



# *La vie au travail en relation avec l'humanisation et la qualité des soins*

Préparée par Isabelle Bayard, Célinie Fugulin-Bouchard,  
Marie-Suzanne Lavallée, Michel Lemay et Éric Thibault

Présentée par Célinie Fugulin-Bouchard, Marie-Suzanne  
Lavallée et Michel Lemay  
À Toronto, le 2 mars 2011



# Plan de la présentation

## *Un mot sur le CHU Sainte-Justine*

- *Objectifs*
- *Structure de notre approche*
- *Développement durable*
- *Promotion de la santé*
- *Vie au travail*
- *Démarche humaniste au CHU Sainte-Justine*
- *Qualité des soins*
- *Synthèse des approches*

## *Conclusion*



# Le CHU Sainte-Justine

- Centre hospitalier Universitaire Mère-Enfant (Université de Montréal)
- 417 lits de courte durée
  - Néonatalogie (65 lits)
  - Soins intensifs pédiatriques (30 lits)
  - Chirurgie-traumatologie (45 lits)
  - Psychiatrie (19 lits)
  - Hémato-oncologie (28 lits hémato-oncologie et 12 lits greffes moelle osseuse)
  - Volumes d'activités
    - Urgence : 62 000 visites/année
    - Hospitalisations : 108 000 jours-présences / année
    - Services ambulatoires : 194 000 visites/année
- 67 lits de réadaptation



# Objectifs

- *Se familiariser avec les différentes approches reliées à la qualité de vie au travail*
- *Reconnaître les synergies entre les approches*
- *Maximiser l'utilisation de ces approches*

