

De l'urgence à la pérennité des pratiques professionnelles et organisationnelles en pleine transformation

BILAN DU RESEAU DE SOINS

Colloque du réseau de soins - 16 novembre 2021

Retour des résultats du questionnaire en ligne



© jef - Fotolia.com

Introduction

Objectifs du bilan

- Questionnaire réalisé par les représentants des membres de la Commission de coordination du réseau de soins
- Donner la parole aux acteurs et partenaires du réseau de soins genevois
- Résultats représentatifs
- Base de travail et de réflexions pour adapter les gouvernances des institutions selon les recommandations retenues

914 personnes ont répondu de manière anonyme

- 494 personnes ont répondu à la totalité des questions et 475 ont répondu de manière partielle

Trois thèmes principaux

- Soins et accompagnement en termes de pratiques professionnelles
- Communication entre les partenaires du réseau de soins et du travail social
- Environnement et organisation du travail

Elaboration du questionnaire

- Dominique Kaufeler Bornet, directrice Coopérative soins infirmiers CSI
- Sophie Courvoisier, directrice générale association Alzheimer Genève
- Joël Goldstein, directeur Pro Senectute Genève
- Dr Joachim Karsegard, représentant AMGe
- Anne-Laure Repond-Busche, secrétaire générale Fegems
- Martine Baudin, conseillère scientifique du service du réseau de soins

Rédaction du rapport

- Martine Baudin, conseillère scientifique au service du réseau de soins
- Laurent Mauler, directeur du service du réseau de soins

Présentation des principaux éléments et des recommandations

- Sophie Courvoisier, directrice générale association Alzheimer Genève
- Joël Goldstein, directeur Pro Senectute Genève

Rapport écrit disponible

sur le site Internet du colloque du réseau de soins, avec les Actes et la vidéo du colloque : [Colloque du réseau de soins 2021 | ge.ch](https://www.ge.ch/colloque-du-reseau-de-soins-2021)



Sommaire

1. Données et catégories professionnelles
2. Soins et accompagnement en termes de pratiques professionnelles
3. Communication entre les professionnels du réseau de soins et du travail social
4. Environnement et organisation du travail

1. Données et catégories professionnelles

- **Médecins** : HUG, cliniques privées, cabinets de ville
- **Personnel infirmier** : soins à domicile, imad, OASD, HUG, EMS
- **Aides-soignants** : EMS et soins à domicile
- **Assistant.e.s en santé et soins communautaires**
- **Professions paramédicales** : HUG ou cliniques privées
- **Métiers de la pharmacie** : EMS
- **Personnel d'animation ou socio-éducatif** : EMS et foyers de jour/nuit
- **Travail social** : HUG, cliniques privées, association ou organismes privés



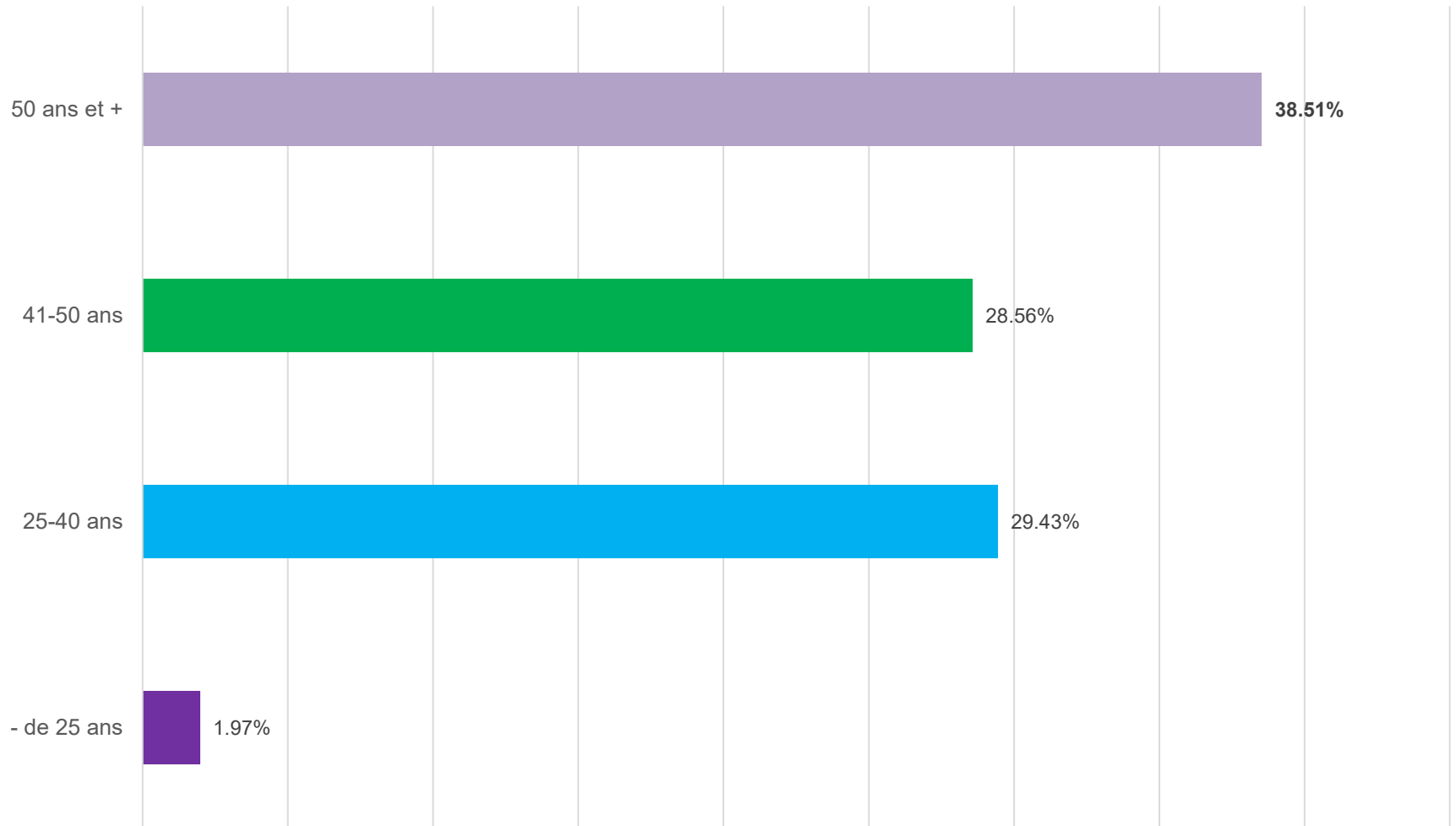
Données et catégories professionnelles (suite)

