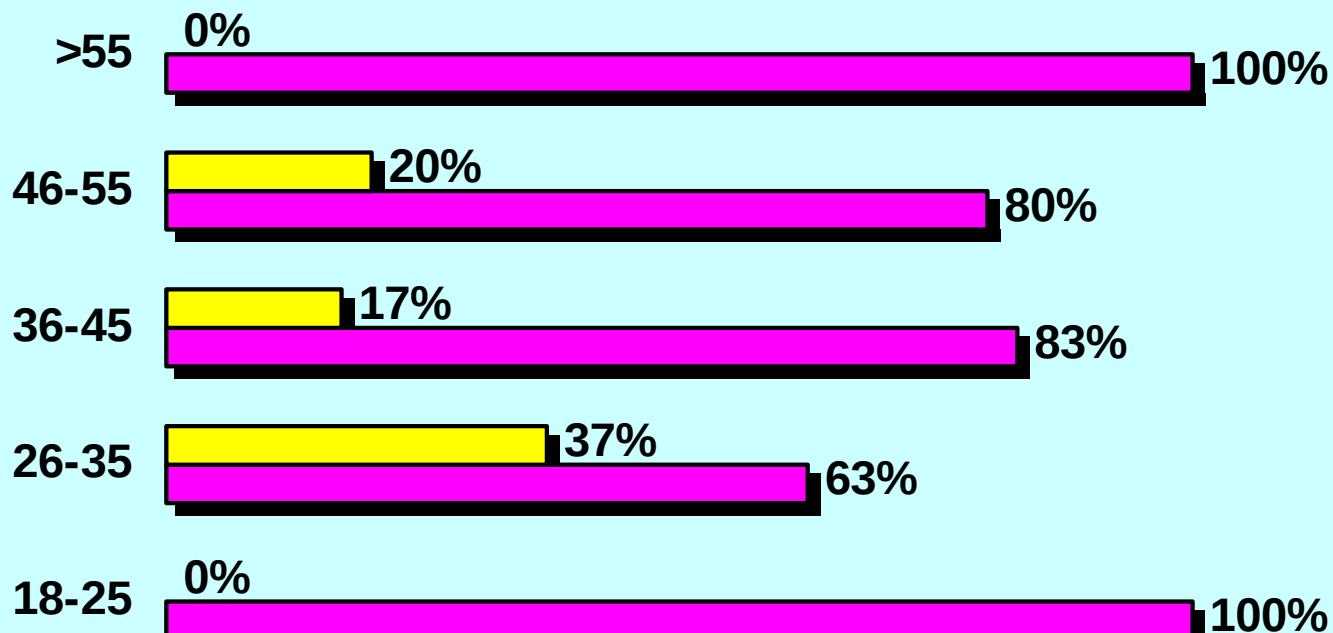
Ambiance



CQS

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

Ambiance / Age du personnel



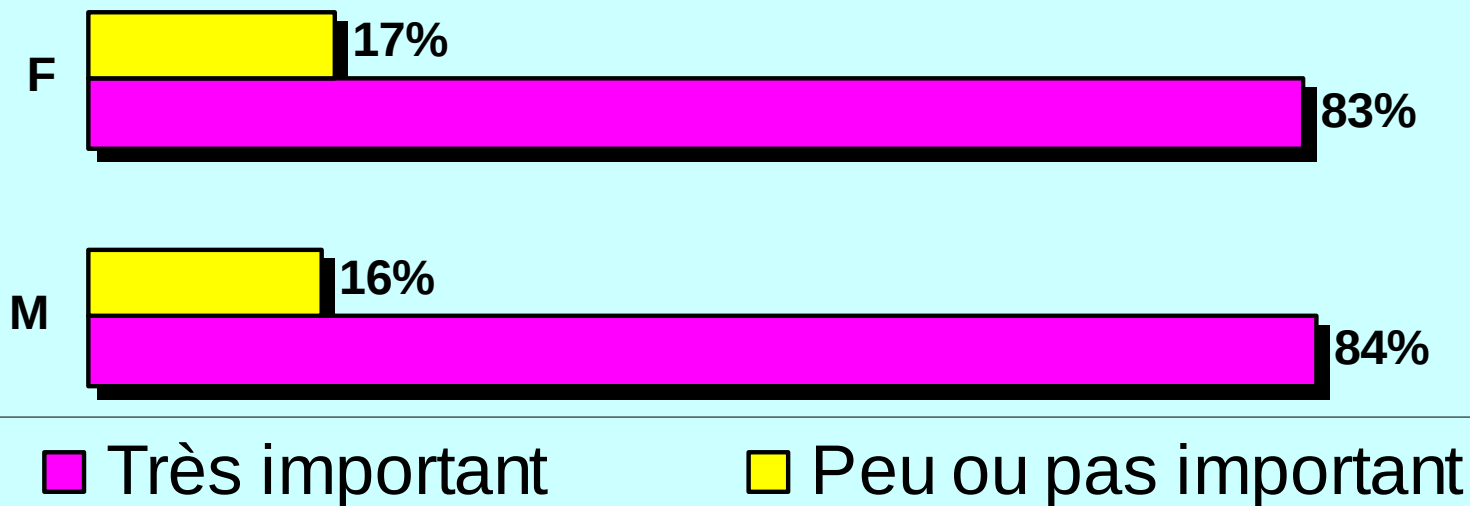
■ Très important

■ Peu ou pas important

