

S'IMPLIQUER
POUR AMÉLIORER
LE BIEN-ÊTRE
AU TRAVAIL
DES MÉDECINS
HOSPITALIERS
DANS LES
ÉTABLISSEMENTS
DE SANTÉ
D'Auvergne-
RHÔNE-ALPES

Jeudi
28 avril
2016

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité
de vie au travail et de GRH
pour les médecins hospitaliers ?

Programme

13 h 30 – Accueil

14 h 00 – Introduction du séminaire régional

Véronique Wallon, directrice générale de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes

14 h 15 – Comment les équipes hospitalières peuvent-elles mettre en débat les facteurs intervenant dans la qualité de vie au travail ?

15 h 00 – Table ronde 1 : « Contexte national et régional »

Modérateur : Céline Vigné, directrice de l'Offre de soins – ARS Auvergne-Rhône-Alpes

- Quelle politique nationale ?
- Présentation de la Cellule de médiation
- La qualité de vie au travail ? Faire un travail de qualité

15 h 40 – Questions aux intervenants et discussions

16 h 00 – Table ronde 2 : « Initiatives locales innovantes »

Modérateur : Dr Pierre Ménard, responsable du pôle Professions de santé – ARS Auvergne-Rhône-Alpes

- Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)
- Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)
- Charte managériale des chefs de service (HCL)

16 h 45 – Questions aux intervenants et discussions

17 h 00 – Clôture du séminaire régional

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes »

Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)
Pr François Lang, Psychiatrie, CHU de St-Étienne

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...
Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)



CHU
Saint-Étienne

Inter-Med

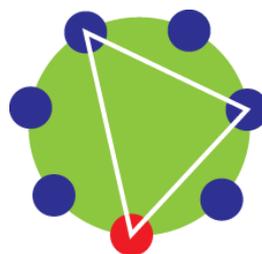
Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Inter-Med PRESENTATION

Un groupe d'aide baptisé « **Inter-Med** », pour signifier une entraide à caractère confraternel axée sur les synergies et les interactions au sein du corps médical, et visant à répondre à une difficulté personnelle ou de groupe, temporaire ou structurelle, est mis en place au CHUSE.



Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...
Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Inter-Med OBJECTIF

- Apporter une aide à toute situation de difficulté individuelle ou collective
- Cette aide est proposée dans un cadre d'indépendance par rapport aux situations et aux institutions hiérarchiques.
- Les principes du Code National de Déontologie du Médiateur sont applicables (respect de la liberté, de l'indépendance, de la neutralité, de l'impartialité, de la **confidentialité**, de la responsabilité). **Un médiateur ne pourra pas s'engager en cas de conflit d'intérêt.**



Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Inter-Med

4 niveaux d'intervention

1. Écoute
2. Médiation
3. Conciliation
4. Arbitrage

Les différents niveaux peuvent être saisis au cours du temps par tout praticien du CHUSE

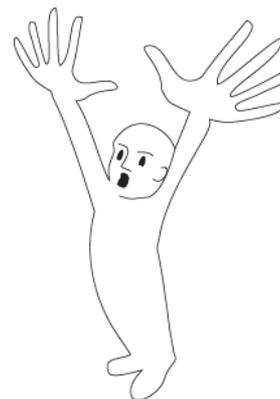
Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Premier niveau : écoute

- Écoute
- Conseil
- Orientation
- Accompagnement



Forme d'entretien individuel avec un membre d'Inter-Med.

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Deux niveaux intermédiaires d'intervention	
Médiation	Conciliation
<ul style="list-style-type: none">• C'est un dispositif qui permet une rencontre organisée en présence d'un tiers, soutenue par le désir des personnes de se parler.• Cela nécessite un lieu, un temps, un cadre éthique	<ul style="list-style-type: none">• Elle s'attache à régler un différend et vise à établir un accord qui peut être suggéré par le conciliateur en position de conseil.• S'assurer au préalable que les objectifs de la conciliation soient compatibles avec les choix institutionnels



Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Quatrième niveau d'intervention : L'arbitrage

- Les conciliateurs aidés par des membres d'Inter-Med font une ou des propositions qu'ils soumettent au bureau de la CME et/ou au Directoire
- L'arbitrage peut être demandé par les parties en cas d'échec de la conciliation
- Les décisions résultant de l'arbitrage s'imposent aux parties



Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Identité des « médiateurs »

