

Management participatif : Retour d'expérience

Service d'Hématologie-Hémostase
Hôpital Trousseau, CHU de Tours

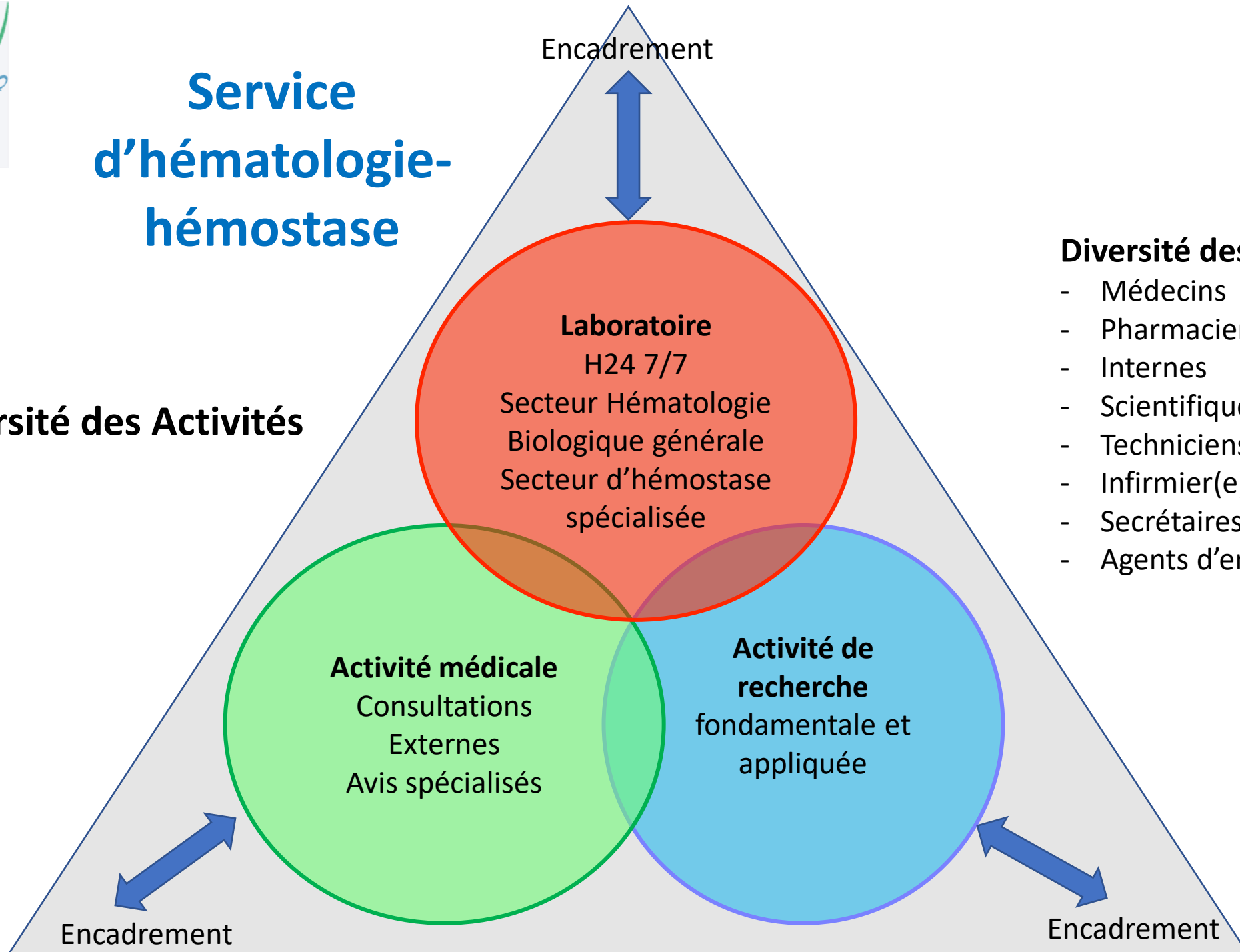
Chef de service : Pr Claire Pouplard

Cadre de santé : Mme Céline Foubert



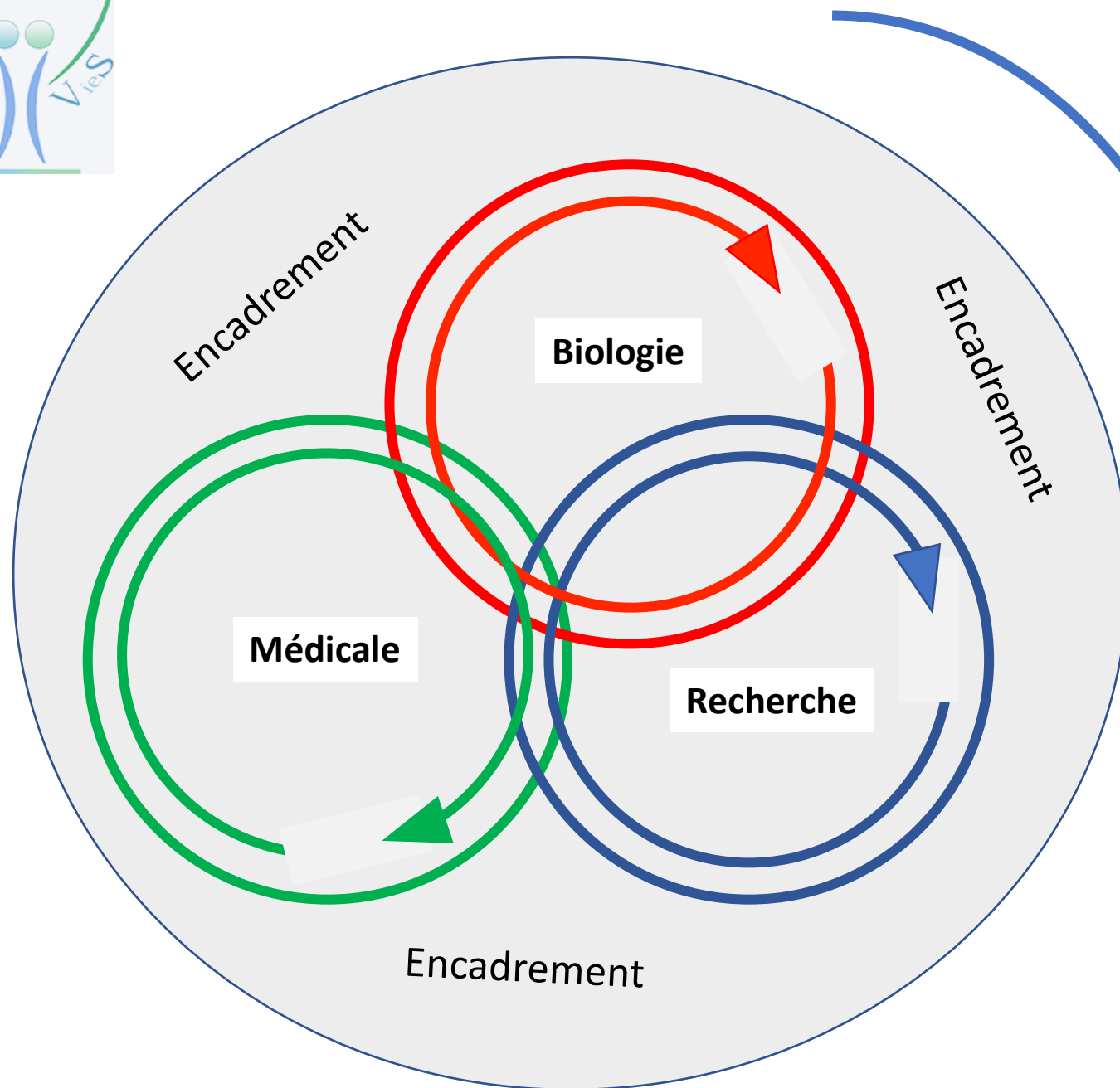
Service d'hématologie- hémostase

Diversité des Activités



Diversité des Métiers

- Médecins
- Pharmaciens biologistes
- Internes
- Scientifiques
- Techniciens de laboratoire
- Infirmier(e)s/Puéricultrice
- Secrétaires
- Agents d'entretien



EQUIPE

Manager

=

**Créer des conditions pour
avancer ensemble**





Point de départ



SÉMINAIRE MANAGÉRIAL

Lundi 27 & mardi 28 mai 2019

PROGRAMME

*Atelier « Déclinaison des valeurs en comportements »
(Animateurs du cabinet Cubik Partners)*

RESPECT

AMBITION
COLLECTIVE

ESPRIT
D'ÉQUIPE

LOYAUTÉ



Travail d'équipe : définition des valeurs du service



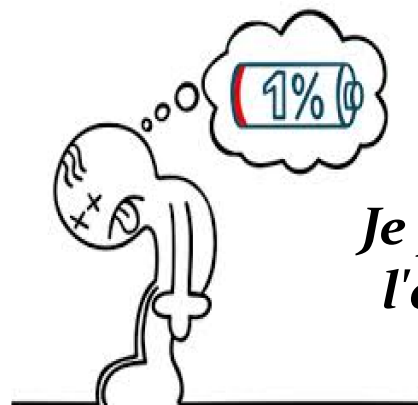
J'arrive souriant(e) au travail et je dis bonjour



Je communique de façon calme et posée quelle que soit la situation rencontrée



Je travaille en respectant les autres professionnels, leurs activités ainsi que l'ensemble des règles indispensables au bon fonctionnement du service.