CQS

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

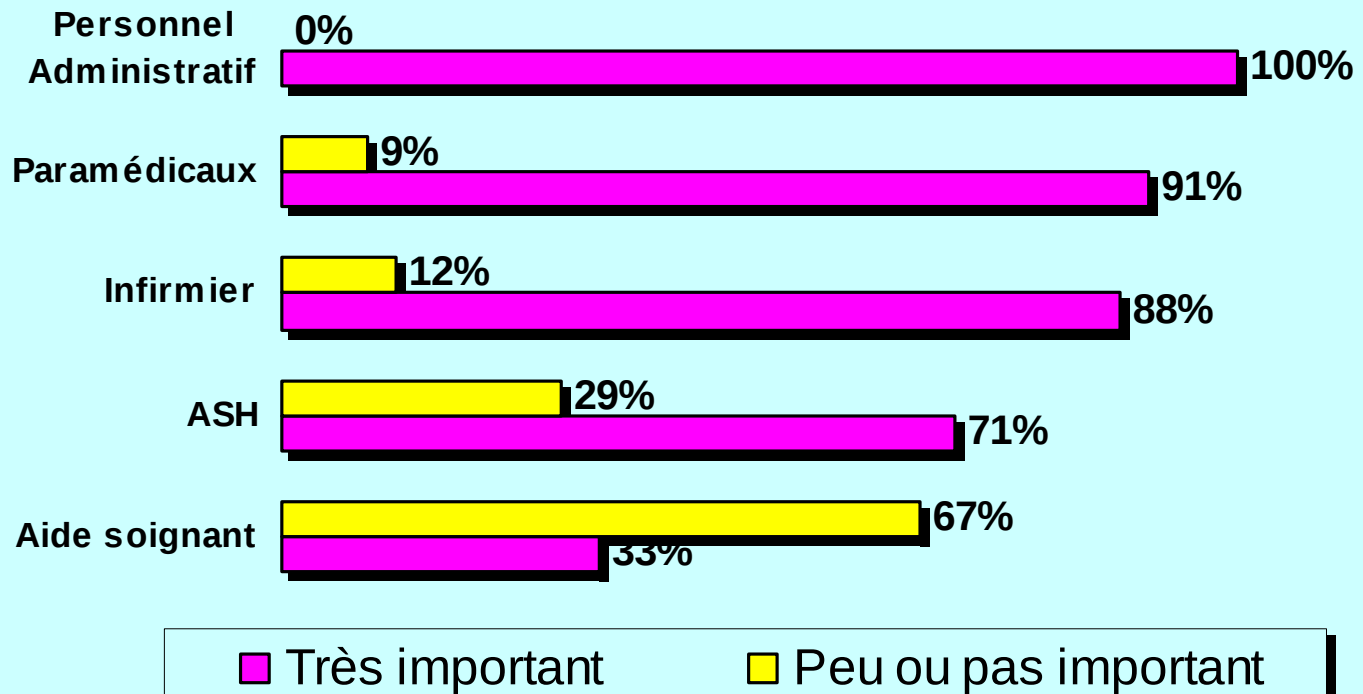
Ambiance / Sexe



LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

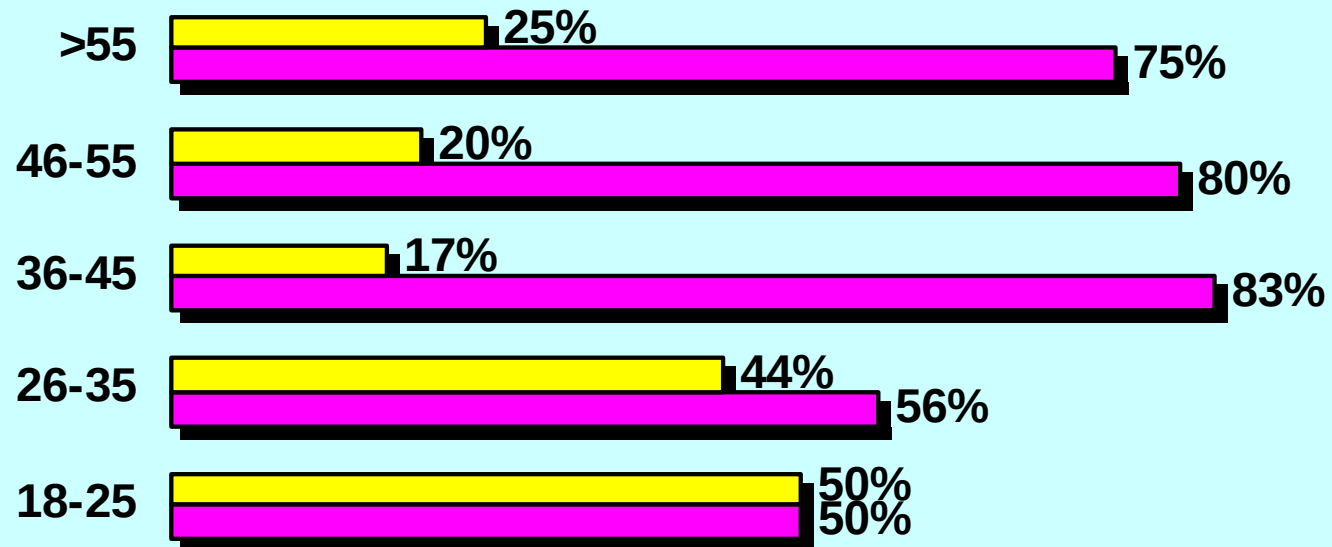