- **Intendance et hôtellerie** : EMS
- **Personnel administratif** : EMS, soins à domicile, associations ou organismes privés
- **Personnel d'encadrement** : HUG et EMS
- **Autres catégories*** : inspecteur, chargé de sécurité, gérant social, lingère, chef de cuisine, auxiliaire de vie, corps enseignant haute école, chargé de projet social, retraité engagé dans le réseau, recherche en gérontologie, musicienne, président, chargé en communication, assistant socioéducatif, coiffeur, femme de chambre, paire praticienne en santé mentale, apprenti.

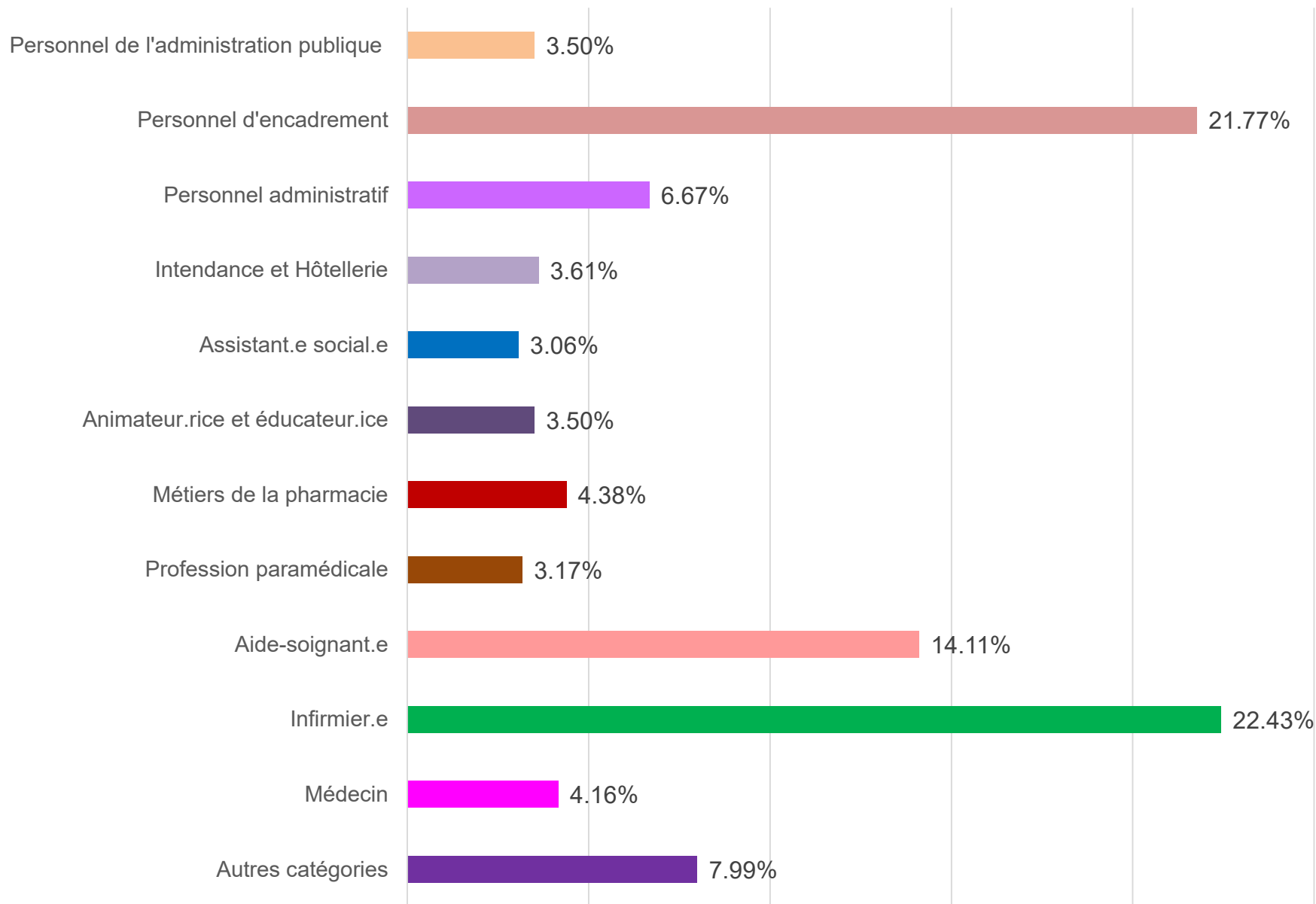
* Les professions listées au masculin s'entendent pour tous les genres

