

Congrès CIPIQ – S

"La satisfaction dans tous ses états"

Entendre ce que nous disent les mesures de satisfaction professionnelle


Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP)

Luxembourg, le 7 mai 2010

Laurence Peer, Isabelle Peytremann-Bridevaux, Prof. Bernard Burnand
Unité d'Evaluation des Soins (Cellule Esope)

IUMSP

Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne



Plan

1. Présentation ESOPE
2. La satisfaction professionnelle ?
3. Dispositif d'enquête au CHU de Lausanne
4. L'outil d'évaluation
5. Analyse des dimensions
6. Séparer pour mieux... améliorer !
7. Pour terminer

1. Présentation ESOPE

- Esope

Enquêtes de **S**atisfaction et d'**O**pinion des **P**atients et **E**mployés

- Structure

Attachée à l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive de Lausanne (IUMSP – CHU Lausanne)

Opérationnelle depuis 1999

Composée act. de 7 collaborateurs

- Missions

Enquêtes transversales (satisfaction des patients, collaborateurs et tiers – utilisateurs)

Conseil et soutien méthodologique (techniques de recherche quantitatives et qualitatives)

Collaborations/mandats externes (évaluation & qualité des soins)

IUMSP

Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

2. La satisfaction professionnelle ?

- **Emergence** : Monde industriel (dès 1911, F. Taylor)
- **Définition du concept** : En constante évolution, pas de modèle théorique dominant (H. Davidson, 1997)
- **Déterminants** : Aucun consensus à l'heure actuelle, dépendent de dimensions individuelles, organisationnelles et environnementales
- **Influence [conséquences]** :
Absentéisme; rotation du personnel; qualité des soins [prestations]
Fonctionnement des équipes, services, structures, etc.
Santé physique et psychique des individus
Coûts pour les entreprises et, en amont, sur le système de santé

2. La satisfaction professionnelle ?

- **Historiquement** : Amérique du Nord possède la plus ancienne et la plus longue expérience en matière de conceptualisation et de mesure

➔ forte **influence** sur l'Europe, en termes de :

méthodes

instruments de mesure / questionnaires

référentiels théoriques

3. Dispositif d'enquête au CHU de Lausanne

- Démarrage des mesures : dès 1996
- Type et fréquence : études transversales, tous les deux ans
- Dispositif actuel : mixte (électronique et papier)
- Méthode : questionnaires auto-administrés
- Critères d'inclusion : ensemble des salariés (n = 9'500 en 2009)
- Durée phase pratique : 6-8 semaines
- Questionnaire : Q Satpro-CHUV©

4. L'outil d'évaluation

- Questionnaire Satpro-CHUV© (50 items communs + 17 réservés aux cadres)

1. Environnement de travail
2. Organisation et encadrement
3. Conditions et charge de travail

Rubriques

4. Bien-être professionnel
5. Formation continue / développement prof.
6. A propos du CHUV
7. Questions générales
8. Rubriques réservées aux cadres