Salaire



LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

Salaire / Age du personnel



■ Très important

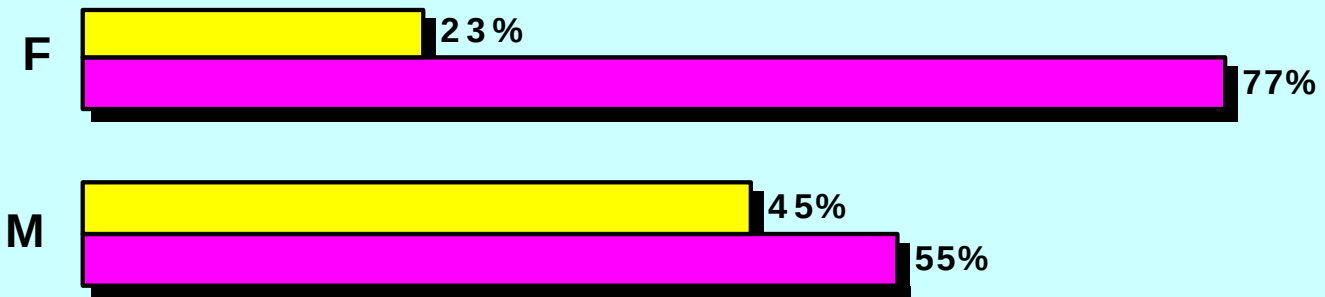
■ Peu ou pas important

LES ENQUETES DE MOTIVATION :