Je prends en considération le travail de l'autre et je l'aide s'il est en difficulté.

Affichées dans le service : Mai 2020



Sept 2020: Appel à candidature au Management participatif

➤ Accort immédiat de Mme Céline Foubert, cadre du service

- Optimiser le travail en équipe
- Donner du sens au travail de chacun au quotidien
- Renforcer les liens dans l'équipe

➤ Présentation de la démarche au service (Dec 2020):

Etape essentielle

➤ Constitution d'un groupe volontaire

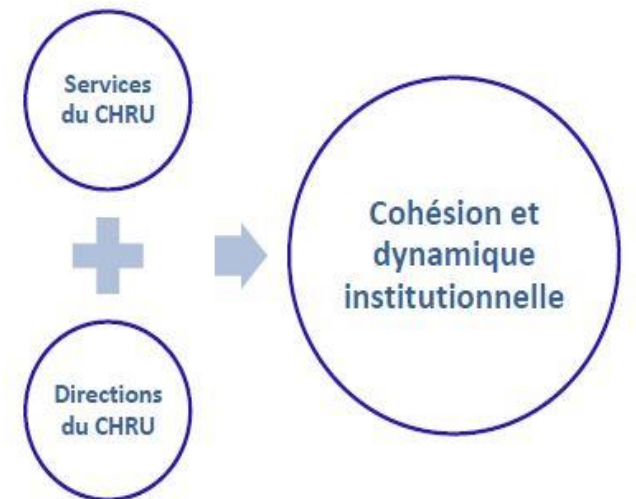
- 5 techniciens
- 1 secrétaire
- 1 agent d'entretien
- 1 infirmier
- 1 médecin
- 1 biologiste

Le management participatif

visé à:

- Valoriser les progrès du quotidien
- Supprimer les irritants
- Trouver des solutions **en équipe** (personnel médical et non médical réunis)