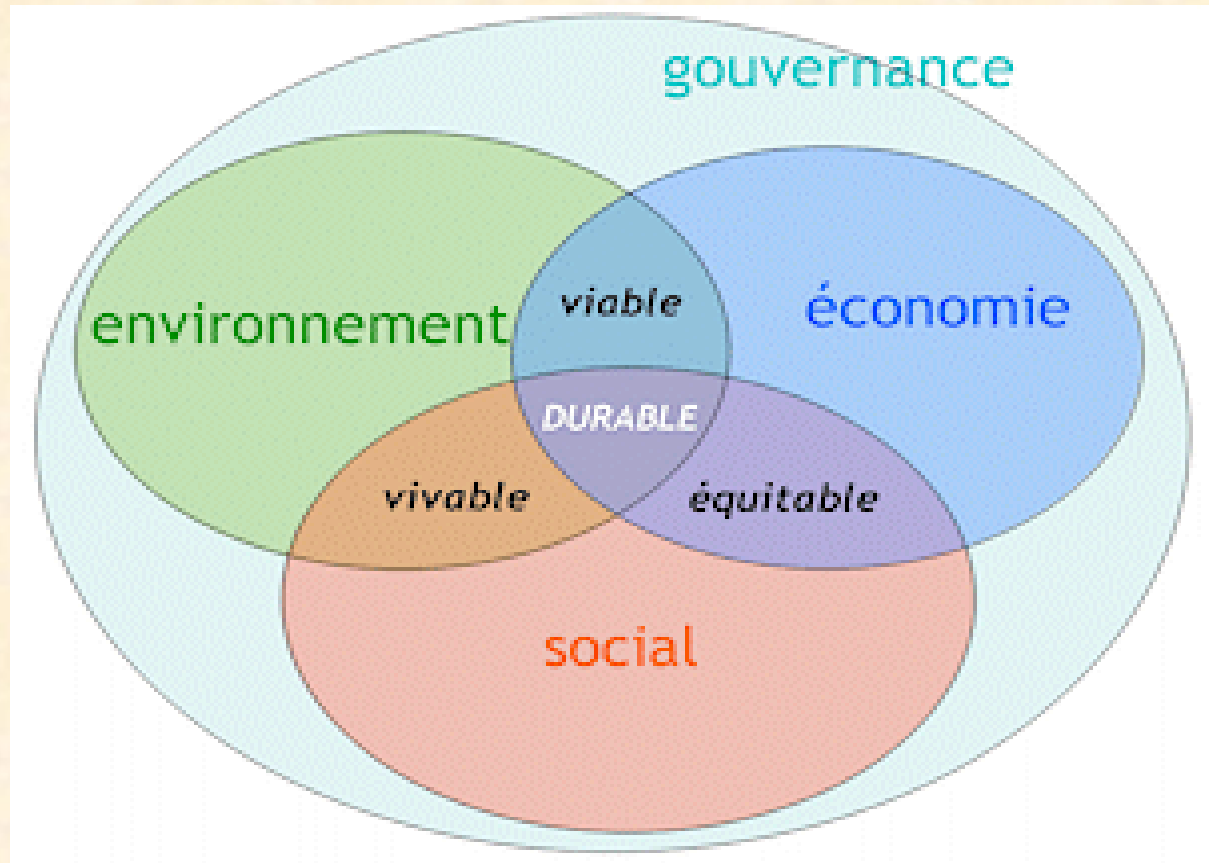


# Structure de notre approche

Qualité des soins	Humanisation	Qualité de vie au travail	Promotion de la santé	Développement durable
Agrément Canada	Planetree	Défi Employeur	HPS	BOMA BEST
Normative Obligatoire	Normative Volontaire	Prioritaire Volontaire	Normative Volontaire	Normative Volontaire



# Développement durable en lien avec l'approche BOMA BESt



Source: JS Trudel, Ellipsos



# Qu'est-ce que le programme **BOMA BEST?**

**BOMA (Building Owners and Managers Association)**

**BES (Building Environmental Standard)**

- Programme national de certification environnementale pour les bâtiments existants
- Reconnaître et récompenser le leadership environnemental dans le secteur immobilier

**Deux grands objectifs pour BOMA BEST:**

- Inciter les propriétaires d'immeubles à entreprendre une démarche environnementale
- Fournir un bilan environnemental concret pour améliorer la performance des bâtiments



# *Pourquoi le programme BOMA BEST?*

- Établit un portrait, diagnostic
- Favorise les occasions d'apprentissages et de concertations
- Établit les priorités organisationnelles
- Aide à fixer des objectifs, cibles et plans d'action
- Permet une amélioration continue
- Aide les gestionnaires à démarquer leurs immeubles
- Améliore l'image corporative
- Offre une grande visibilité et publicité



# *Pourquoi le programme BOMA BEST?*

- Permet de mieux gérer les risques
- Offre de meilleures garanties de qualité
- Prévient contre les mesures coercitives (réglementation)
- Fournit une preuve d'engagement des dirigeants
- Réduit l'impact environnemental
- Offre des avantages financiers
- Aide à la mise en place d'un programme de communication
- Constitue la norme de l'industrie



# Critères BOMA BEST

## 1.0 Énergie (35%)

Renseignements généraux

1.1 Consommation d'énergie

1.2 Éclairage

1.3 Système CVC

1.4 Commandes

1.5 Eau chaude

1.6 Autres caractéristiques  
écoénergétiques

1.7 Énergie verte

1.8 Enveloppe

1.9 Gestion de l'énergie

1.10 Transport

## 2.0 Eau (8%)

2.1 Consommation d'eau

2.2 Dispositifs d'économie de l'eau

2.3 Gestion de l'eau

## 3.0 Réduction de déchets et site (11%)

3.1 Réduction et recyclage des déchets

3.2 Site



# Critères BOMA BEST

## 4.0 Émissions et effluents (17.5%)

- 4.1 Émissions atmosphériques
- 4.2 Appauvrissement de l'ozone
- 4.3 Effluents d'eau
- 4.4 Matières dangereuses
- 4.5 Produits dangereux, SIMDUT, Santé et sécurité

## 5.0 Qualité de l'air intérieur (17.5%)

- 5.1 Système de ventilation
- 5.2 Système de filtration
- 5.3 Système d'humidification
- 5.4 Tours de refroidissement
- 5.5 Stationnement intérieur
- 5.6 Contrôle des polluants intérieurs
- 5.7 Gestion de la qualité de l'air intérieur
- 5.8 Éclairage
- 5.9 Bruit