RÉSULTATS

CQS

Salaire / Sexe



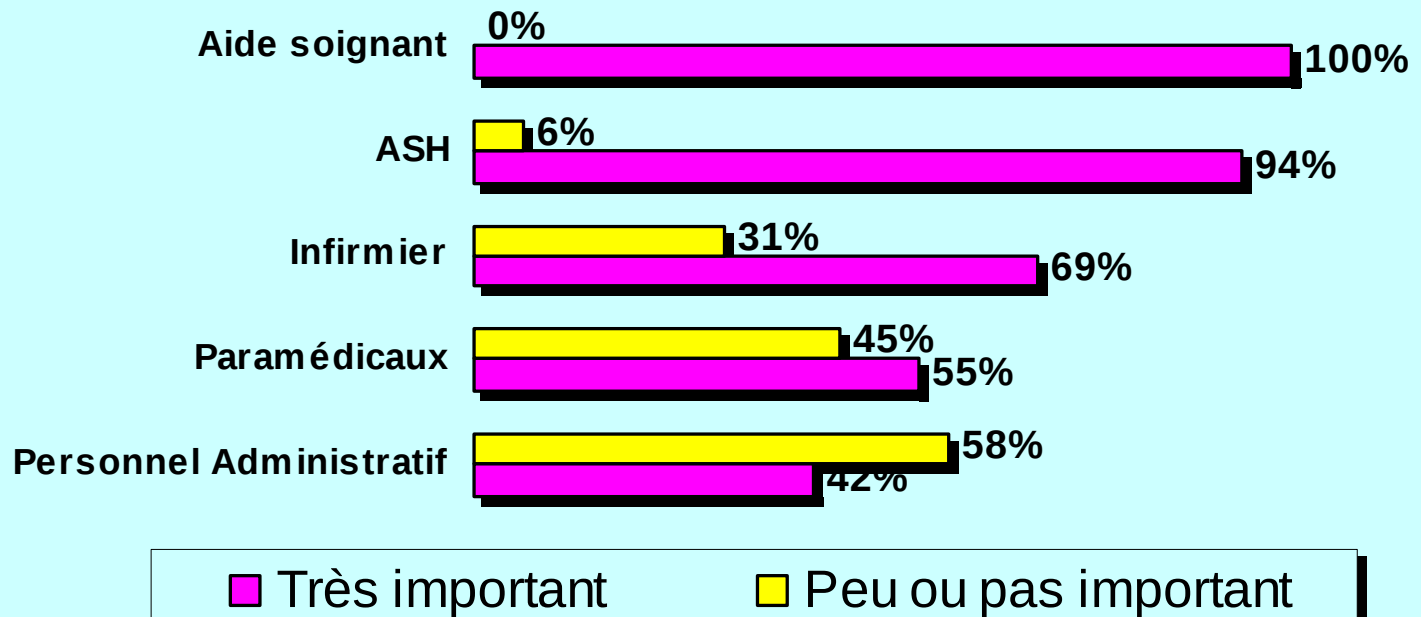
■ Très important

■ Peu ou pas important

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RESULTATS

CQS

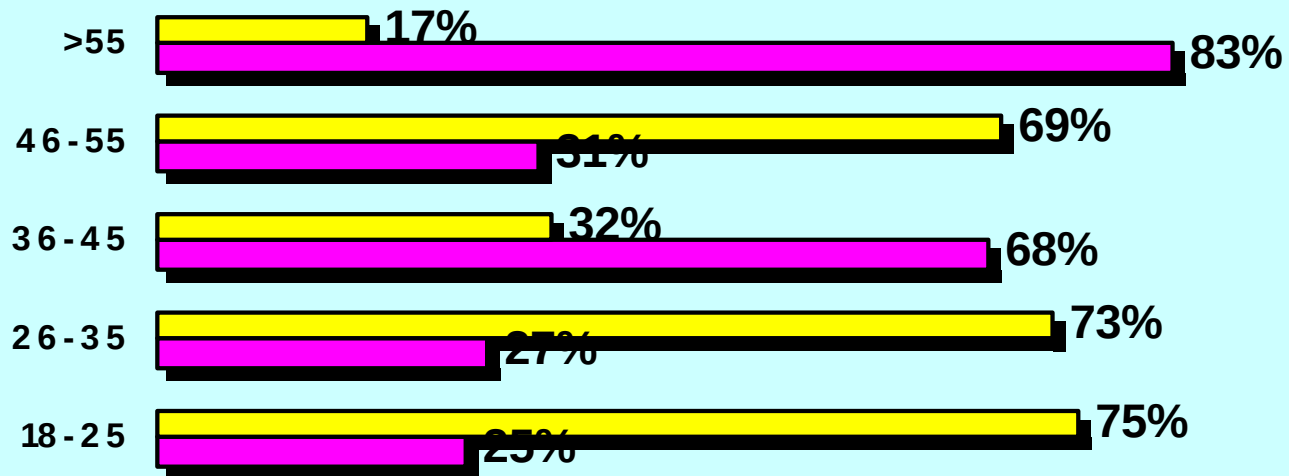
Sécurité de l'emploi / avantages sociaux



LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

Sécurité de l'emploi / avantages sociaux / Age du personnel



■ Très important

■ Peu ou pas important

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

Sécurité de l'emploi / avantages sociaux / Sexe



■ Très important

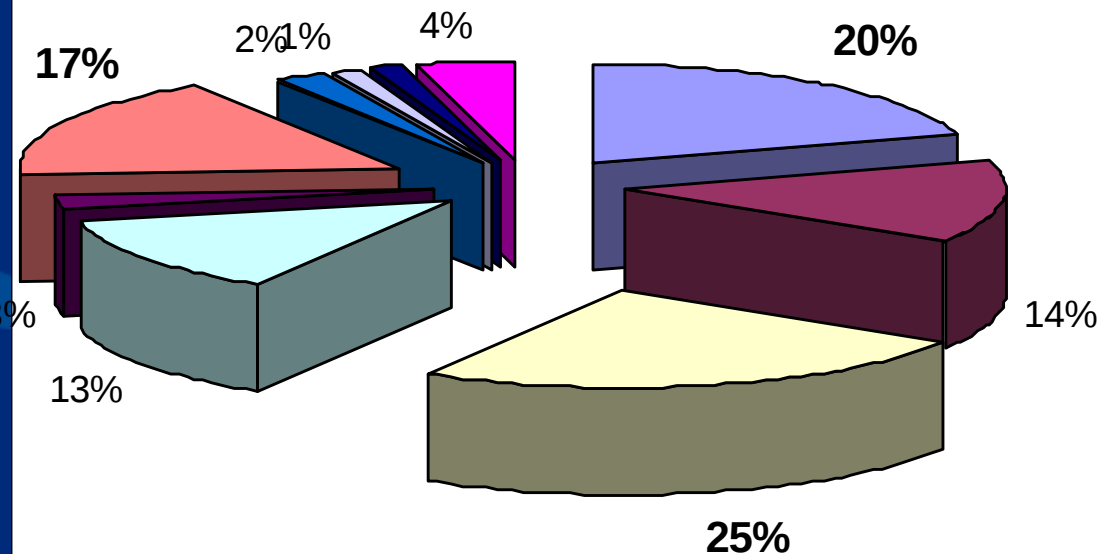
■ Peu ou pas important

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

Éléments de motivation lors de votre embauche

Toutes catégories de personnel



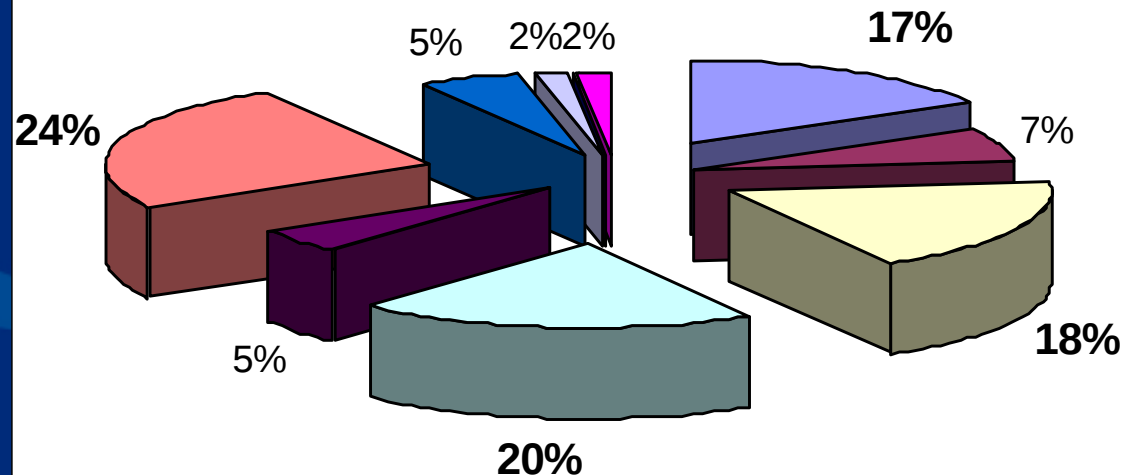
- ☐ L'établissement a été recommandé
- ☐ Je n'avais pas le choix, il fallait que je travaille
- ☐ Parce que l'établissement est proche de mon domicile
- ☐ L'établissement a une bonne image de marque
- ☐ Le salaire proposé était attractif
- ☐ L'ambiance et les conditions de travail proposées
