

Chapitre 3.

L'établissement

Objectif 3.5

Les professionnels sont impliqués dans une démarche de qualité de vie au travail impulsée par la gouvernance

Il est démontré que qualité de vie au travail (QVT) et qualité des soins, sécurité des soins, efficacité sont liées. L'existence d'une politique de qualité de vie dans l'établissement, élaborée en concertation avec les professionnels et leurs représentants, suivie et évaluée, vise à prendre soin des salariés, concilier l'amélioration des conditions de vie au travail pour les salariés et la performance collective de l'établissement. La politique/démarche QVT de l'établissement repose sur une approche globale, interrogeant toutes les sphères du travail dont l'organisation du collectif, la place de l'individu et l'accompagnement qui lui est proposé au sein de ce collectif. Impulsée par la gouvernance, la politique/démarche QVT de l'établissement implique les professionnels.

La pluridisciplinarité, le décloisonnement des acteurs, le principe de subsidiarité participent de la démarche.

Critère 3.5-01 La gouvernance a une politique de qualité de vie au travail (QVT)

La gouvernance mène avec les professionnels de l'établissement une démarche qualité de vie au travail. Cette démarche répond aux enjeux identifiés et partagés par l'ensemble des acteurs en s'appuyant sur leur expérience. Elle prend en compte l'ensemble des éléments propres à l'établissement en matière d'activités, de métiers, d'environnement et d'organisation du travail, de distribution générationnelle. Les actions développées dans ce cadre et mises en œuvre au plus près du terrain sont appréciées au plan des résultats.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation



Gouvernance

- Il existe une politique/démarche QVT de l'établissement, volet distinct ou intégré au sein de son projet social.
- L'élaboration, le suivi et l'évaluation de la démarche sont concertés avec les instances représentatives des professionnels et connus par eux.
- La démarche QVT a été construite à partir d'un questionnaire de satisfaction des personnels ou, le cas échéant, les personnels sont invités selon des modalités diverses à donner leur avis sur leur qualité de vie au travail pour nourrir l'évaluation de la démarche QVT.
- La politique/démarche QVT tient compte des composants démographiques, sexe et âge, analyses et variations d'absentéisme, de turn-over, d'arrêts maladie.
- Des dispositifs de soutien des professionnels dans la recherche de solutions visant à améliorer l'organisation du travail existent au plus près du terrain.

Professionnels

- Des espaces-temps de discussions collectives et/ou des dispositifs de soutien des professionnels dans la recherche de solutions visant à améliorer l'organisation du travail existent au plus près du terrain.
- Des dispositifs d'écoute pour un soutien psychologique sont accessibles à tous les professionnels quels que soient leur métier ou leur statut.

Audit système



Fiches pédagogiques

- ▲ Évaluation de la gestion du leadership, des équipes et de la qualité de vie au travail.
- ▲ Évaluation du pilotage de l'adéquation entre les ressources humaines disponibles et la qualité et la sécurité des prises en charge.

Références HAS

- ▲ Construire une démarche qualité de vie au travail, 2019.

Références légales et réglementaires

- Art. L. 6143-2-1 du CSP.

Autres références

- Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail, Prendre soin de ceux qui nous soignent – 5 décembre 2016, ANACT.
- Rapport annuel de l'Observatoire national des violences en milieu de santé, 2018.

Critère 3.5-02 La gouvernance met en place des mesures de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits

Si les difficultés interpersonnelles et les conflits sont inévitables en situation de travail, des mécanismes de prévention et de régulation doivent opérer. Ces dispositifs sont connus et opérants, ils visent à permettre la préservation des relations interpersonnelles et interprofessionnelles et ce faisant la cohésion des équipes. Le management, et tout particulièrement le management de proximité, joue un rôle essentiel dans ce domaine et doit être soutenu dans cette fonction. Ces conflits, s'ils ne sont pas prévenus ou traités, peuvent impacter durement le fonctionnement des collectifs professionnels, altérer la qualité de vie au travail, atteindre au travail lui-même et avoir des répercussions dommageables sur la qualité et la sécurité des soins.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation



Gouvernance

- La gouvernance soutient pour tous (professionnels permanents, temporaires ou en cours de formation) des mesures d'anticipation et de prévention des difficultés interprofessionnelles et des conflits en lien avec le service de prévention et de santé au travail.
- La gouvernance soutient pour les personnels en situation d'encadrement des mesures de formation sur la prévention, la gestion des différends entre professionnels (y compris ceux en formation).
- La gouvernance met en place un dispositif gradué de réponse aux professionnels (y compris ceux en formation) dans la résolution des conflits.
- La gouvernance organise l'accompagnement des professionnels après la phase de conciliation et/ou médiation.

Professionnels

- Les difficultés de relations interprofessionnelles, inter-disciplinaires, interpersonnelles et de conflits au travail peuvent être discutées par les personnels et leur encadrement selon des modalités propres à l'établissement et connues, en sus des modalités de l'évaluation professionnelle.
- Les professionnels connaissent les dispositifs de résolution des conflits à l'extérieur de l'établissement.
- Les professionnels bénéficient d'un accompagnement à l'issue de la gestion d'une situation de conflit interprofessionnel.

Audit système



Fiches pédagogiques

- Évaluation de la gestion du leadership, des équipes et de la qualité de vie au travail.
- Évaluation du pilotage de l'adéquation entre les ressources humaines disponibles et la qualité et la sécurité des prises en charge.

Références HAS

- Construire une démarche qualité de vie au travail, 2019.

Références légales et réglementaires

- Art. L. 6143-2-1 du CSP.
- Décret n° 2023-326 du 28 avril 2023 modifiant le décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux.
- Arrêté du 30 08 2019 portant approbation de la charte de médiation.

Autres références

- Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail, Prendre soin de ceux qui nous soignent – 5 décembre 2016, ANACT.