Les femmes représentent la majorité du panel : 73 %

Tranche d'âge



Type de métier ou fonction



2. Soins et accompagnement en termes de pratiques professionnelles

Résumé

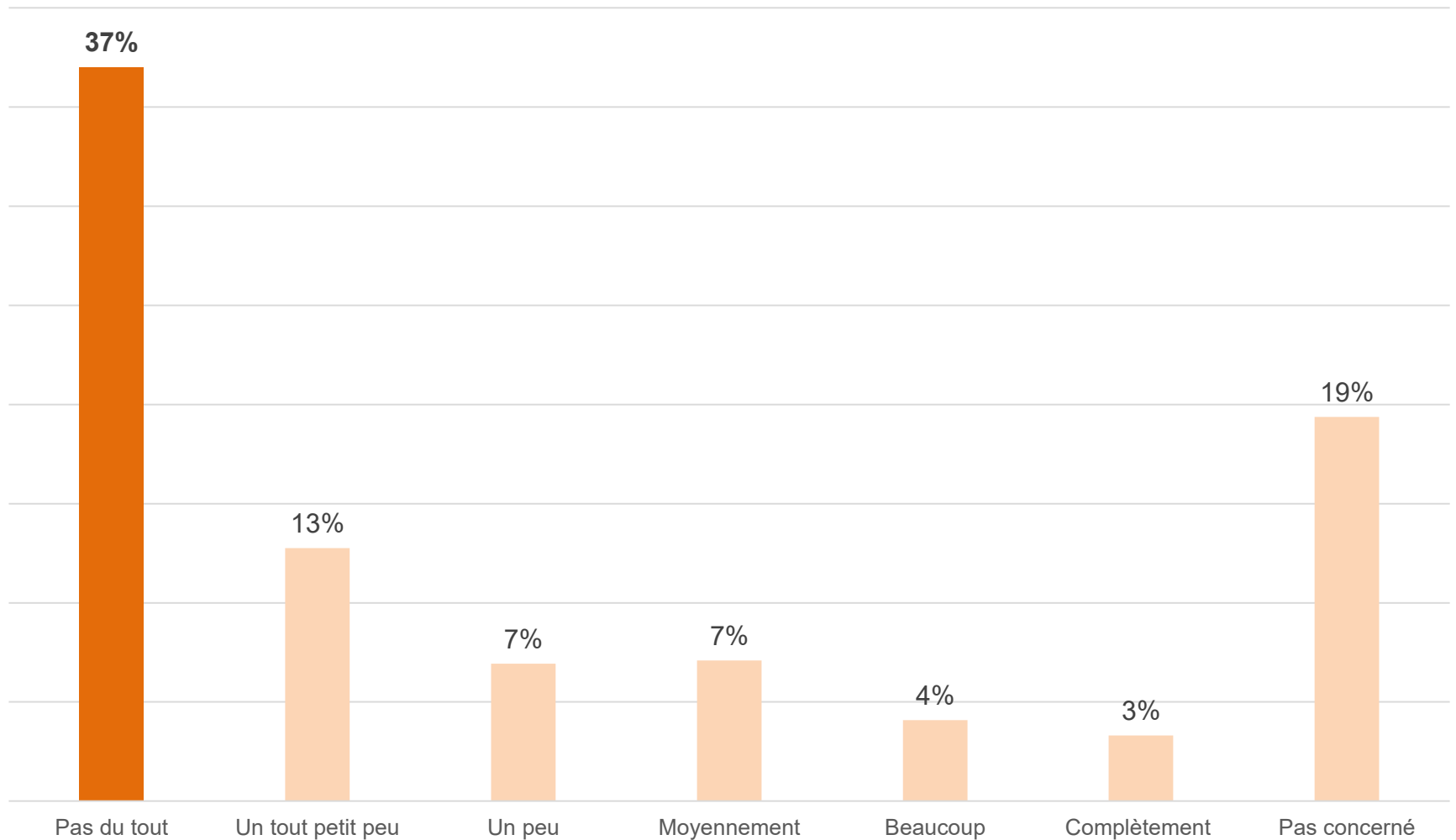
- Face à l'urgence sanitaire, le personnel « de terrain » (en lien direct avec les bénéficiaires du champ de la santé et du travail social) s'est retrouvé en première ligne et a dû faire face à une quantité de changements en perpétuel mouvement
- L'urgence sanitaire a permis un travail et des liens plus étroits avec les cadres et les responsables d'équipes. Dans ce sens, **le renforcement de la proximité managériale est largement souhaité**