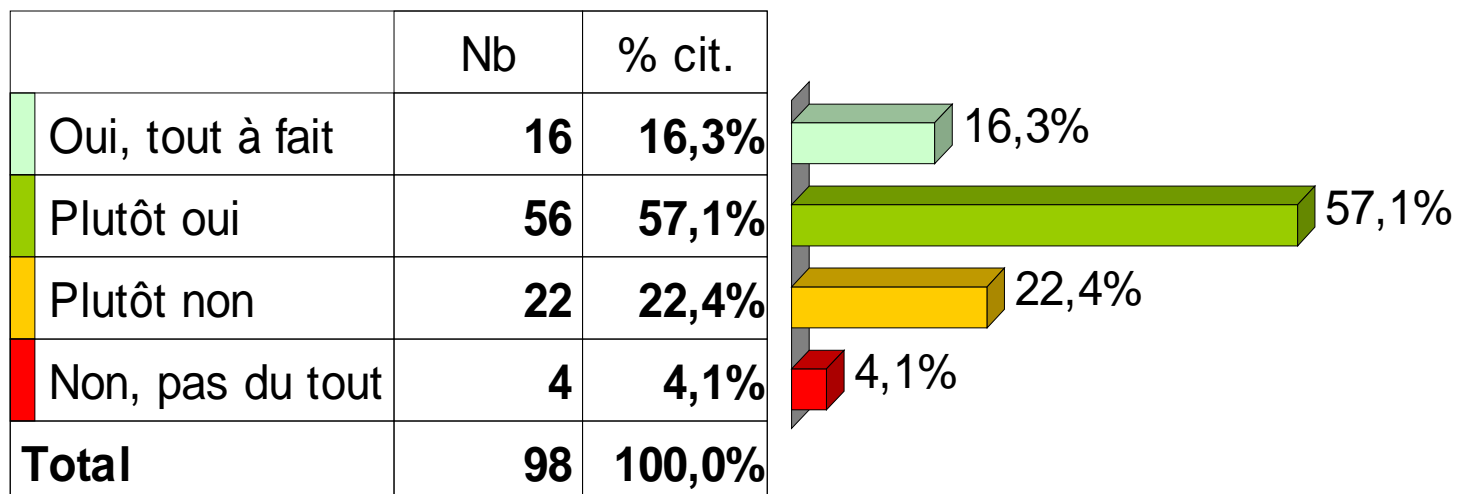
4. L'outil d'évaluation

- Illustration d'une question et format de restitution type

Q4 "En général, le travail est-il bien organisé dans votre unité (service) ?"

