

Conseil Territorial de Santé des Yvelines du 9 avril 2019

COMPTE-RENDU

1

1) Introduction par le Président du Conseil Territorial de Santé :

Le Président débute la séance en présentant l'ordre du jour de la séance plénière et donne la parole à Corinne Drougard, Déléguée départementale adjointe des Yvelines (ARS).

Corinne DROUGARD informe de trois actualités régionales sur des appels à candidatures actuellement développés et soutenus par l'Agence Régionale de Santé :

- 1^{er} appel à candidatures : 400 postes de médecins généralistes partagés, programme issu du Plan « Ma Santé 2022 » avec une disposition qui permet le recrutement de médecins hospitaliers contractuels, à temps partiel, afin de favoriser en zone prioritaire l'installation, l'exercice et l'accès aux soins mais également les modes de travail entre la ville et l'hôpital. L'appel à candidature se termine le 19 avril ;
- 2nd appel à candidature : les postes de médecins spécialistes, sur le même mode d'organisation : recrutement par une structure hospitalière en lien avec les soins de ville, sur des profils de postes internes/débutants ;
- 3^{ème} appel à candidature : la continuité des soins en EHPAD. Objectif : doter les établissements d'infirmières afin d'assurer la continuité des soins la nuit. L'appel à projet se termine le 10 mai.

L'ensemble des informations est disponible sur le lien suivant :

Appel à projet IDE nuit :

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/continue-des-soins-la-nuit-en-ehpad-1>

AAC MG en, zones prioritaires :

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/postes-de-medecins-generalistes-dans-les-territoires-prioritaires-ma-sante-2022>

2) Présentation de la qualité de vie au travail et de la qualité des soins au niveau régional : Eric BONGRAND et le Dr Sandrine BUSCAIL - ARS Ile-de-France

Cf. présentation jointe

Eric BONGRAND informe que les conditions d'organisation de travail au sein des établissements de santé et médico-sociaux sont perçues comme de plus en plus fragmentées, insatisfaisantes pour de nombreux salariés. Afin d'essayer de contrer ce phénomène, il est important de mettre en avant le fonctionnement en équipe et de sortir d'un management vertical pour réellement redonner la parole aux équipes.

Eric BONGRAND précise que le sujet sera abordé de manière assez large et qu'en ayant une approche croisée entre la qualité de vie au travail et la qualité de soins on retrouve une interaction évidente entre les deux sujets ainsi qu'une incidence positive.

Eric BONGRAND rappelle le cadre national : en décembre 2016, dans le cadre de la stratégie nationale de santé, la Ministre a réaffirmé la stratégie nationale de l'amélioration de la qualité de vie au travail, dans un premier temps au sein des établissements de santé puis, dans un deuxième temps au sein des établissements médico-sociaux. Il en présente les différents constats (réorganisations territoriales, évolutions du financement et de la gouvernance, etc.) et perceptions (perte de sens au travail, pression, charge mentale importante, professionnels trop peu disponibles) évoqués par les professionnels de santé ainsi que par les usagers.

Eric BONGRAND présente les 6 thèmes regroupant le champ de la qualité de vie au travail :

- Relations au travail, climat social
- Contenu du travail
- Santé au travail
- Compétences, parcours professionnels
- Egalité professionnelle pour tous
- Management participatif, engagement

Eric BONGRAND évoque le programme d'expérimentation, le « cluster social », conduit dans les établissements, principalement de santé depuis 2015 : 189 établissements dans 15 régions sur 2 ans (30 en IDF) puis en 2018/2019 au sein des établissements médico-sociaux (24 en IDF).

Le programme est structuré par des journées collectives avec la présentation d'outils, de méthodes et de conseils et permet un travail en intersession au sein de chaque établissement.

Le Dr Sandrine BUSCAIL ajoute que la qualité des soins vient compléter la qualité de vie au travail et qu'il s'agit d'une affaire d'équipe.

En effet, les études démontrent que le renforcement du travail d'équipe et l'amélioration des organisations de proximité sont des facteurs clés favorisant la qualité des prises en charge, de plus en plus complexes, dans un contexte de vieillissement de la population et d'accroissement des pathologies chroniques.

Le Dr Sandrine BUSCAIL précise que tous les acteurs sont concernés par ce travail d'équipe, y compris le patient. La Haute Autorité Sanitaire a révélé que 27% des événements indésirables associés aux soins ont été causés par des défaillances organisationnelles et techniques au sein des équipes.

Le Dr Sandrine BUSCAIL informe du lancement du Programme d'amélioration continue du travail en équipes (PACTE) en 2014 par la HAS. Ce programme propose des méthodes et outils pour apprendre à travailler ensemble et à améliorer le travail en équipe afin de sécuriser la prise en charge des patients.

Le Dr Sandrine BUSCAIL conclut en affirmant que la qualité de vie au travail des professionnels de santé renforce la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient et qu'il s'agit d'un lien à construire.