## 6.0 Système de gestion environnementale (11%)

- 6.1 Documentation du SGE
- 6.2 Approvisionnement écologique
- 6.3 Intervention d'urgence
- 6.4 Sensibilisation des occupants



# Promotion de la santé





# **Le programme Mieux être destiné aux employés du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine**

## **Un exemple de projet dans un contexte d'Hôpital promoteur de la santé**



# Le réseau des Hôpitaux promoteurs de la santé

Accréditation de l'OMS (au CHUSJ, depuis 2007)

Les membres du mouvement HPS s'engagent à mettre l'accent sur une approche globale de la santé et non seulement sur l'aspect curatif.

Ils visent à implanter dans leur milieu, les cinq normes mises de l'avant par l'OMS :

- 1- Se doter d'une politique de promotion de la santé
- 2- Évaluer les besoins en promotion de la santé des usagers en partenariat avec eux
- 3- Intégrer des informations et des interventions en promotion de la santé dans toutes les trajectoires de service
- 4- Développer un milieu de travail sain**
- 5- Collaborer de façon continue avec les autres établissements de santé et la communauté



# Le centre de promotion de la santé : vision

- Agir avant la maladie, au niveau des individus, des groupes vulnérables et même de la communauté; engagement pour la santé des enfants et des familles et conviction que nous pouvons contribuer à améliorer la santé des jeunes du Québec et de leurs familles
- Permettre une prestation de services en prévention et promotion de la santé pour les patients et leurs familles, la communauté et **les employés du CHUSJ**
- Devenir un laboratoire d'enseignement, de recherche et développement en prévention et promotion de la santé



# PROMOTION DE LA SANTÉ

## Orientations stratégiques : les thèmes 2011-2014

- Thème 1 : Développement, synthèse et transfert des connaissances
- Thème 2 : Promotion et soutien de l'allaitement maternel
- Thème 3 : Programmes de dépistage, prévention et promotion de la santé
- Thème 4 : Établissement promoteur de la santé
- Thème 5 : **Mieux être** de la communauté du CHUSJ



# Programme Mieux être pour le personnel

## ● Contexte

- 5000 employés, défis : recrutement, rétention, pénuries de main-d'œuvre, surcharge de travail du personnel en place
- Nécessité de prendre des mesures visant à favoriser un environnement de travail sain

## ● Objectifs du projet

- Mieux comprendre les besoins du personnel pour la prise en charge de leur santé : ce qu'ils demandent, ce que le profil de santé et socio-démographique nous indique
- Offrir mieux et plus
- Reconnaître dans la proposition les différences d'accès et de besoins des différentes catégories de personnel et l'organisation du travail

## ● Retombées attendues

- Une meilleure offre
- Une plus grande participation du personnel
- Une meilleure santé pour le personnel et leur famille!

## ● Recherche et développement

- Projet pilote d'évaluation sur une année avec des services ciblés



# Programmation en développement

1. Santé physique
  - a. Activités physiques en gymnase : pilates, yoga, musculation, danse.
  - b. Offre d'évaluation de condition physique et installation d'équipement d'entraînement cardiovasculaire sous supervision
  - c. Club de marche et de course à pied
  - d. Activités ponctuelles adaptées aux travailleurs (par exemple activité d'encouragement à l'utilisation des escaliers)
  - e. Services d'entraîneur privé
2. Santé mentale
  - a. Ateliers de gestion du stress
  - b. Espaces aménagés pour le repos et la relaxation
  - c. Bonification et mise en valeur du programme d'aide aux employés
  - d. Mise en place d'un programme de prévention du suicide
3. Conciliation famille-travail
  - a. Cours de cuisine (exemple : planification du menu de la semaine)
  - b. Conférences thématiques du secteur développement de la DRH
  - c. Proposition d'une activité physique annuelle famille-employés du CHUSJ
  - d. Programme destiné aux employées enceintes ou en congé de maternité
4. Amélioration des habitudes de vie  
Cours de cuisine santé, Programme de contrôle du poids, Programme volontaire de cessation tabagique