C. AUBOYER	G.-F. JOMAIN
X. BARRAL	F. LANG
J. BRUNON	M. NAVEZ
M. DEBOUT	P. ORIOL
H. DECOUSUS	B. TROMBERT
A. GAY	

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Modalités de saisine

Présentation

- Par mail (adresse à créer) intermed@chu-st-etienne.fr
- Par courrier interne à Inter-Med CHU
- Par courrier externe à Inter-Med
CHU de Saint-Étienne
42055 Saint-Étienne cedex 2

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

INTER-MED

Fonctionnement interne



- Tenue d'une réunion mensuelle entre médiateurs afin de répartir les tâches de chacun. Chaque médiateur est libre de son temps. Si le médiateur souhaite avoir l'avis d'un collègue il doit demander l'accord des personnes en médiation
- Organisation de rencontres biannuelles de bilan et de formation au cours desquelles peuvent être reçus des intervenants extérieurs
- Possibilité de supervision des médiateurs ceci afin d'accroître leur compétence. Intérêt d'un coaching pour les situations difficiles

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Activité : avril 2015 – avril 2016

demande	date	Evolution	suivi par
Médecine du travail		avr-15 Ecoute. Bonne	un entretien F Lang
Perso		juil-15 suivi	autres interlocuteurs
Médecine légale		sept-15 supervision	Un Rv mensuel F Lang
Chef de service		oct-15 départ et réorganisation bon soutien	entretien F Lang
Perso		départ CHU	Tentative Médiation F Lang
Perso		nov-15 bonne	un entretien B Trombert
Médecine du travail		janv-16 Ecoute. Départ?	entretiens A Gay
Chef de service		déc-15 départ et réorganisation	entretien F G Jomain
Chef de service		janv-16 Intervention chef de pôle	entretien F Lang
Perso		févr-15	entretien C Auboyer et B Trombert
Médecine du travail		mars-16 médiation. Départ?	médiation C Auboyer F Lang
Personnel		avr-16	médiation F Lang

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

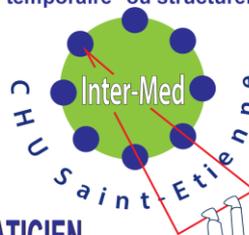
Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Cellule d'écoute et de médiation (CHU St-Étienne)

Merci de votre écoute !

ENTRAIDE À CARACTÈRE CONFRATERNEL

qui vise à répondre à une difficulté personnelle
ou de groupe, temporaire ou structurelle

Composition
du groupe consultable
sur Intranet,
Rubrique Inter-Med



VOUS ETES PRATICIEN (Personnel médical et internes)

- Vous vous sentez isolé ?
- Vous souhaitez parler d'un problème
de souffrance au travail ?



Des praticiens à votre écoute

CONFIDENTIALITE GARANTIE

Mail : intermed@chu-st-etienne.fr

Courrier : Inter-Med / CHU de Saint Etienne / 42055 Saint Etienne cedex 2

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes »

Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)

Elodie Pelletier, directrice des ressources humaines et des affaires médicales, EPSM de la Vallée de l'Arve.

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



L'accompagnement des médecins à l'EPSM de la Vallée de l'Arve



Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



Préambule : présentation générale de l'EPSM

- Budget annuel de fonctionnement 2015 : 35 630 377 €
- Effectif rémunéré en 2015 : 525,82 équivalents temps plein
 - Dont 30,72 ETPR personnels médicaux répartis sur 36 médecins
- Activité de l'établissement :
 - Nombre de lits autorisé : 165
 - Nombre de places : 38 en hôpital de jour

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)