3

3) Présentation de 2 expériences au niveau départemental

Le Vice-Président présente les 2 projets en développement sur le département des Yvelines.

Madame COUSEIN-HIEBEL, membre de la Commission des usagers, partage totalement l'idée que l'essentiel en tant que parent d'enfant ou d'adulte handicapé c'est l'accompagnement et les soins, le parcours coordonné de vie et de soins est quelque chose d'essentiel et rien ne peut mieux le garantir que la qualité de vie au travail des personnes qui les accompagnent.

1/ Présentation du projet de l'IME les Glycines – Violette GUILLET, Directrice générale de l'association Avenir APEI et Nathalie PERNICCELLI, Chef de service qualité à l'IME les Glycines :

Cf. présentation jointe

Violette GUILLET informe que l'Association Avenir APEI est une association parentale, gestionnaire de 23 établissements et services sur le territoire Nord-Est des Yvelines. L'association accompagne environ 1 000 personnes handicapées mentales et psychiques, de l'enfance au secteur adultes.

Dans le cadre de la qualité de vie au travail, l'association s'est penchée sur la mise à jour de l'ensemble des documents uniques d'évaluation des risques professionnels notamment sur les risques psycho-sociaux. Cette mise à jour a été pilotée, coordonnée et supervisée par le responsable qualité hygiène sécurité et conditions de travail, salarié du Siège de l'association. L'association a une réelle volonté et dynamique au sujet de la qualité de vie au travail de ses salariés.

La perspective pour 2019 étant de travailler plus largement la question du droit à la déconnexion, l'une des priorités de l'association, mais également d'insister plus largement sur

le bilan et les perspectives identifiées suite à une année de formation destinée aux cadres intermédiaires, mise en place dans le milieu associatif.

Nathalie PERNICCELLI ajoute que l'IME les Glycines accueille 95 enfants, de 6 à 21 ans, atteints de troubles psychiques et mentaux, certains résidents en internat.

L'association a répondu à l'appel d'offre de l'ARS IDF, en lien avec l'ARACT, fin 2018, pour participer au cluster. Une première réunion collégiale a eu lieu le 26 février 2019 regroupant 8 établissements sur le secteur du handicap (SESSAD, IME, Foyers d'accueil, Foyers de vie, Foyers d'accueil spécialisés). Le cluster est organisé de la manière suivante : 5 réunions collectives organisées sur une année ainsi que des demi-journées d'accompagnement individuel qui ont lieu dans les établissements, représentés par une personne de l'ARACT qui les aide à travailler et à construire un projet avec des outils bien spécifiques.

4

Nathalie PERNICCELLI précise que l'établissement est bien conscient de la nécessité d'inclure dans la vie de l'établissement et dans la vie de l'association, de façon obligatoire ou pérenne, la qualité de vie au travail pour aboutir à une qualité de soins et à une qualité de vie des usagers.

Nathalie PERNICCELLI cite les différents enjeux du cluster au sein de l'IME ainsi que les axes de travail lors de chaque réunion collective.

Nathalie PERNICCELLI conclut en indiquant qu'il s'agit d'un travail d'équipe, qui se doit d'être participatif et non imposé.

Question :

Comment imaginer l'évaluation de la satisfaction des résidents (bien-être, qualité de vie) d'une manière objective (questionnaire ou autre) ?

Réponse :

Il existe déjà des réunions ou des concertations avec les parents des usagers et par ce biais-là nous pourrions bénéficier d'un premier retour extérieur. Nous avons également un Conseil de la vie sociale qui nous fera part de toutes leurs interrogations.

Etant donné qu'il est difficile de bénéficier des retours directement par les enfants, nous comptons sur les parents pour nous transmettre ce que leurs enfants ressentent en termes de qualité de prise en charge et de qualité de soins.

Il faut savoir que l'association s'organise autour de différents pôles d'établissement, et aujourd'hui le pôle enfance travaille beaucoup la question de mettre en place une enquête de satisfaction à destination des personnes accompagnées.

Plus globalement au niveau de l'association, nous faisons en sorte de recueillir directement le plus d'informations possible en interrogeant les parents.

2/ Présentation de deux programmes sur Poissy-Saint-Germain : le programme "sport et bien être" et l'utilisation de « la réalité virtuelle » pour les personnels et les patients - Isabelle LECLERC, Directrice du CH de Poissy Saint-Germain et Sandrine WILLAUME, coordonnatrice générale des soins et Marie FRANCONY, Directrice des Ressources Humaines

Cf. présentation jointe

Isabelle LECLERC évoque le point de départ des deux dispositifs présentés aujourd'hui sur la ville de Poissy Saint-Germain.

Karl OLIVE, Maire de la ville de Poissy, a permis aux agents de la ville de Poissy d'effectuer deux heures de sport par semaine, sur leur temps de travail.

En effet, le « Poissy bien-être » c'est proposer aux agents, dans le cadre du temps de travail, deux heures de sports doux, validés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ainsi que par la médecine préventive.