HÔPITAL  
SAINTE-JUSTINE  
*Le centre hospitalier  
universitaire mère-enfant*  
*Pour l'amour des enfants*

# Qualité de vie au travail

## DÉFI Meilleurs Employeurs





Un sondage qui s'inspire des recherches sur  
l'engagement menées par Towers Watson

Questionnaire en ligne, min 10% de répondants requis

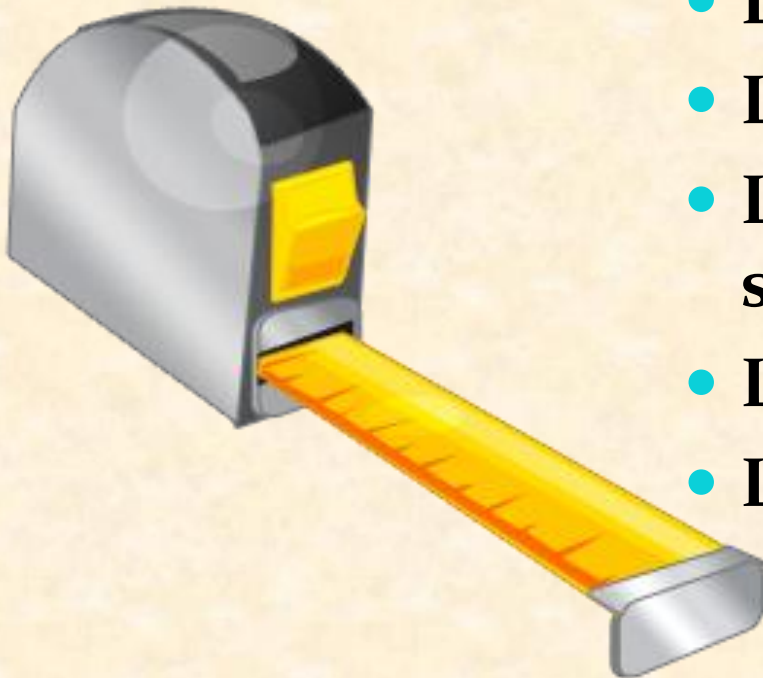
9<sup>e</sup> édition du concours

- 48 organisations participantes, dont une du réseau de la santé



# DIMENSIONS

- **La visée**
- **La capacité**
- **L'intégrité**
- **Le leadership**
- **La gestion des talents**
- **La rétribution et les avantages sociaux**
- **La santé en milieu de travail**
- **La fidélité**





# RÉSULTATS

## Défi développement de carrière

- Au cours de la dernière année, mon supérieur m'a parlé de mon développement de carrière
- Mon organisation me donne accès à des outils de développement de carrière
- Mon organisation réussit bien à conserver des employés très qualifiés



# RÉSULTATS

## Défi appréciation de contribution

- Mon organisation réussit bien à gérer adéquatement les employés dont le rendement ne s'améliore pas
- Mon organisation réussit bien à aider les employés dont le rendement est médiocre à s'améliorer
- Fréquence à laquelle vous recevez une rétroaction sur votre rendement de votre supérieur immédiat



HÔPITAL  
SAINTE-JUSTINE  
*Le centre hospitalier  
universitaire mère-enfant  
Pour l'amour des enfants*

# Démarche humaniste au CHU Sainte-Justine





# *Démarche humaniste au CHU Sainte-Justine*

Démarche de soins centrée sur la personne, tirée de la vision Planetree :

- La démarche assure un équilibre entre les 4 priorités inscrites dans la planification stratégique :
  - L'intégration des soins, de l'enseignement et de la recherche centrée sur le patient et sa famille
  - La contribution stratégique du CHU Sainte-Justine dans les différents réseaux
  - La mobilisation des personnes
  - La modernisation des lieux et des technologies



# *Démarche humaniste au CHU Sainte-Justine*

## Définition de l'approche humaniste au CHU Sainte-Justine

« L'Humanisation des soins et services se définit comme étant une démarche d'amélioration continue de qualité de nos interventions individuelles et collectives, puisqu'elle vise tout autant la personne qui requiert nos soins et services que les médecins, employés et bénévoles qui les dispensent ou y contribuent. »