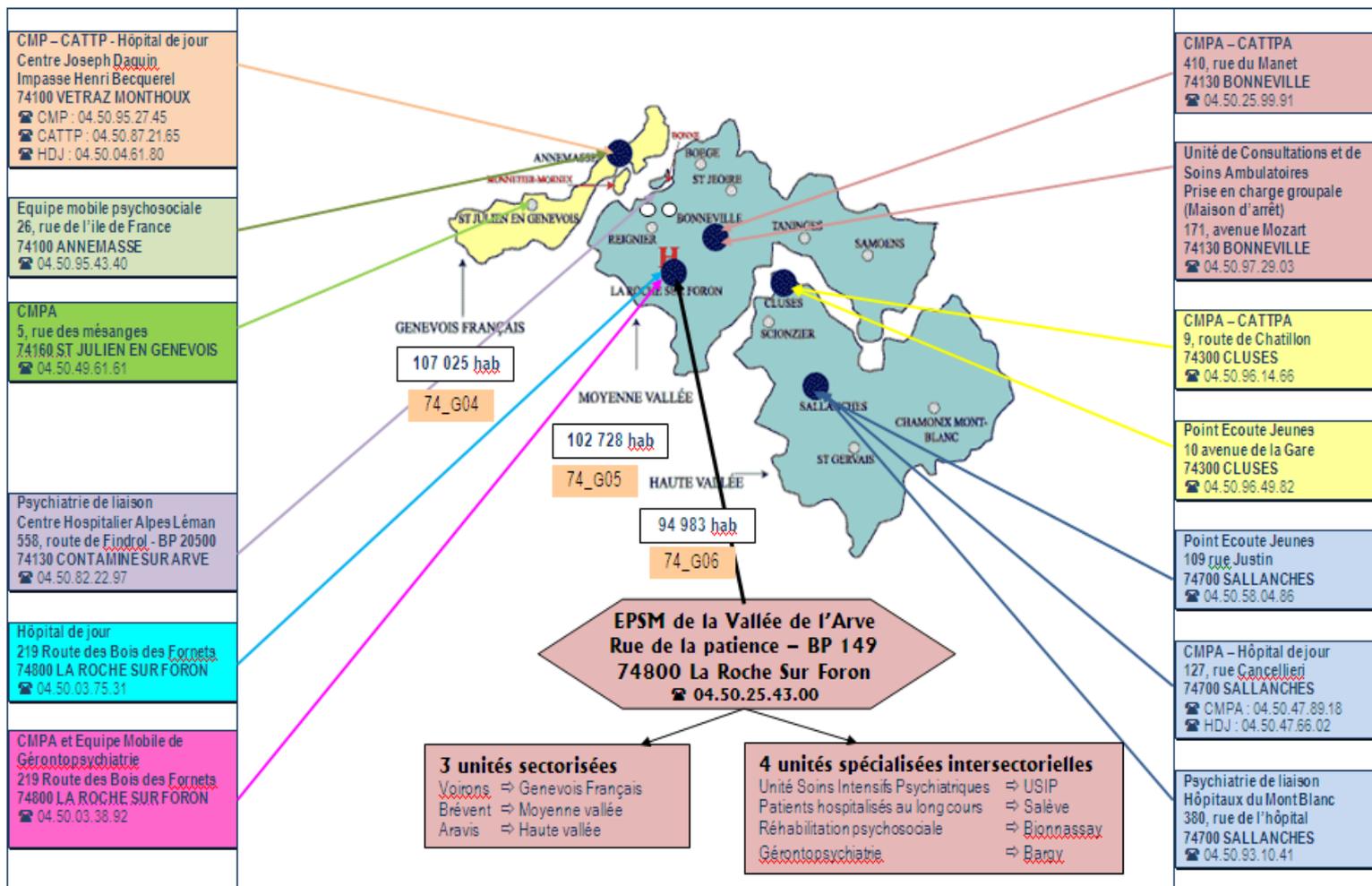


- Nombre de structures externes en psychiatrie générale et psychiatrie infanto-juvénile (Centres Médico-Psychologiques, Centres d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel, Hôpitaux de Jour, psychiatries de liaison dans les établissements MCO voisins), Point Écoute Jeune, équipe mobile psychosociale, Maison des Adolescents : **32**
- **3 pôles :**
 - Pôle de Psychiatrie Générale (165 lits)
 - Pôle de Psychiatrie infanto-juvénile
 - Pôle Administratif et Logistique

