

**Un management
bientraitant pour une
meilleure qualité de
service**

Un management bientraitant pour une meilleure qualité de service

- Il y a 15 ans :

Principes de Management centrés sur l'institution

- **Culture d'établissement**
- **Management participatif**
- **Projet d'établissement**
- **Dynamique de groupe, d'équipe ou de structure**

- **Aujourd'hui apparaissent des notions centrées sur l'individu**

A l'instar de l'évolution de notre société et des générations qui la composent

- **Conditions de travail**
- **Risques psychosociaux**
- **Bien-être au travail**
- **Motivation/Démotivation des personnels**

Questionnement des cadres sont toujours les mêmes sur le terrain :

- Comment motiver les professionnels ?
- Comment favoriser une culture d'établissement?
- Comment lutter contre les risques psychosociaux ?

Quelles en sont les Recettes ?

15 ans de recul : même si les questions ont changé et que les centres se déplacent, la problématique reste identique :

Quel management pour quel type de prestation ?

L'hôpital étant un secteur de service, tout repose sur la qualité du travail de l'humain sur l'humain.

La Qualité des prestations et la bienveillance des patients et des résidents sont directement lié à tous les facteurs qui vont venir altérer ou renforcer le processus métier

Le Management bientraitant

Ne peut pas être

- De la complaisance du cadre
- De la démagogie

Doit être basé :

- Des constats objectifs
- Une écoute active
- La pose d'un cadre connu et applicable à tous
- Egalité de traitement dans les situations identiques

Les facteurs influents

Organisation

Audit

Temps de travail

Enchaînement des tâches



Compétence

Evaluation des savoir faire

Formation

EPP

Valorisation des pratiques

Relations Humaines

Ecoute

Echange

Information

Point Info

Journal interne

Instances

Les constats

- Une chute du taux d'absentéisme intempestifs caractéristique d'un mal être au travail
- Une amélioration de la qualité des prestations
- Le souci pour les professionnels d'apporter du bien-être aux patients ou aux résidents
- Augmentation de la participation aux différents projets de la structure (participation aux groupes de travail, comité de pilotages, etc.)
- Responsabilisation de tous les professionnels et de chaque professionnel.
- Climat social serein