# *Démarche humaniste au CHU Sainte-Justine*

Le cadre structurant adapté de la philosophie Planetree  
(6 dimensions)

- ▶ Reconnaître l'importance de la famille et du réseau social comme partenaire majeur dans le processus de guérison et de réadaptation
- ▶ Teinter nos actions de chaleur, d'écoute et de compréhension
- ▶ Être leader en soins de santé au sein de la communauté
- ▶ Partager le savoir, aider, prévenir et responsabiliser
- ▶ Voir la personne dans sa globalité
- ▶ Créer des environnements adaptés et propices au bien-être



# Qualité des soins

- Agrément Canada
- Normes obligatoires
- Point de convergence de nos approches
- Relative aux normes d'efficacité organisationnelle et normes de soins aigus



# Efficacité organisationnelle et normes de soins aigus

## Partage des actions entre les accréditations

- Accent sur la population
  - Identification des besoins de la clientèle et des partenaires du réseau de la santé en lien avec la mission du CHU
  - Les dirigeants favorise la promotion de la santé et la prévention des maladies.
  - Révision des outils ressources humaines reflétant la philosophie humaniste (recrutement, appréciation de la contribution)
- Accessibilité
  - **Les membres de la famille sont considérés comme des membres importants de l'équipe soignante, et sont les bienvenus auprès du patient en tout temps lorsque le patient le souhaite**
  - **Des ressources de soutien sont disponibles pour les employés, médecins et bénévoles.**



# Efficacité organisationnelle et normes de soins aigus

## Partage des actions entre les accréditations

- Efficacité
  - Les dirigeants de l'organisme cernent les mesures de processus et de résultats liées à la qualité de vie au travail et au milieu de travail, et en assurent le suivi.
- Efficience
  - Les plans organisationnels déterminent les ressources, les mécanismes et les infrastructures nécessaires pour offrir les services et atteindre les buts et objectifs stratégiques.



# Efficacité organisationnelle et normes de soins aigus

Partage des actions entre les accréditations

- Milieu de travail
  - Les dirigeants de l'organisme mènent des entrevues de départ auprès des personnes et ils utilisent cette information pour améliorer les stratégies de dotation et de rétention.
  - L'organisme dispose de stratégies visant à créer un milieu de travail sain pour aider le personnel et les prestataires de services à gérer leur état de santé
  - Les dirigeants de l'organisme diffusent l'énoncé de valeurs dans l'ensemble de l'organisme; le personnel, les prestataires de services, les clients et les familles reçoivent de l'information à ce sujet



# Efficacité organisationnelle et normes de soins aigus

## Partage des actions entre les accréditations

- Sécurité
  - L'environnement physique de l'organisme est conforme aux lois, règlements et codes applicables
  - PRATIQUE ORGANISATIONNELLE REQUISE : L'organisme définit clairement les rôles, responsabilités et obligations redditionnelles des membres de la direction, du personnel, des prestataires de services et des bénévoles en ce qui concerne les soins et la sécurité



# Synthèse de notre approche

Qualité des soins	Humanisation	Qualité de vie au travail	Promotion de la santé	Développement durable
Agrément Canada	Planetree	Défi Employeur	HPS	BOMA BEST
Normative Obligatoire	Normative Volontaire	Prioritaire Volontaire	Normative Volontaire	Normative Volontaire

Si approche normative alors responsabilité de l'employeur d'obligation et de contrôle

Si approche avec mesures prioritaires alors responsabilité de l'employeur de développer des mesures incitatives



**COALITION POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DES SOINS DE SANTÉ DE QUALITÉ - 5e sommet annuel -  
Intégrer les perspectives : des milieux de travail sains, des interventions saines, des populations saines - 2 mars 2011**