➔ **pour une meilleure qualité de vie au travail**





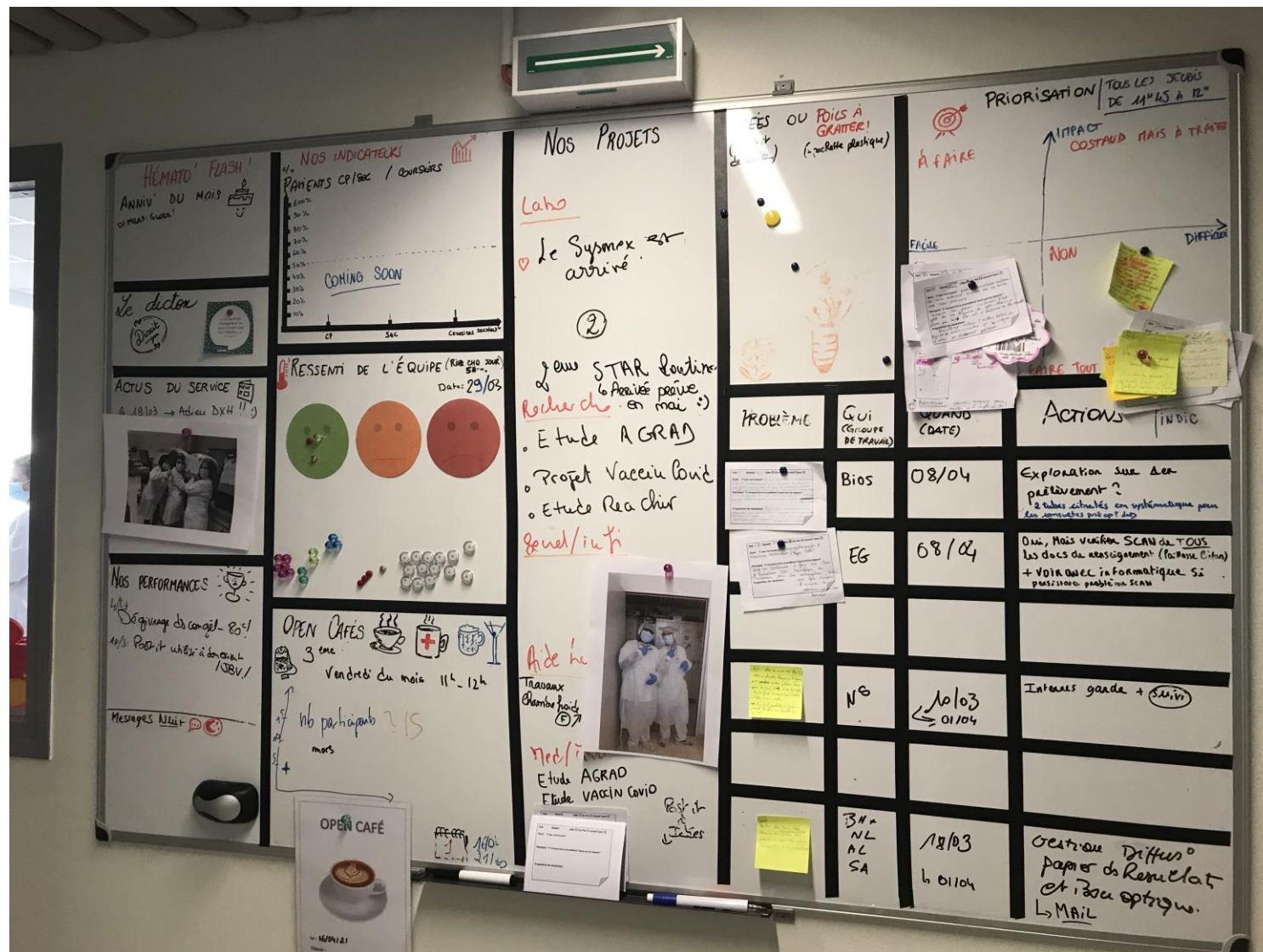
Création des nos propres outils

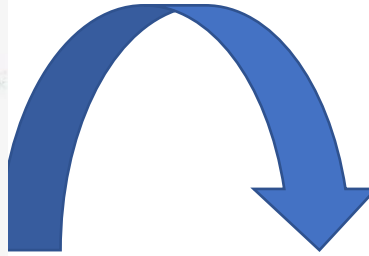
Tableau du management

Élément clé de la démarche

Support d'expression libre
dans le respect de l'équipe

Rassemblement de l'équipe
1 fois par semaine