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

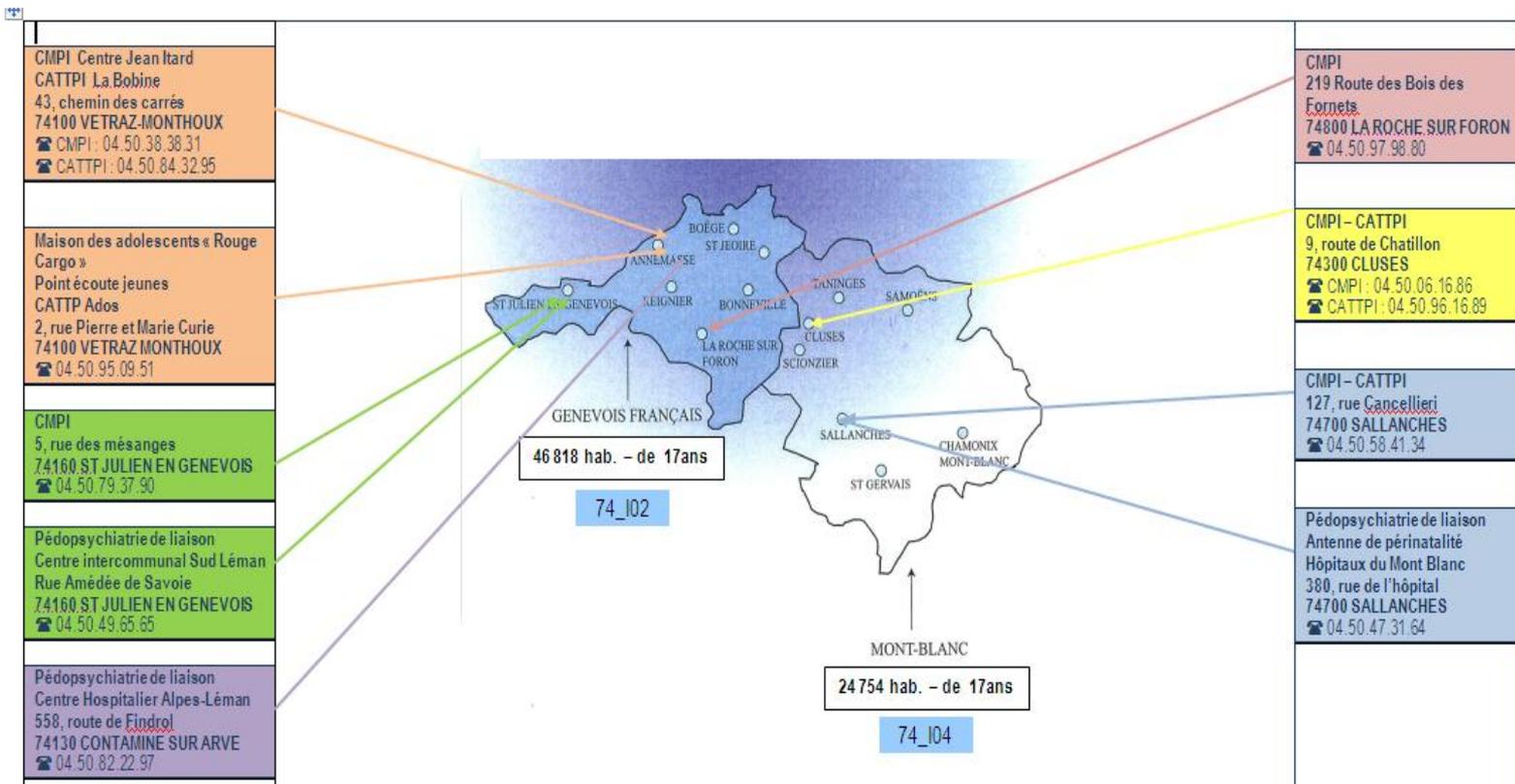
Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



Accompagner les médecins de l'EPSM ? Oui, mais par qui et comment ?

- Par qui :
 - ✓ la Direction
 - ✓ Le Président de CME
 - ✓ Les Chefs de pôle
 - ✓ Les responsables de secteur

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



- Comment :

Par la mise en place de temps d'échanges et d'outils adaptés à la taille de l'EPSM

1. Les actions en cours
2. Les actions futures

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



1. Les actions en cours

- ✓ Réunions Président CME et Direction :
 - Hebdomadaires avec la Directrice de l'EPSM
 - Mensuelles avec la Direction des affaires médicales

- ✓ Entretien 3/6 mois après la prise de poste du médecin :
 - Entretien conjoint DAM et PCME
 - Objectif : favoriser l'échange et la communication, et accompagner le nouveau praticien dans son intégration. (cf. fiche entretien validée en CME)

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



- ✓ Entretien de départ avec la DAM même pour les CDD :
 - Objectif : analyser les raisons du départ, et mettre en lumière les points positifs et à améliorer .

- ✓ RDV mensuel cellule qualité affaires médicales (fin 2015) :
 - Objectif : analyser les FEI réalisées par le corps médical ou en lien avec l'exercice médical
 - En 2015 : 7 FEI étudiées
 - En 2016 : 12 FEI étudiées
 - Actions correctives : entretiens médecins/ Direction, rédaction protocoles ou procédures, formations médicales (gestes urgences, RMM)

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



✓ **Plan de formation médicale** : création d'une commission formation médicale (avec recensement des demandes annuelles, étude des demandes par analyse d'une grille de critères) et création d'un COFIL commun DPC médical et paramédical.