© anonyme amateur
France culture

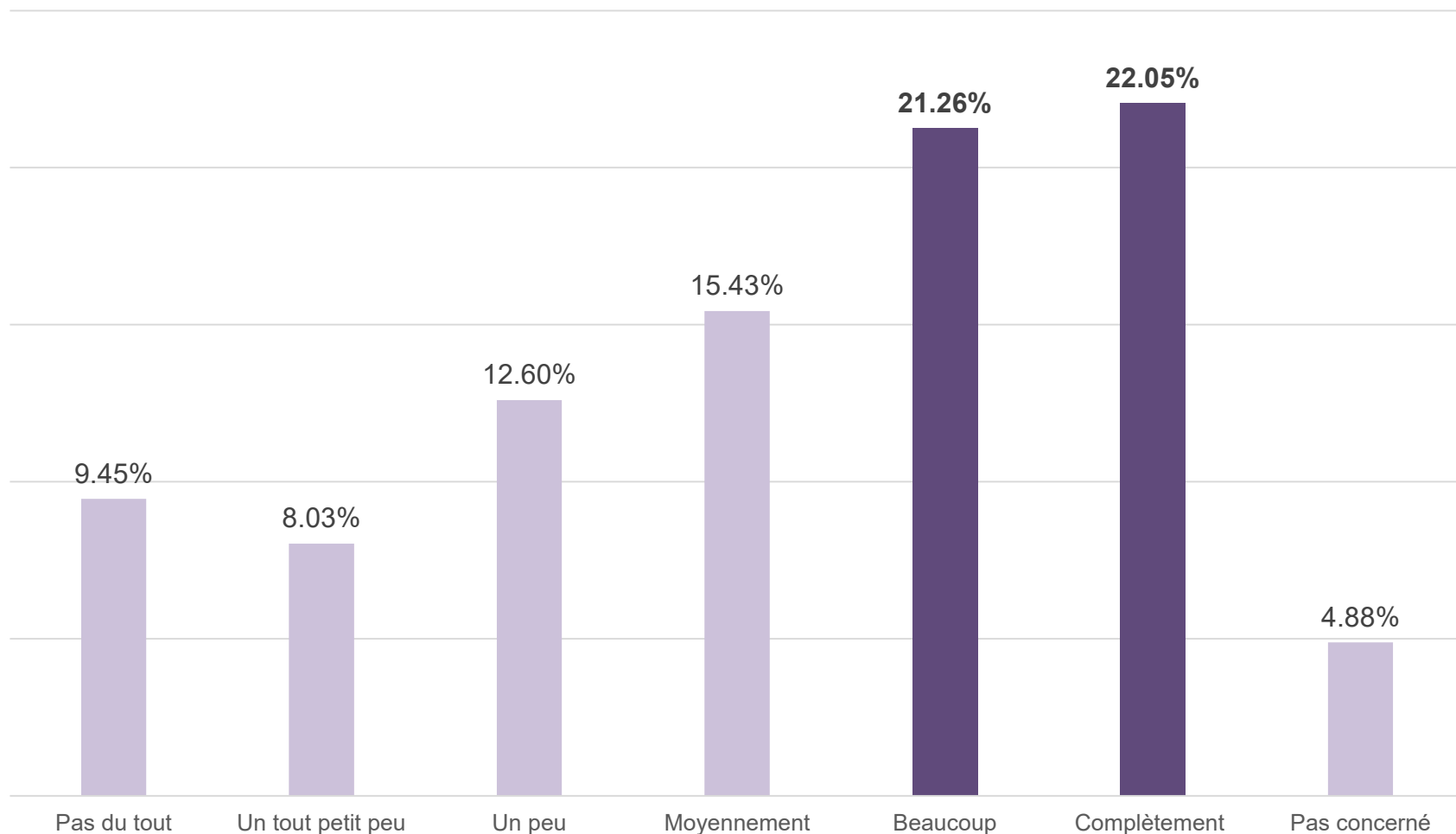
Les protocoles de soins ont été allégés

(575 personnes)