15 minutes





POST - IT

Qui: Quand:
Labo ☐ Ctr Pvt ☐ Consul°/secr ☐

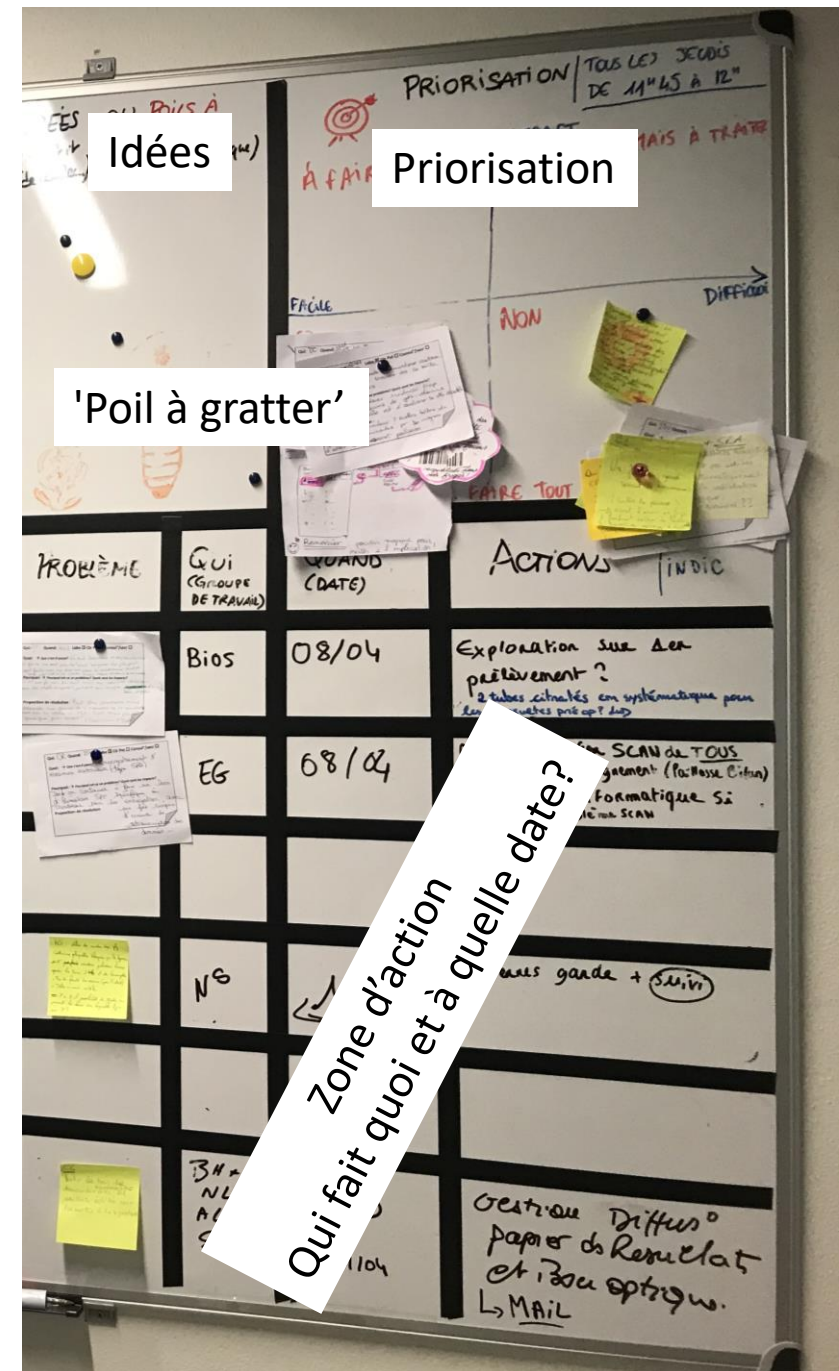
Quoi: → *Que s'est-il passé?*

Pourquoi: → *Pourquoi est-ce un problème? Quels sont les impacts?*

Proposition de résolution :

Ecrire ce qui nous agace est déjà un soulagement

Ce d'autant si cela est suivi d'une action...