- ☐ Le contact très positif que j'ai eu avec ma hiérarchie
- ☐ L'établissement venait d'ouvrir et tout était à construire
- ☐ Je travaille déjà dans un autre

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

Éléments de motivation lors de votre embauche

Personnel Infirmier



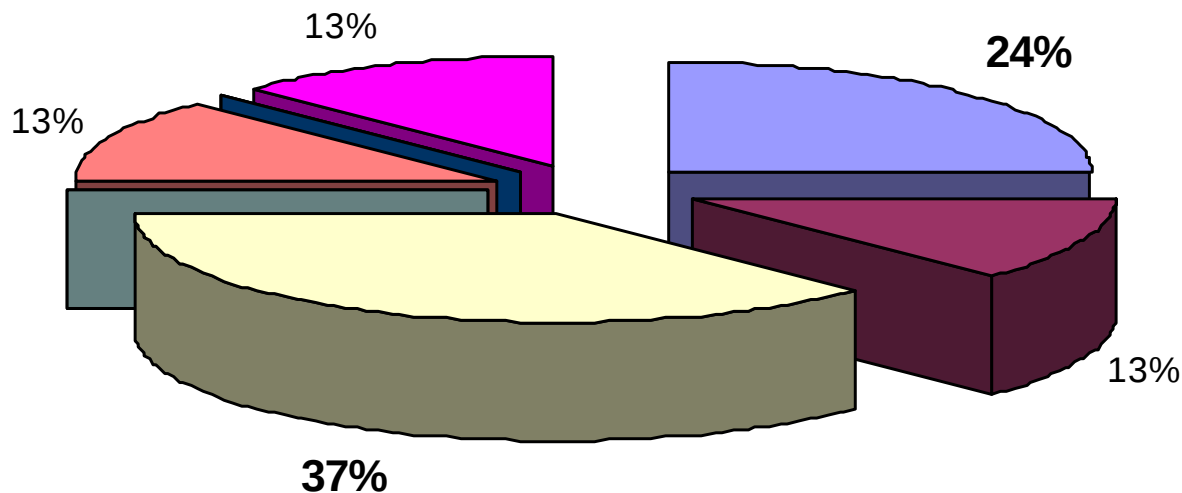
- ☐ L'établissement a été recommandé
- ☐ Je n'avais pas le choix, il fallait que je travaille
- ☐ Parce que l'établissement est proche de mon domicile
- ☐ L'établissement a une bonne image de marque
- ☐ Le salaire proposé était attractif
- ☐ L'ambiance et les conditions de travail proposées
- ☐ Le contact très positif que j'ai eu avec ma hiérarchie
- ☐ L'établissement venait d'ouvrir et tout était à construire
- ☐ Je travaille déjà dans un autre