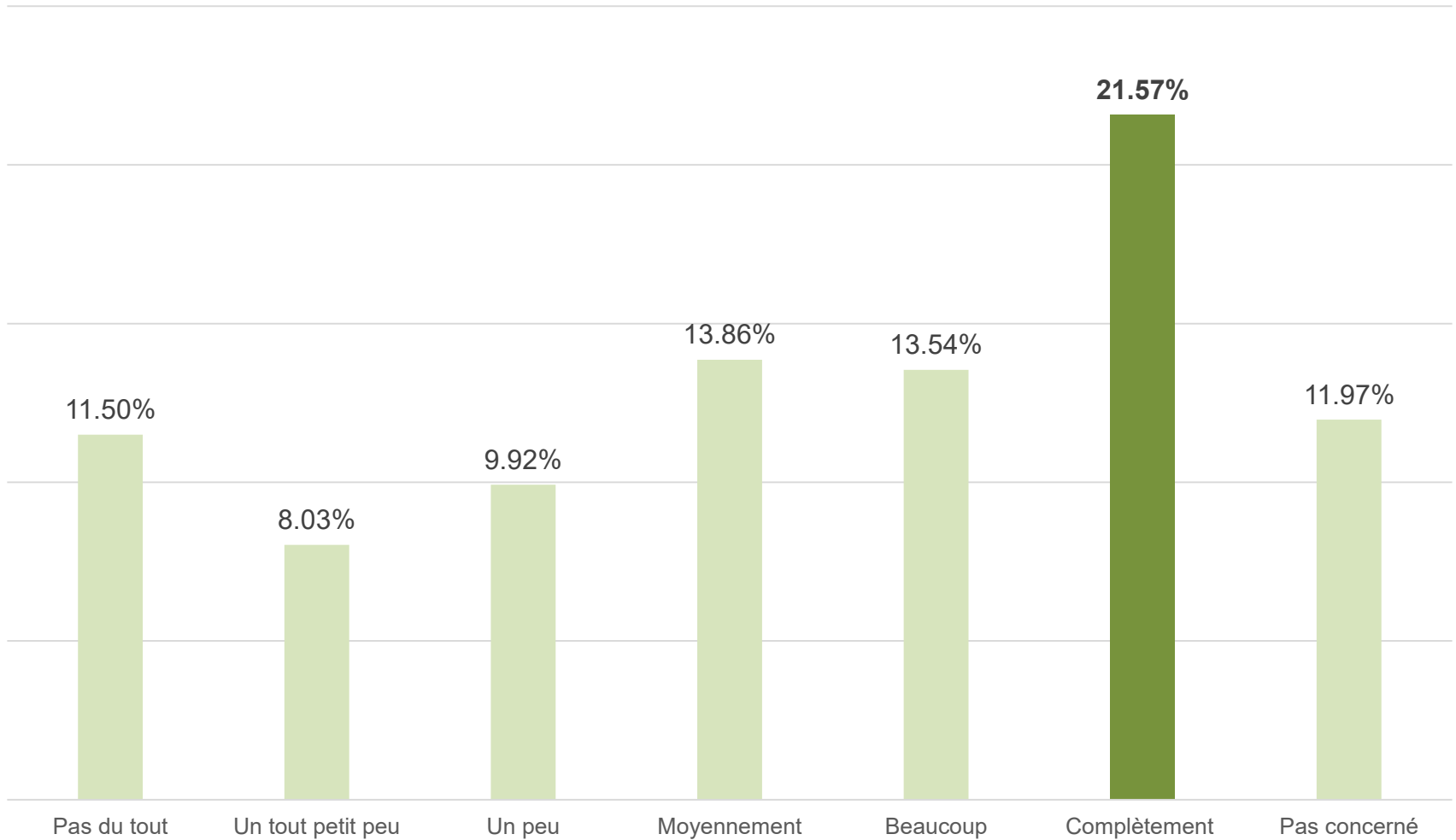
Les capacités relationnelles et techniques ont été modifiées

(595 personnes)



Les liens et la communication avec les proches ont été plus difficiles

(574 personnes)