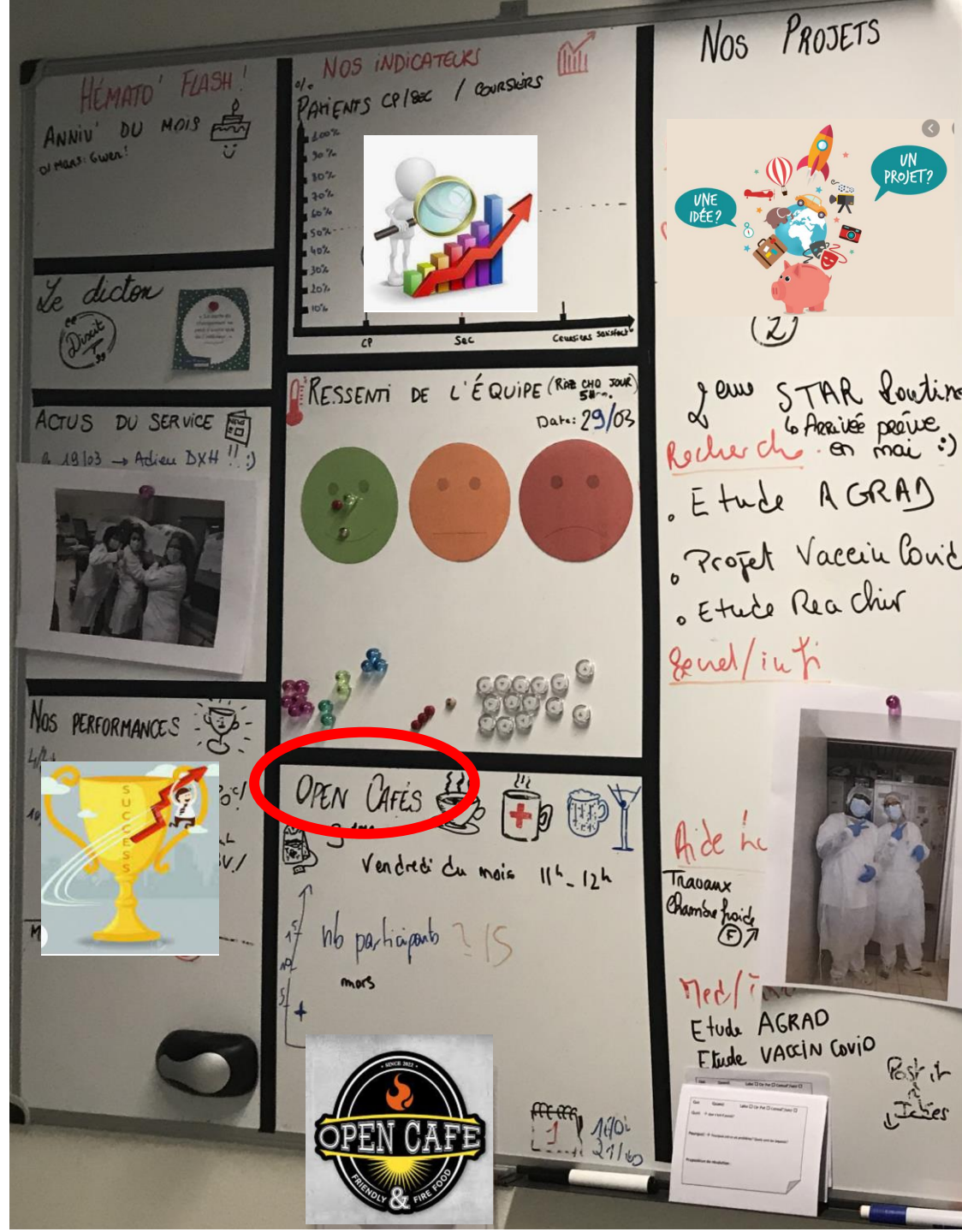




Open Café



- ✓ 1heure (11h-12h) - 1 fois par mois
- ✓ Temps d'échange 'informel' plus ou moins long selon la disponibilité de chacun
- ✓ Présence continue d'un membre de l'encadrement
- ✓ Discussion en boucle
 - Projet de « Booklet » du service
 - Présentation d'une publication de l'équipe
 - Sujets divers





Indicateurs de satisfaction

Secrétariat médical
Centre de prélèvement

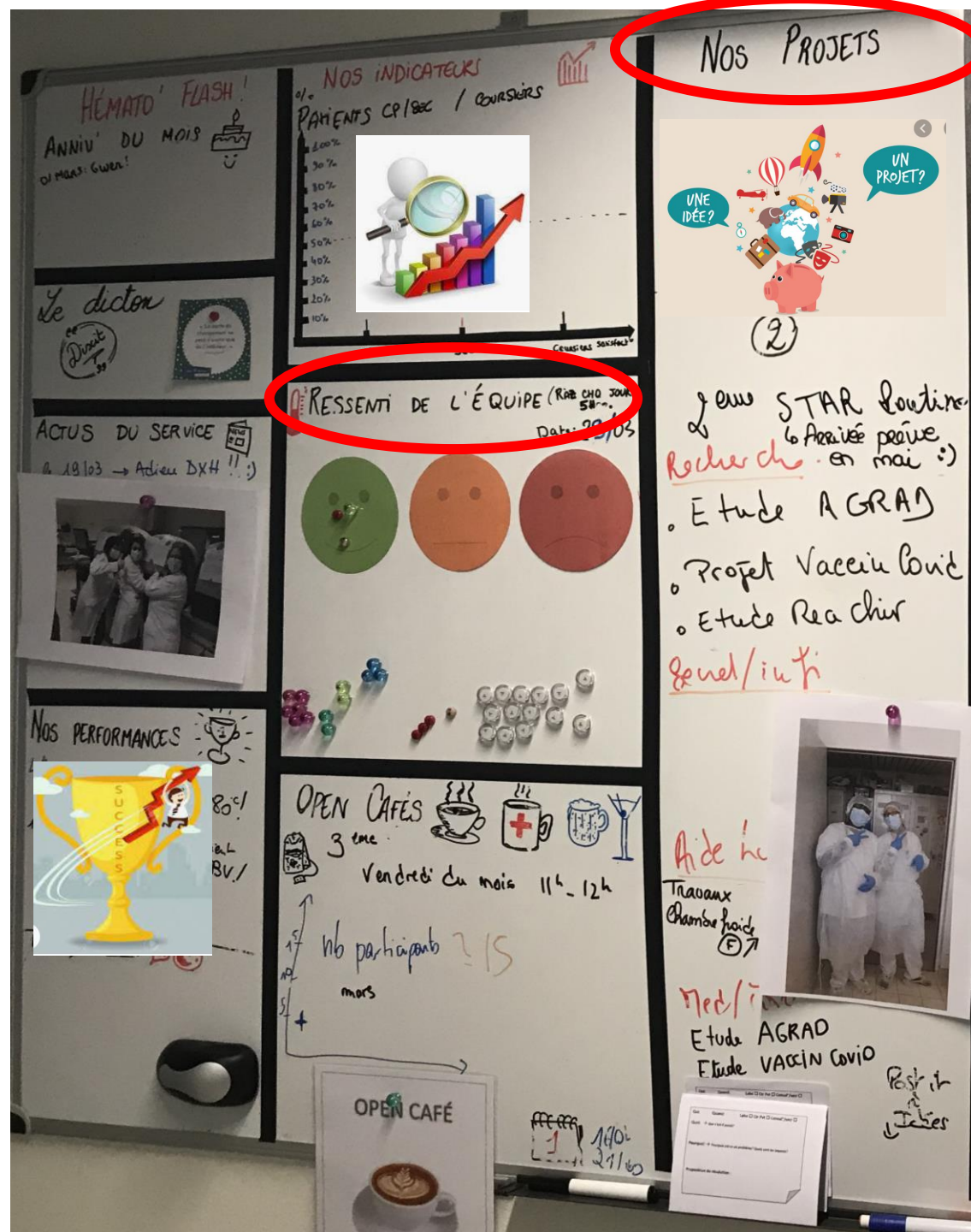
Ressenti de l'équipe



Performances

Nouveau diagnostic
Publication

.....