Q4_Organisation

Taux de réponse : **100,0%**



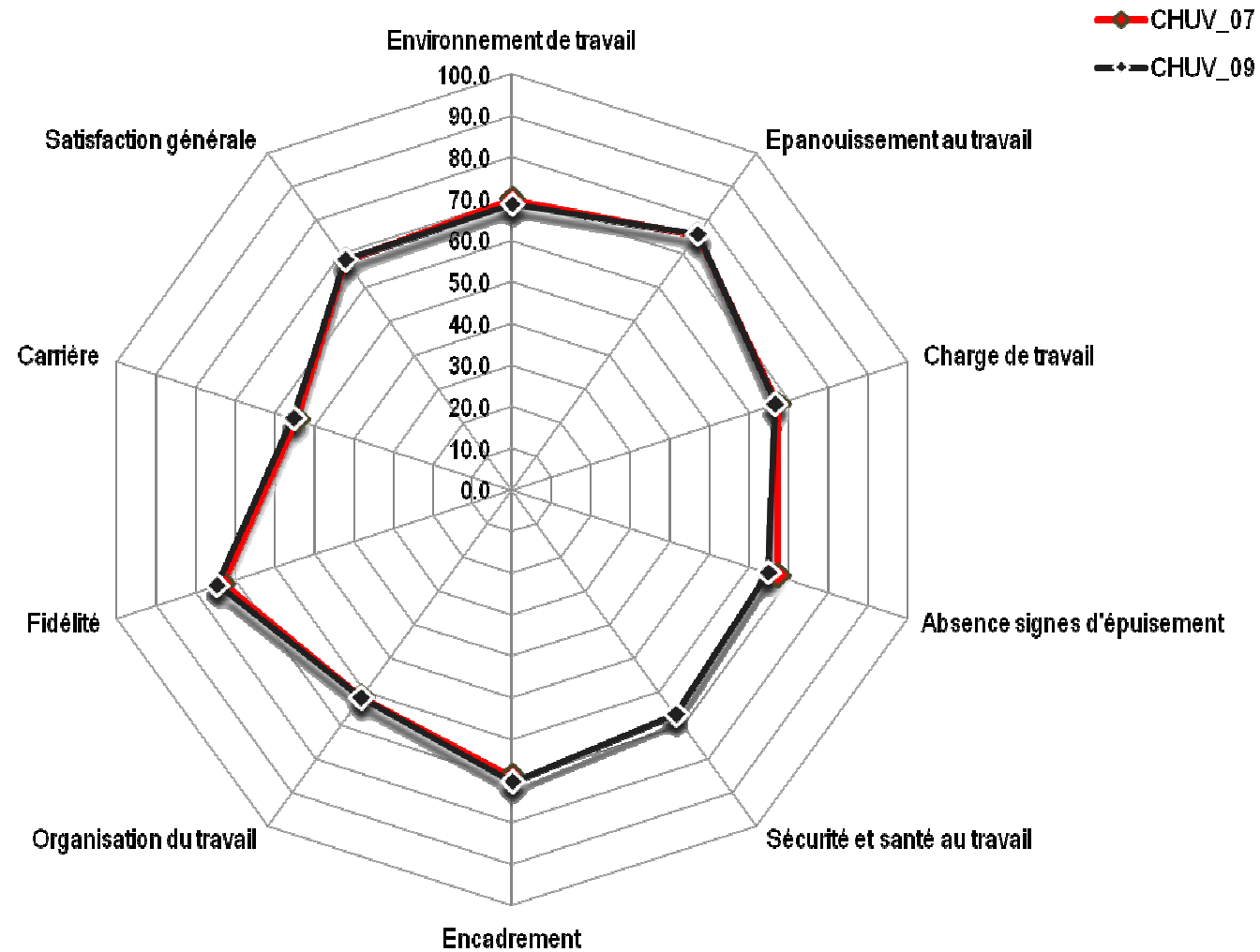
5. Analyse des dimensions

	2007 (N = 4'545)	2009 (N = 4'115)
Environnement de travail	70.0	68.6
Epanouissement au travail	75.8	75.8
Charge de travail	66.9	66.3
Absence de signes d'épuisement (Echelle CBI de burnout)	67.1	64.7
Sécurité et santé au travail		66.9
Encadrement	68.8	70.3
Organisation du travail	61.5	61.9
Fidélité	73.0	74.6
Carrière	54.3	55.3
Satisfaction globale	68.0	68.2