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

Éléments de motivation lors de votre embauche

Personnel Aide Soignant



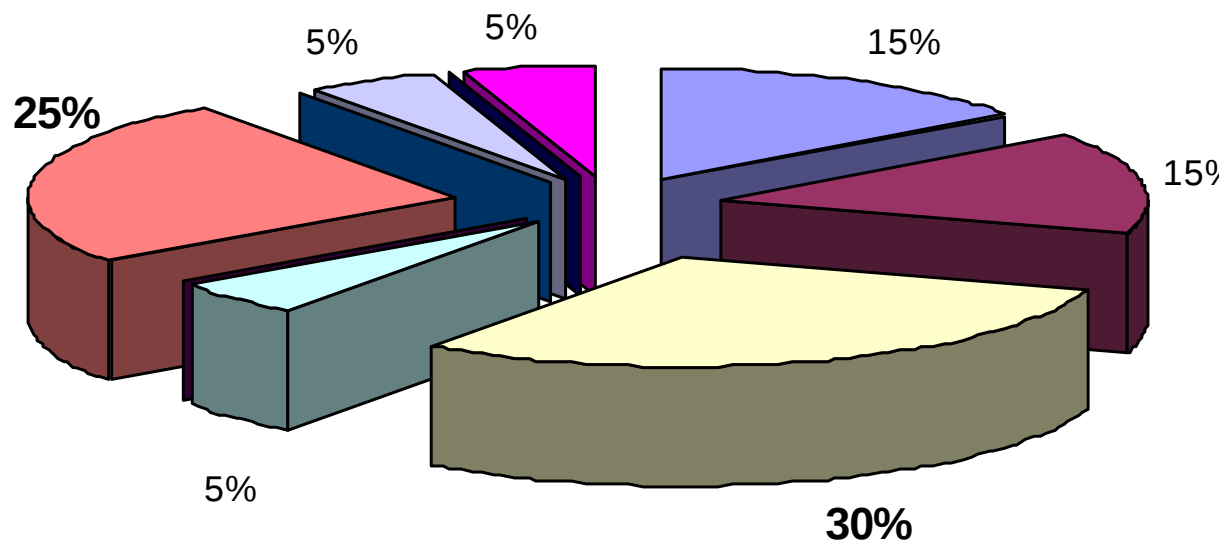
- L'établissement a été recommandé
- Je n'avais pas le choix, il fallait que je travaille
- Parce que l'établissement est proche de mon domicile
- L'établissement a une bonne image de marque
- Le salaire proposé était attractif
- L'ambiance et les conditions de travail proposées
- Le contact très positif que j'ai eu avec ma hiérarchie
- L'établissement venait d'ouvrir et tout était à construire
- Je travaille déjà dans un autre établissement du Groupe