AGRÉMENT Canada	PLANETREE	DÉFI MEILLEURS EMPLOYEURS	PROMOTION DE LA SANTÉ	Développement durable
<b>EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE</b>	Présences des structures nécessaires à l'implantation du concept de centration sur l'usager		Politique de promotion de la santé, intégrée dans le système d'amélioration de la qualité, visant les usagers, leurs proches et le personnel	
S'adapter au milieu	Communauté en santé		Continuité et coopération avec les partenaires de la communauté	
Renforcer la culture et les valeurs		Je suis fier de travailler pour mon organisation		
		La réputation sociale et environnementale de l'organisation		
		Mon organisation effectue ses activités d'affaire avec honnêteté et intégrité		
		Les dirigeants de mon organisation mettent en pratique les valeurs fondamentales de l'organisation		
		Mon gestionnaire démontre que le respect, l'équité et la non-discrimination sont des valeurs importantes dans l'organisation		
		Rémunération équitable à l'interne		
		Mon supérieur me traite avec respect		
Créer une infrastructure permettant d'obtenir des résultats positifs	Milieu de travail sain et humain	La plupart du temps, j'ai l'énergie physique et mentale nécessaire pour faire mon travail	Mise en place des conditions nécessaires au développement d'un milieu de travail sain	énergie
	Environnement apaisant favorable à la guérison et à la santé	Mon organisation sollicite régulièrement mon opinion à l'égard de mes préoccupations et de mes intérêts liés à mon mieux être au travail.		eau
		Mon organisation prend les mesures nécessaires afin de m'aider à faire face aux problèmes de stress liés à des enjeux personnels, familiaux ou professionnels.		réduction des déchets et site
		Mon organisation sollicite régulièrement mon opinion à l'égard de ses programmes de prévention des accidents et de promotion de la santé.		émissions et effluents
		Mon organisation favorise la conciliation travail-vie personnelle en offrant des modalités de travail flexibles.		qualité de l'air intérieur
		La plupart du temps, lorsque je ne me sens pas bien physiquement ou mentalement, je reste à la maison.		système de gestion environnementale
Attribuer des ressources		Les dirigeants de mon organisation réussissent bien à faire participer les employés aux décisions qui les concernent		
		Mon organisation réussit bien à donner suite aux suggestions des employés		



COALITION POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DES SOINS DE SANTÉ DE QUALITÉ - 5e sommet annuel -  
Intégrer les perspectives : des milieux de travail sains, des interventions saines, des populations saines - 2 mars 2011

AGRÉMENT Canada	PLANETREE	DÉFI MEILLEURS EMPLOYEURS	PROMOTION DE LA SANTÉ	Développement durable
Créer une infrastructure permettant d'obtenir des résultats positifs		Au cours de la dernière année, mon supérieur m'a parlé de mon développement de carrière		
		Mon organisation me donne accès à des outils de planification de carrière et à des ressources qui peuvent m'aider.		
		Mon organisation réussit bien à conserver des employés très qualifiés		
		Mon organisation réussit bien à gérer adéquatement les employés dont le rendement ne s'améliore pas.		
		Mon organisation réussit bien à aider les employés dont le rendement est médiocre à s'améliorer.		
		Fréquence à laquelle vous recevez une rétroaction sur votre rendement de votre supérieur immédiat		
NORMES DE SERVICES DE MÉDECINE			Évaluation systématique avec les usagers de leurs besoins en promotion de la santé	
Investir dans les services de médecine, accès, évaluation, traitement, transfert				
Investir dans les services de médecine	Implication de la famille et des proches		Information et interventions de promotion de la santé auprès des usagers dans toutes les trajectoires de services	
	Éducation et information des usagers			
	Programme de nutrition			
	Accès aux arts			
	Spiritualité et diversité			
	Intégration des thérapies alternatives			
Fournir des services sûrs et appropriés				
Évaluer la qualité et obtenir des résultats positifs	Mesure et évaluation			



# Conclusion

- Complémentarité
- Coordination des équipes pour atteindre des objectifs communs
- Programme de gestion intégrée de la qualité
- Synergie efficace pour les résultats



« Tout seul on va plus vite, mais  
ensemble on va plus loin »