Soins et accompagnement en termes de pratiques professionnelles

Recommandations

1	Considérer davantage l'expérience de terrain et les expertises par les directions institutionnelles et les prendre en compte dans l'amélioration des pratiques quotidiennes auprès des bénéficiaires
2	Travailler sur la collectivisation des pratiques professionnelles et le renforcement des échanges interprofessionnels et interdisciplinaires
3	Maintenir et développer des groupes de travail facilitant le travail des soins et de l'accompagnement
4	Poursuivre la simplification des processus et des procédures internes d'une institution qui permet de dégager plus de temps pour la pratique professionnelle
5	Continuer à travailler sur les modes et les systèmes de communication permettant un accès facilité, une transmission efficiente et un meilleur partage des données autour de l'utilisateur
6	Poursuivre le travail de lien de confiance entre le personnel soignant et les bénéficiaires, les famille et les proches aidants

3. Communication entre les professionnels du réseau de soins et du travail social

Résumé

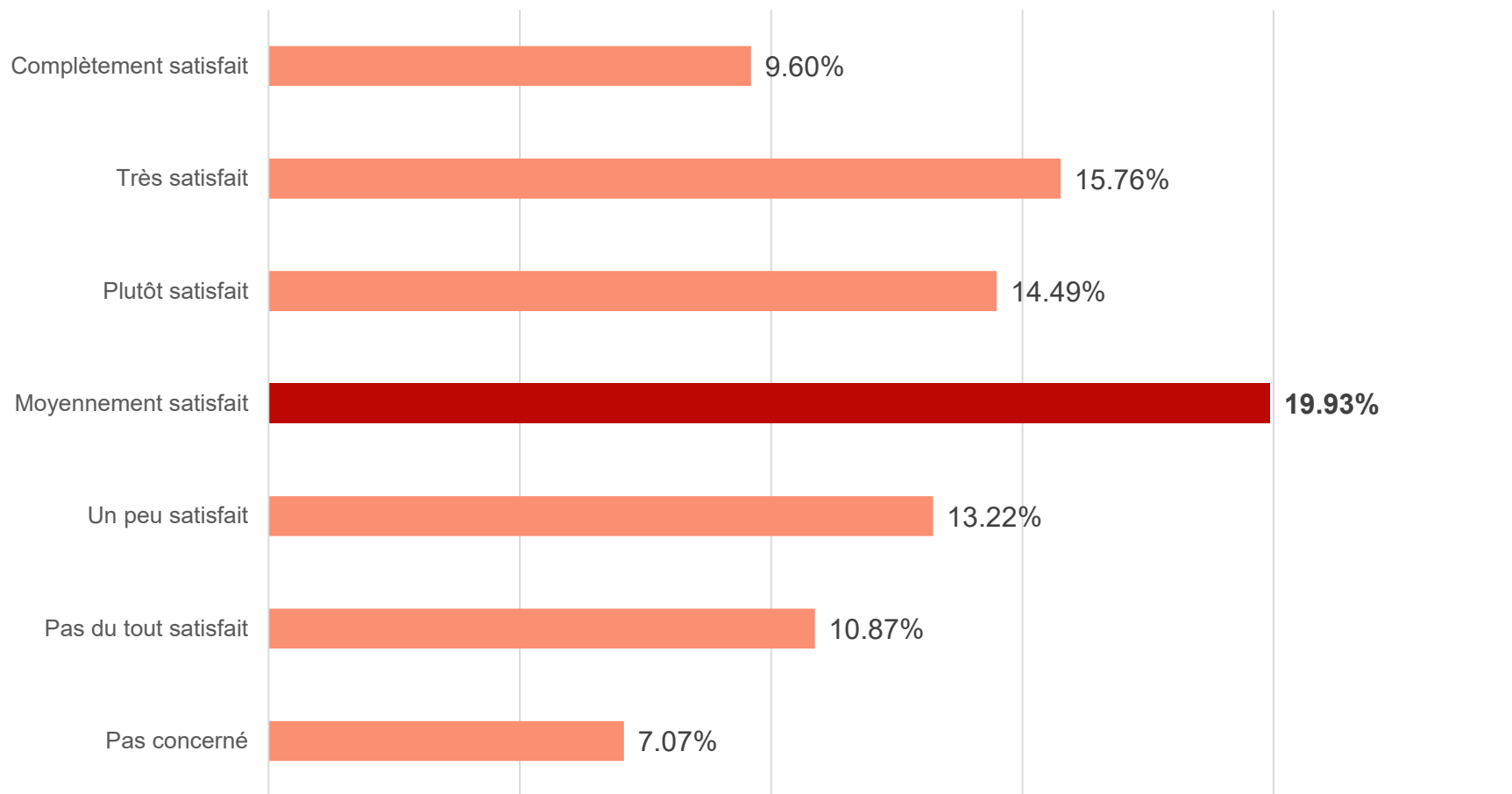
- **Solidarité, entraide, écoute, disponibilité, esprit d'équipe**
- **Des équipes engagées en capacité à s'adapter à cette situation inédite.** Les collaborations internes et interinstitutionnelles ont été menées de manière plus concertée
- **Une communication interprofessionnelle** efficace ainsi que le déploiement d'outils et systèmes informatiques ont permis de construire un travail de réseau plus dynamique et efficient
- **Le vécu et le ressenti** des professionnels durant cette période particulière s'expriment avec des mots forts...