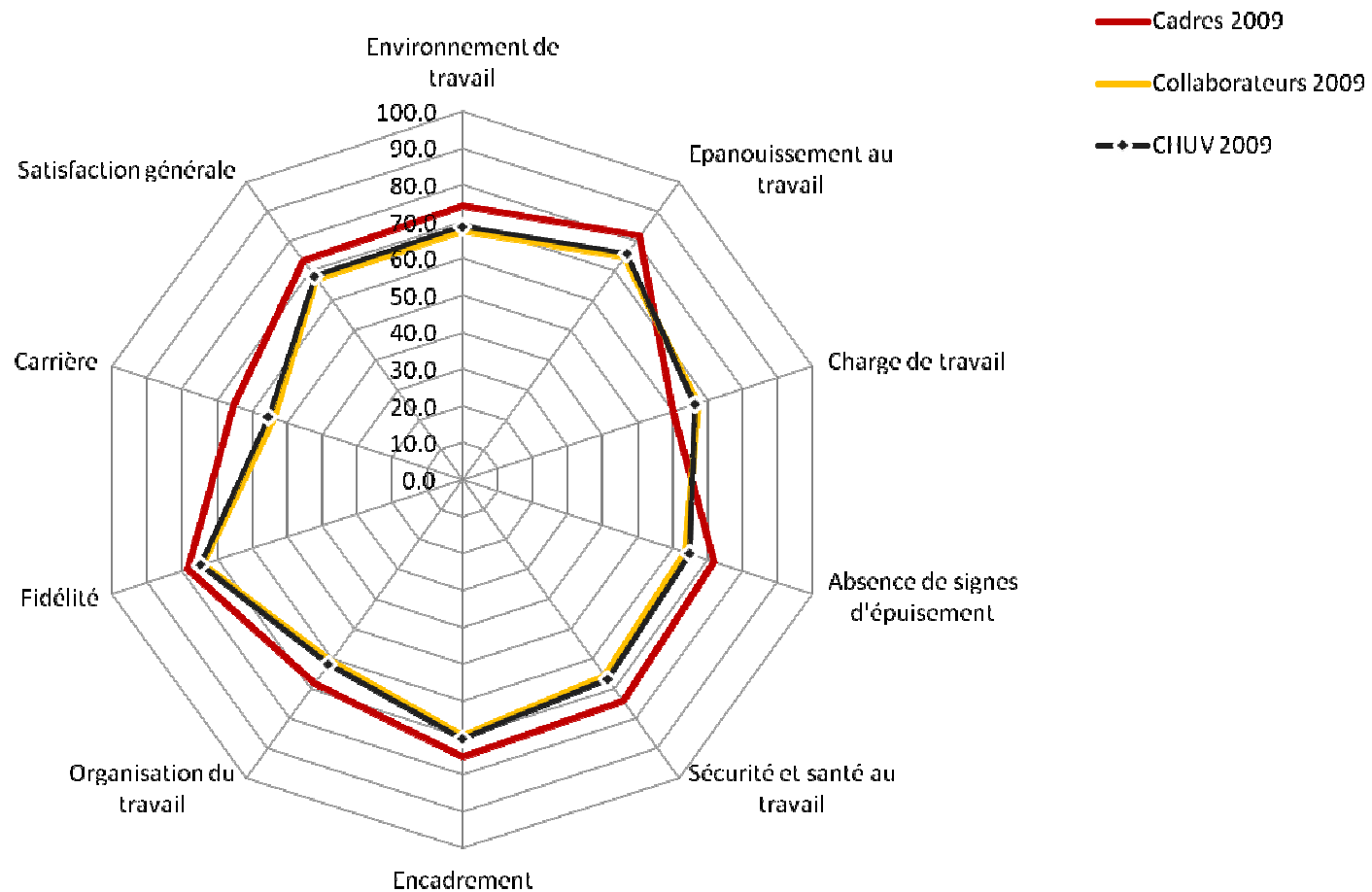
IUMSP

Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

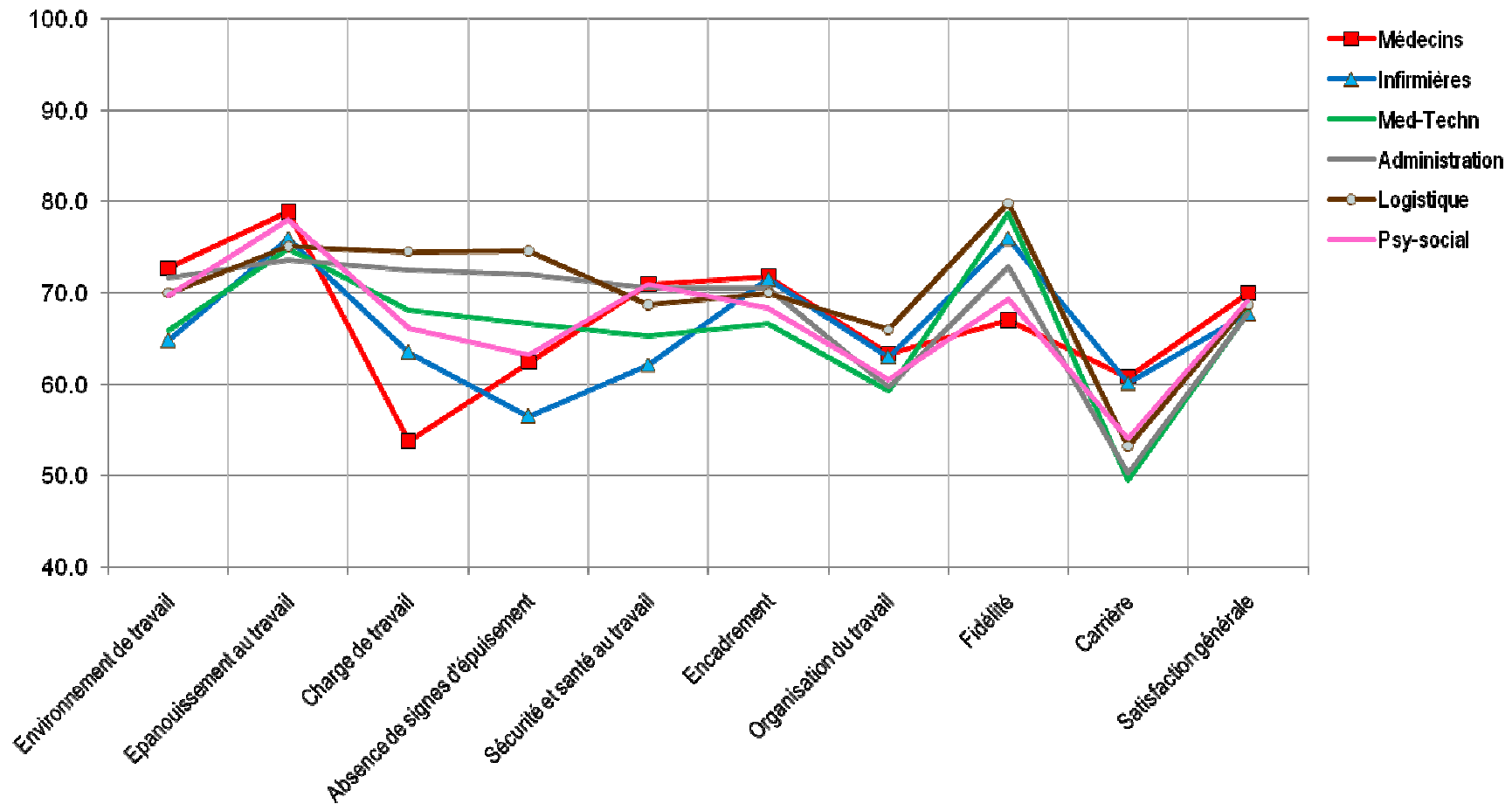
5. Analyse des dimensions



6. Séparer pour mieux ... améliorer !



6. Séparer pour mieux ... améliorer !



7. Pour terminer

Mesurer la satisfaction professionnelle pour...

- ✓ Influencer la qualité des soins et les performances cliniques
- ✓ Améliorer la prise en charge des patients
- ✓ Comprendre autrement l'absentéisme, et les taux de rotation du personnel
- ✓ S'ajuster aux besoins des professionnels

"(...) les réductions de personnel se font souvent sur la base du postulat que les employés représentent un coût qu'il faut diminuer, en omettant de considérer qu'ils constituent aussi un investissement à partir duquel il est possible de bâtir."

R. Foucher, A. Savoie et L. Brunet (2003)

Merci de votre attention

IUMSP

Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Echelle Copenhagen Burnout Inventory

1. Votre travail est-il épuisant émotionnellement ?
2. Vous sentez-vous épuisé à cause de votre travail ?
3. Votre travail suscite-t-il chez vous un sentiment de frustration ?
4. Vous sentez-vous exténué à la fin d'une journée de travail ?
5. Êtes-vous épuisé le matin à l'idée de faire une autre journée au travail ?
6. Avez-vous l'impression que chaque heure de travail vous fatigue ?
7. Avez-vous suffisamment d'énergie à consacrer à votre famille et à vos amis pendant vos moments de loisir ?

Dans une très large mesure
Dans une large mesure
Jusqu'à un certain point
Pas tellement
Très peu