Isabelle LECLERC précise que Karl OLIVE, Maire de Poissy mais également Président du Conseil de surveillance du Centre Hospitalier de Poissy Saint-Germain, a souhaité voir se développer le sport et bien-être au sein même de l'hôpital. Les dispositifs mis en place ont permis de fédérer les équipes.

Marie FRANCONY explique que du fait des différents métiers exercés au sein du CHIPS (question de la continuité des soins), le contexte du dispositif au sein de l'hôpital était bien différent de celui mis en place au sein de la mairie mais le projet était tout à fait envisageable. Les objectifs étant de faire baisser le taux d'absentéisme de courte durée qui perturbe les organisations de soins et de promouvoir l'activité physique en milieu hospitalier.

Sandrine WILLAUME ajoute qu'avec le soutien de Karl OLIVE, 4 propositions ont vu le jour au sein du CHIPS, pour tous les agents de l'établissement, sur le temps de travail :

- Séance d'1h30 de sport collectif par semaine sur les infrastructures pisciacaïses pour les équipes administratives, techniques et logistiques
- Séance d'1h de sport collectif sur les infrastructures du CHIPS, proposée aux équipes de psychiatrie, du laboratoire et des Maisonnées en services tests
- 10 000 pas, le « défi pour la vie », à l'aide d'un podomètre
- Préparation physique collective par un coach sportif avant la prise de poste (10 min)

La démarche débutera à partir du 2 mai pour les agents des services réanimation adultes, bloc opératoire et urgences.

Ces dispositifs permettront de poursuivre la démarche de la qualité de vie au travail de l'établissement, de faire baisser le nombre d'accidents du travail et d'arrêts maladie et enfin de faire baisser les frais liés aux remplacements des salariés.

Question :

Concernant les personnels de bureau, l'accès aux dispositifs proposés reste envisageable mais concernant les personnels en horaires décalés, travaillant sur 12h consécutives ou en roulement, pouvez-vous nous dire quelle a été votre solution ?

Réponse :

En effet, la mise en place de ces dispositifs a été plus simple à organiser pour les personnels administratifs et techniques.

Nous avons lancé un questionnaire de recensement afin de connaître les souhaits de l'ensemble du personnel.

Malgré les contraintes d'horaires décalés, les aides-soignants ont pu s'organiser de manière à trouver un moment où il leur était possible d'effectuer ce temps.

Deux éducateurs (APA) au sein de nos effectifs nous ont proposé de dispenser des cours en horaires décalés afin de pouvoir donner un accès à tous.

Question :

Combien y a-t-il d'activités physiques proposées ?

Réponse :

Il y en a 4.

Question :

Comment ce projet a-t-il été reçu par les équipes ?

Par rapport aux restrictions actuelles (financières, budgétaires), certaines personnes n'ont-elles pas perçues ces projets comme en décalage avec le quotidien ?

Réponse :

Pour ces projets, nous avons étudié leur faisabilité au quotidien. Il faut savoir que les équipes ont été très ouvertes à cette réflexion et ont été porteuses des projets. Il y a eu une réelle dynamique d'équipe.

Sandrine WILLAUME informe des dispositifs déjà mis en place au sein de l'établissement :

- La réalité virtuelle, sur le temps de pause déjeuner, au personnel volontaire de l'accueil, avec pour projet l'extension à l'ensemble du personnel de l'accueil des urgences, en première ligne de la violence des usagers mécontents, générant du stress quotidien
- La sophrologie, avec la création d'ateliers sur le temps de travail, dans le cadre de la formation continue, animés par deux agents de l'établissement
- Fauteuils massants
- Massages des yeux, des tempes
- Aromathérapie

Sandrine WILLAUME précise que la réalité virtuelle est actuellement utilisée chez certains patients dans le cadre de la PMA (ponctions d'ovocytes), d'anesthésies loco-régionales, de poses de PAC, ou lors de situations exceptionnelles (angoisse en réanimation). Celle-ci permet d'apaiser les patients et de les accompagner.

La réalité virtuelle tend à s'étendre à d'autres patients (ex : HDJ de médecine, médecine gériatrique aiguë, endoscopie).

Deux approches sont également utilisées en pédiatrie depuis 2014 afin de réduire l'angoisse des enfants et les aider à supporter et accepter certains soins douloureux : l'hypno-analgésie et la distraction par les écrans à travers les tablettes tactiles.

Sandrine WILLAUME conclut en indiquant que la réalité virtuelle est un « digicament » qui reste un soin à part entière, et dont les patients et les professionnels de santé sont satisfaits.

Le Président remercie tous les participants et conclut la séance par un rappel de la date du dernier CTS avant les congés d'été :

- **Le mardi 11 juin**, à 14h (CPAM) : la santé mentale

Rappel : les documents des différents CTS (comptes-rendus et présentations) sont accessibles à partir du lien suivant : <http://ct.sante-iledefrance.fr/downloads/compte-rendus-yvelines/>