Les stagiaires en médecine, engagés volontaires sur le front de la pandémie – Swissinfo.ch
© Keystone / Martial Trezzini

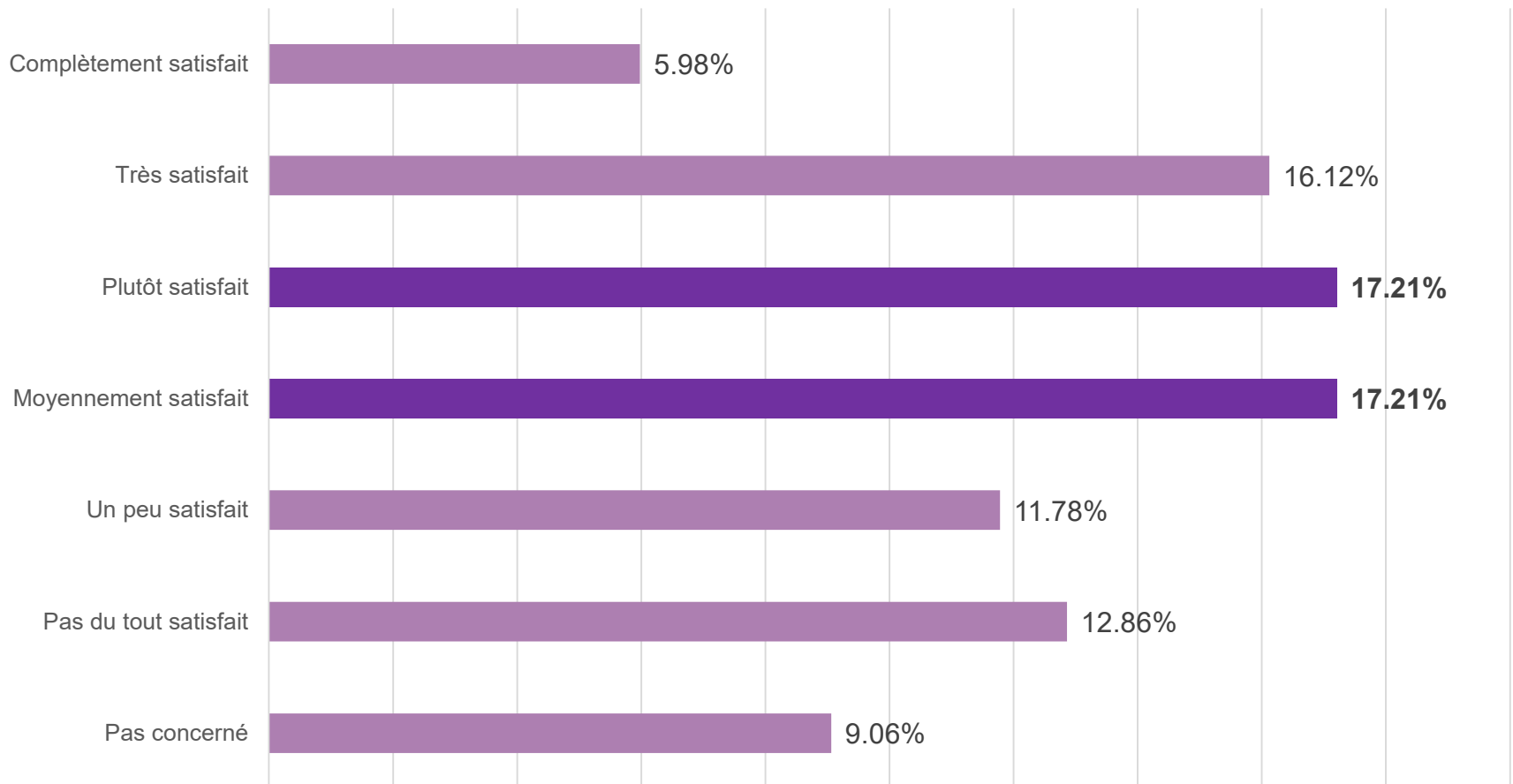
Le contexte de la pandémie a rendu les partenaires de la santé et du social plus disponibles

(502 personnes)