Nos projets

LABO :
Nouveaux automates

RECHERCHE
Projets en cours
Implication de l'équipe

SECRETARIAT / INFIRMIERS

AGENTS d'ENTRETIEN

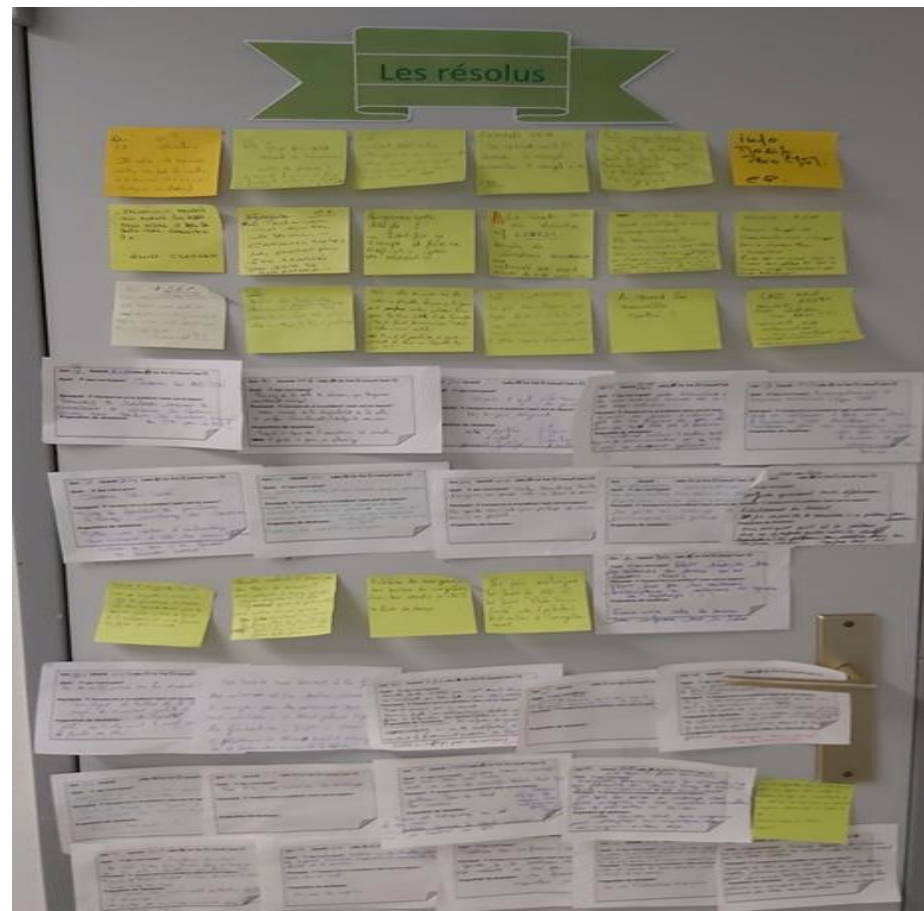
MEDECINS
Protocoles



Résolus depuis le lancement



- Nombre de sujets (irritants ou problèmes):
 - avril 2021/mars 2022: **90**
 - Mars 2022/mars 2023





Exemples d'améliorations

- Rédaction d'un **livret d'accueil pour le personnel paramédical**



POLE BIOLOGIE MEDICALE
SERVICE D'HEMATOLOGIE – HEMOSTASE
HÔPITAL TROUSSEAU - Avenue de la République à Chambray-les-Tours
Secrétariat : 02.47.47.48.72 ou 02.47.47.48.15 - Fax : 02.47.47.59.04
hemato.trousseau@chru-tours.fr
Laboratoire et service de garde : 02.47.47.51.20