- Objectifs :

- Favoriser la réalisation du nouveau parcours DPC et ses 3 volets, par la définition de 2 thèmes communs en lien avec les orientations nationales définies par le CNP de psychiatrie pour les parcours médecins et paramédicaux.
- Harmoniser les demandes de formations avec les projets professionnels des médecins et le projet d'établissement.

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Fiche d'entretien (La Roche-sur-Foron)



2. Les actions futures

- ✓ Entretien biennal conjoint PCME/DAM pour l'ensemble des praticiens
 - Objectif : espace d'échanges privilégiés où chaque médecin pourra être entendu sur ses projets et besoins. Créer des liens entre la Direction et les médecins pour penser les perspectives au sein de l'EPSM. Coordonner les parcours médicaux avec les objectifs du projet d'établissement.
- ✓ Enquête RPS auprès des médecins
- ✓ Création d'un livret d'accueil spécifique médecin
- ✓ Création d'un guide du temps de travail médical

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2

« Initiatives locales innovantes »

Charte managériale des chefs de service (HCL)

Pr Vincent Piriou, responsable de la commission des relations humaines de la CME des HCL.

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

 <p>Hospices Civils de Lyon</p>	<p>COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT DU 29 FEVRIER 2016</p> <p>PROCEDURE DE RENOUELEMENT DES CHEFFERIES DE SERVICE (Missions – modalités de désignation)</p>
<p>Service : DAM</p>	

Pour avis

Missions des chefs de service pour le mandat 2016 – 2020

- **Groupe de travail:** DAM, CMRH, chefs de PAM, staff de la CME

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

Contexte

- Fixer les missions des Chefs de service (CDS)
 - RH
 - Organisation des soins
 - Qualité des soins
 - Recherche
 - Politique institutionnelle / PAM
- **Être CdS est une fonction, et non un titre**
- Renouvellement des CdS / 4 ans, printemps 2016

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

1. Mission des CDS

- Compétences et aptitudes
 - Légitimité médicale
 - Souci du service public
 - sens collectif
 - Écoute
 - Aptitude au management RH
- Continuité de soins: CdS adjoint

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

1. Mission des CDS

1.1. Organisation et qualité de soins

- Présenter un projet de service
- Collaborer avec le cadre de santé (tour médical)
- Management RH Médicales : tableau de service, gestion des absences, gestion des carrières, entretien individuel
- Promouvoir les objectifs institutionnels de qualité de soins : *RMM, EPP, certification*
- Organiser les coopérations territoriales

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

1. Mission des CDS

1.2. Recherche et formation

- Garant de la diffusion de la culture recherche
- Organise les modalités de participation à des travaux de recherche
- Validation des scores SIGAPS et SIGREC
- Veille au déploiement du DPC des praticiens du service (EPP, FMC)

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

1. Mission des CDS

1.3. Information et communication

- Garant du partage d'information: réunion de service (Medicales et PNM)
- Faire remonter et redescendre l'information (PAM)
- S'assurer de la lisibilité institutionnelle dans les actions de communication
- Ouverture sur la ville (CR, disponibilité téléphonique...)

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

1. Mission des CDS

1.4. Inscription dans la démarche institutionnelle

- Responsable de la PEC médicale, protocoles de service
- Collaborer avec le PAM
- Projet de service (déclinaison du projet d'établissement)
- Continuité des activités de service
- Priorisation des demandes d'équipement

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

2. Modalité de désignation des CDS

- La plupart nommés et renouvelés à compter du 1^{er} juin 2016
- Projet de service
- Appel à candidature praticien titulaire (H ou HU)

Avant le 12 avril, **projet de service** (3 pages)

5 points d'action (management, organisation ou projet)

Qqs indicateurs permettant l'évaluation

Projet transmis aux gouvernances locales et chefs de PAM

Bilan réalisé en fin de mandat

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes » Charte managériale des chefs de service (HCL)

2. Modalité de désignation des CDS

Le calendrier prévisionnel 2016 :

- Validation du document par la CME : 29 février 2016
- Appel à candidatures : 2 mars
- Dépôt des dossiers de candidature : 12 avril
- Études des projets par les groupements (aboutissant à une proposition officielle par le chef de PAM) : 12 avril au 15 mai 2016
- Avis de la CME : 30 mai
- Décision du Directeur général : 31 mai
- Prise d'effet : 1^{er} juin

Table ronde 2 « Initiatives locales innovantes »

Vos questions

Risques psycho-sociaux, harcèlement, burn out...

Et si on parlait aussi de qualité de vie au travail et de GRH pour les médecins hospitaliers ?