

PROJET COPING CHU GRENOBLE

Mercredi 24 mars 2021



INTRODUCTION

▣ Notre recherche en chiffres

- ▣ 12 étudiants
- ▣ 55 entretiens
- ▣ 30 personnels



MÉTHODOLOGIE

❑ **Recueil des données**

- ❑ 2 entretiens d'une heure
- ❑ Retranscription
- ❑ Anonymisation

❑ **Traitement des données**

- ❑ 6 grands thèmes, divisés en sous-thèmes, divisés en unités d'analyse
- ❑ 900 entrées
- ❑ 3 colonnes
 - ❑ problèmes
 - ❑ solutions
 - ❑ analyses



CONDITIONS DE TRAVAIL

« La solidarité a laissé place à la lassitude. Maintenant, il faut vraiment chercher la motivation intrinsèque » (personnel)

❑ Problèmes

- ❑ Un point clé : le matériel
- ❑ Fatigue et tensions

❑ Solutions

- ❑ Réorganisation agencement efficace sur le court terme
- ❑ Volet humain a fortement été pris en compte

ORGANISATION DU TRAVAIL

« (...) on a eu le renfort du personnel de certaines unités de chirurgie qui avaient fermé (...) [*Ce personnel*] est venu donner un coup de main dans ces unités-là » (service réanimation)

❑ Problèmes

- ❑ Gestion du personnel difficile
- ❑ Arrêt d'activités de soins

❑ Solutions

- ❑ Redéploiement efficace
- ❑ Autonomie
- ❑ Meilleure compréhension des protocoles

COMMUNICATION, CONCERTATION ET COORDINATION

« On a été inondés par les pouvoirs publics (...) de supports divers et variés, parfois déconnectés des réalités (...) de consignes intenable » (direction)

❑ Problèmes

- ❑ Transmission de l'information
- ❑ Mise à l'épreuve des relations avec l'ARS

❑ Solutions

- ❑ Renforcement des relations interpersonnelles
- ❑ Nécessité d'une reconnexion avec le terrain de l'ARS
- ❑ Meilleure appréhension des acteurs du territoire

GESTION DU TEMPS DURANT LA CRISE SANITAIRE

« Je pense que les hôpitaux se sont réorganisés au prix de fermeture de services médicaux. Donc il y a d'autres pathologies qui ne sont pas prises en charge. »
(personnel encadrant)

❑ **Problèmes**

- ❑ Difficultés découlant du Plan Blanc

❑ **Solutions**

- ❑ Accent mis sur les cas graves
- ❑ Priorisation sur le territoire

FORMATION

« On a pris tous ceux qui étaient volontaires (...) puis on les a mixés avec du personnel qui était lui rompu à la réanimation de manière à ce qu'ils ne se retrouvent jamais de manière isolée à prendre en charge un patient sans savoir exactement quoi faire ».

(personnel d'encadrement)

❑ Problèmes

- ❑ Manque de compétences techniques précises
- ❑ Augmentation de la charge de travail et du temps requis pour effectuer ces formations

❑ Solutions

- ❑ Recensement des compétences soignantes
- ❑ Dispositifs de e-learning
- ❑ Recrutement dans le privé

PILOTAGE ET CONTRÔLE DE LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

« On a souvent une organisation pyramidale, avec le top management qui décide et puis on fait descendre l'information. Là, je trouve que pendant la crise, on a écrasé un peu cette pyramide. Du coup, des acteurs de niveau inférieur avaient aussi leur mot à dire et on a pris en compte leur opinion et leur connaissance du terrain. »

❑ **Problèmes**

- ❑ Tension entre centralisation-décentralisation du processus de décision

❑ **Solutions**

- ❑ Management dirigiste et humain

CONCLUSION

- ❑ Début de réflexion via le retour d'expérience
- ❑ Perspective de résilience de l'institution

Merci pour votre attention !