Professeur Claire POULARD
Chef de Service, PU-PH
poulard@med.chru-tours.fr

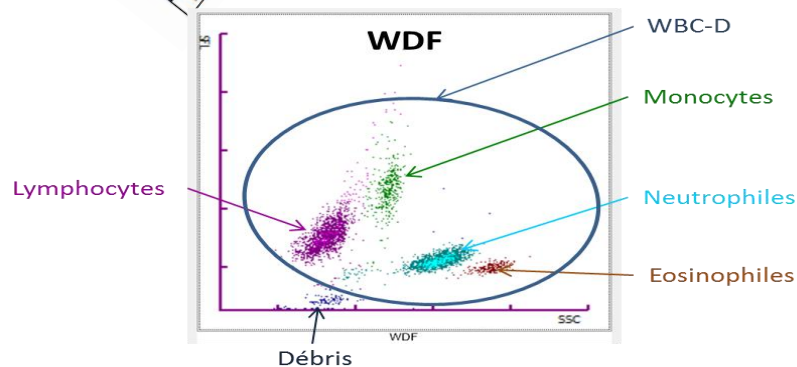
CONSULTATION EXTERNE :
Pr Yves GRUEL, PU-PH
Dr Laurent ARDILLON, PH
Dr Jean-Baptiste VALENTIN, PH

CENTRE DE COMPETENCE DES MALADIES
HEMORRAGIQUES CONSTITUTIONNELLES
Médecin coordonnateur
Pr Yves GRUEL

CENTRE DE COMPETENCE DES PATHOLOGIES
HEREDITAIRES DU GLOBULE ROUGE
Médecin coordonnateur
Dr Jean-Baptiste VALENTIN

LABORATOIRE D'HEMATOLOGIE – HEMOSTASE
Biologistes
Dr Eve Anne QUERY, PH
Dr Caroline VAYNE, PA
Dr Nicolas BILLAMAY, AHU

CADRE DE SANTE
Mme Céline FOUBERT



Livret d'accueil Service Hématologie-Hémostase

1^{ère} édition : novembre 2021





Exemples d'améliorations

- Réorganisation des plages et programmation des consultations en adéquation avec le planning des IDE et des techniciens de laboratoire

Organisation actuelle :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Consultations CRTH ou réunion de dossier	Consultations MTER(JBV)	Consultations CRTH	Consultations MTER (LA)	Consultations DREP

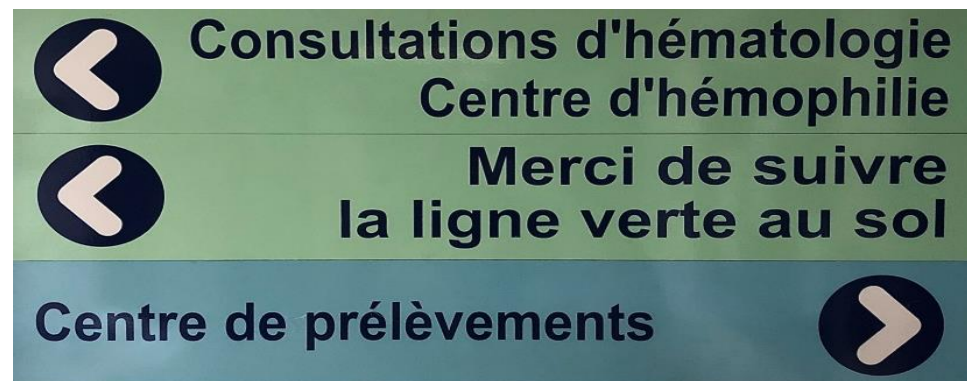
Organisation proposée :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Consultations DREP	Consultations CRTH ou réunion de dossier	Consultations CRTH	Consultations MTER	



Exemples d'améliorations

- Signalétique du service



- « 5 S »





Deux ans après le lancement, un 5S spontané !





Exemples d'améliorations



- Satisfaction des patients et coursiers : Centre de prélèvements, consultations et laboratoire

Votre ressenti : (merci d'entourer celui qui correspond)

☒ ☐ ☐

Commentaires sur la satisfaction :
Prise en charge
très sérieuse
Personnel attentionné

Propositions d'amélioration :
Continuer
Merci

Votre ressenti : (merci d'entourer celui qui correspond)

☒ ☐ ☐

Commentaires sur la satisfaction :
Compétent et
très bon accueil

Propositions d'amélioration :
CDP

Votre ressenti : (merci d'entourer celui qui correspond)

☒ ☐ ☐

Commentaires sur la satisfaction :
Très belle accueil
personnel attentionné, à
l'écoute et très respectueux

Propositions d'amélioration :
R.A.S

Votre ressenti : (merci d'entourer celui qui correspond)

☒ ☒ ☒

Commentaires sur la satisfaction :
Très bon accueil

Propositions d'amélioration :



Adhésion et participation de tous

Chacun trouve sa place

Des échanges utiles

Un progrès collectif





Conclusion



- ✓ Cette initiative n'était pas un remède à des problèmes : mise en place au sein d'une équipe en bonne santé
- ✓ Démarche conjointe : Cadre et Chef de service
- ✓ Beau projet et adhésion forte de l'équipe
- ✓ Facilite l'intégration des nouveaux personnels
- ✓ L'investissement en temps est gagnant