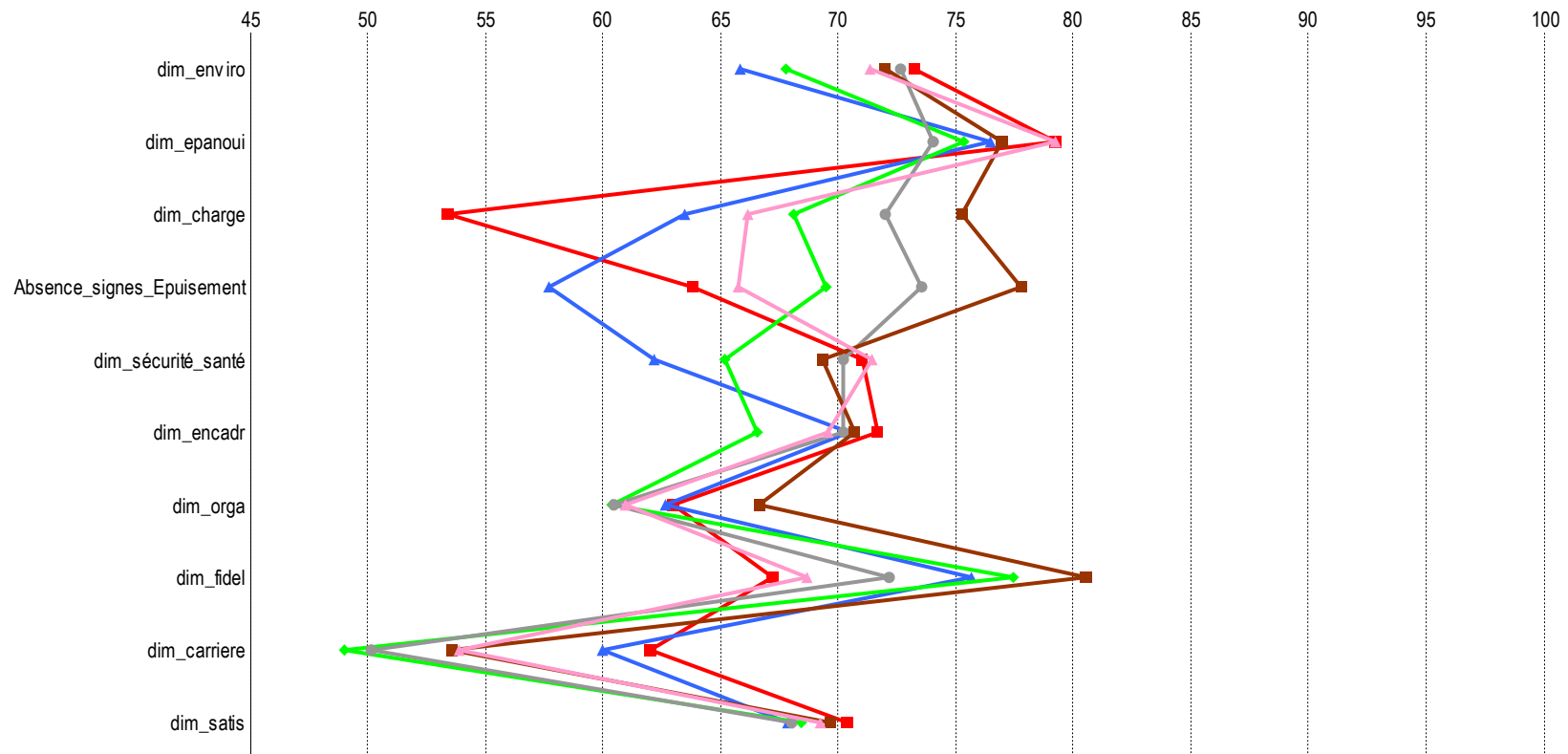
Toujours
Souvent
Quelquefois
Rarement
Presque jamais/Jamais

IUMSP

Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

5. Séparer pour mieux ... améliorer !

	dim_enviro	dim_epanou	dim_charge	Absence_signes_Epuisement	dim_sécurité_santé	dim_encadr	dim_orga	dim_fidel	dim_carriere	dim_satis
Médecins	73,1	79,2	53,4	63,8	71,0	71,6	62,9	67,1	61,9	70,3
Infirmiers/ères et al.	65,7	76,4	63,4	57,7	62,1	70,4	62,6	75,6	59,9	67,8
Médico-technique	67,7	75,2	68,0	69,4	65,1	66,5	60,3	77,4	49,0	68,3
Administration	72,6	74,0	71,9	73,5	70,2	70,1	60,4	72,1	50,1	68,0
Logistique	71,9	76,9	75,2	77,7	69,3	70,6	66,6	80,5	53,5	69,6
Psycho-social	71,3	79,1	66,1	65,7	71,4	69,5	60,9	68,6	53,8	69,2



IUMSP

Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

0.8 Rappel des mesures DG - CHUV

- **Communiqué de presse** : fin janvier 2008
- **Points à améliorer** :
 - **salaires** (cf. DECFO-SYSREM)
 - **burnout** (poursuite des efforts horaires et dotation pers.)
- **Mesures à mettre en oeuvre** en 2008 :
 - **répartition charge de travail**
 - **opportunités de carrière**
 - **certains aspects RH** (CDC; EPI) et **formation continue**
- + **mesures du ressort des directions départementales**