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

Éléments de motivation lors de votre embauche

Personnel Administratif



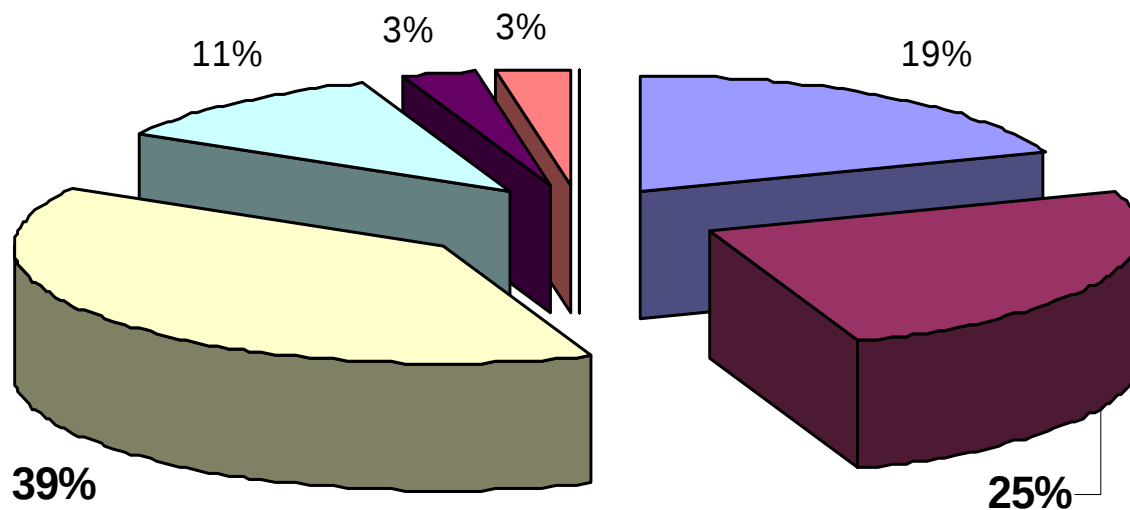
- L'établissement a été recommandé
- Je n'avais pas le choix, il fallait que je travaille
- Parce que l'établissement est proche de mon domicile
- L'établissement a une bonne image de marque
- Le salaire proposé était attractif
- L'ambiance et les conditions de travail proposées
- Le contact très positif que j'ai eu avec ma hiérarchie
- L'établissement venait d'ouvrir et tout était à construire
- Je travaille déjà dans un autre établissement du Groupe

LES ENQUETES DE MOTIVATION : RÉSULTATS

CQS

Éléments de motivation lors de votre embauche

Personnel ASH



- L'établissement a été recommandé
- Je n'avais pas le choix, il fallait que je travaille
- Parce que l'établissement est proche de mon domicile
- L'établissement a une bonne image de marque
- Le salaire proposé était attractif
- L'ambiance et les conditions de travail proposées
- Le contact très positif que j'ai eu avec ma hiérarchie
- L'établissement venait d'ouvrir et tout était à construire
- Je travaille déjà dans un autre

LES ENQUETES DE MOTIVATION :

CONCLUSION

CQS

✧ Analysons toute demande spécifique d'un salarié ou d'un groupe de personnes qui, pour être légitimes dans certains cas (salaire, ...), peuvent cacher une source de démotivation dans d'autres cas

✧ Constats :

- le salaire n'arrive jamais en premier lieu (à condition qu'il soit en adéquation avec le marché du travail et le poste)
- l'importance de l'ambiance de travail, de la reconnaissance, de l'intérêt du travail et du travail en équipe

LES ENQUETES DE MOTIVATION :

CONCLUSION (suite)

CQS

✧ **Engagement de la Direction** dans le ou les processus de motivation :

- Ecoute
- Présence sur le terrain

✧ **Réactivité** grâce à une hiérarchie « light »

LA DEMARCHE QUALITE AU SERVICE DES PATIENTS ET DES PERSONNELS



*Patrick de Saint-Jacob – Directeur Division Cliniques –
Groupe ORPEA - CLINEA*

SISQUAL 2007 - CNIT – LA DEFENSE, le 13 novembre 2007