

Expérience « vis mon travail » : Une opportunité de collaborer pour donner le meilleur de chacun aux patients.

LINO DANIEL Marie, VALDERAS TERCERO Teresa, PETIT Natacha, BONNAND Adrien,
RACANIERE Sophie, LODIOT Marie, VINCENT Nathalie, HALLONET Patrick
CALYDIAL - Centre Associatif LYonnais de DIALyse - CH Lucien Hussel - BP 127 - 38209 VIENNE

1. INTRODUCTION



Donner l'occasion aux collaborateurs volontaires de mieux connaître la réalité du travail de leurs collègues, leurs contraintes et leurs compétences, en organisant une journée « Vis mon travail » durant la semaine pour la qualité de vie au travail (du 13 au 17 juin 2016).

2. CONTEXTE

Nous voulions renforcer la culture des intérêts mutuels entre les différents services de notre organisation suite à un constat de méconnaissance des métiers des uns et des autres mais aussi à une volonté de fédérer les équipes. Il s'agissait d'éviter la tendance à renvoyer la responsabilité des problèmes et difficultés aux autres services internes et de la remplacer avantageusement par des attitudes de collaboration toujours dans un contexte d'approche processus et de collaboration entre clients et fournisseurs non seulement externes mais aussi internes. Nous avons aussi constaté une difficulté à parler de son travail et à connecter les tâches des métiers éloignés du patient à la mission de CALYDIAL.

3. MÉTHODE

Le principe :

les salariés doivent être volontaires.

Durant une journée, les collaborateurs intéressés ont échangé leur poste de travail avec leurs collègues selon des « règles du jeu » fixées à l'avance avec l'équipe CHSCT.

Les conditions pour participer :

- Être en poste à un moment au cours de la semaine de la qualité de vie au travail
- Se porter volontaire pour découvrir un métier ou faire découvrir le sien en répondant à un questionnaire
- Charte de confidentialité et respect du secret médical

Pour répondre aux obligations de continuité de la prise en charge des patients, les métiers de soins n'ont pas été échangés mais découverts en présence du collègue compétent.

Un entretien directif est réalisé avant l'observation, des questions sur :



- la connaissance de l'autre métier afin de connaître la représentation avant l'observation (aujourd'hui, comment vois-tu le métier de [...], intérêt, difficultés, contraintes ?
- Les interactions du métier avec les autres métiers de CALYDIAL : « A ton avis, avec quels autres professionnels le métier de [...] est amené à travailler ?
- La contribution du rôle observé à la qualité de la prise en charge patient « Entre 0 et 10, la contribution de ce métier au bien être des patients est : »
- L'impact positif du métier découvert à sa propre mission : « Qu'apporte ce métier à ton métier »

Les mêmes questions sont posées après l'expérience pour permettre d'identifier les changements de représentation.



4. RÉSULTATS

Le débriefing à froid, fait état de retours très positifs. Les participants demandent que cette expérience soit réitérée.

La Responsable RH a accompagné un IDE à domicile dans sa tournée, un IDE a suivi un médecin néphrologue pendant sa journée de travail en centre lourd d'hémodialyse, un IDE de dialyse péritonéale a passé une demi-journée avec la chargée de mission gestion du progrès et risques, le pharmacien a suivi un IDE en plateau technique d'hémodialyse, la comptable a accompagné l'assistance sociale...Au total, 8 binômes ont été constitués.

5. DISCUSSION

Au-delà de ses bénéfices sur le climat social, « Vis mon travail » fait toucher du doigt les réalités du travail et peut conduire à leur amélioration.

Nous réitérerons l'expérience avec un point d'amélioration pour la prochaine édition : encourager davantage l'équipe médicale à découvrir les autres métiers du parcours de soins.

6. CONCLUSION

La prise de conscience peut venir des participants eux-mêmes : après avoir passé une demi-journée avec un IDE, la RH et le pharmacien ont découvert la capacité d'adaptation constante des IDE au patient et la spécificité relationnelle avec les patients chroniques.

L'idée est de développer le dialogue et le partage d'expériences dans l'association autour des conditions de travail.

La collaboration fait du bien à tout le monde et surtout, à ceux qui justifient notre raison d'être : les patients.