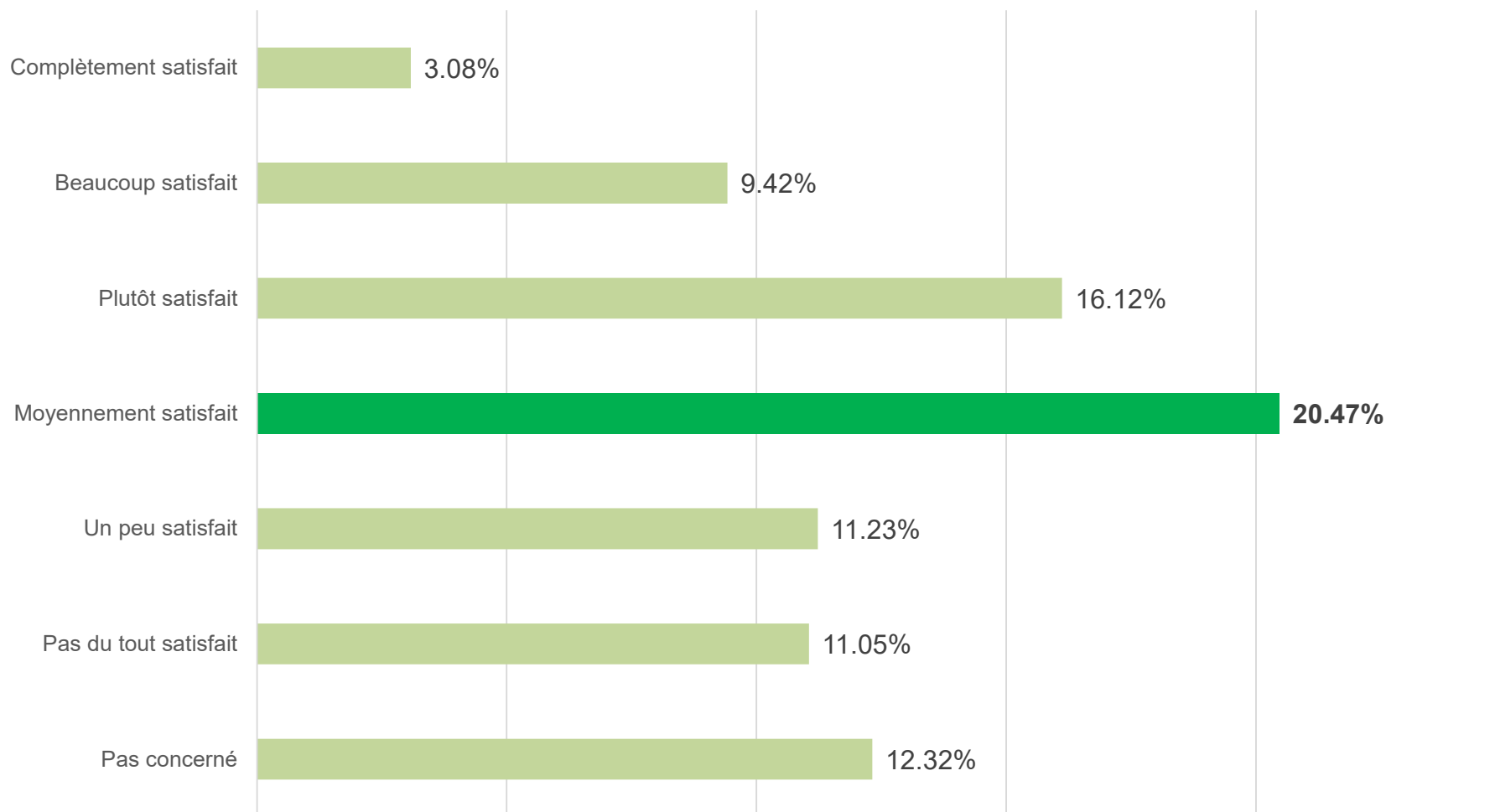
La communication a été plus rapide et plus accessible avec les partenaires du réseau santé/social

(498 personnes)



Le travail de concertation avec les partenaires du travail social a été facilité

(462 personnes)



Communication entre les professionnels du réseau de soins et du travail social

Recommandations

1	Continuer à renforcer la meilleure connaissance des uns et des autres
2	Poursuivre le renforcement et améliorer la connaissance du fonctionnement des établissements, institutions, organismes et associations composant le réseau de soins (travail et missions)
3	Maintenir et développer le renforcement de collaborations concertées, interprofessionnelles et interinstitutionnelles
4	Poursuivre le renforcement des liens et la proximité entre le réseau de soins et les services étatiques
5	Travailler sur des modes, canaux et systèmes de communication qui participent à maintenir et développer une communication efficiente entre partenaires, facilitant l'accompagnement et le suivi du bénéficiaire/patient
6	Maintenir une cellule commune et centralisée (type Task-Force) pour améliorer la cohésion du réseau de soins et faciliter la communication et la transmission d'informations entre l'Etat et le réseau de soins

4. Environnement et organisation du travail

Résumé

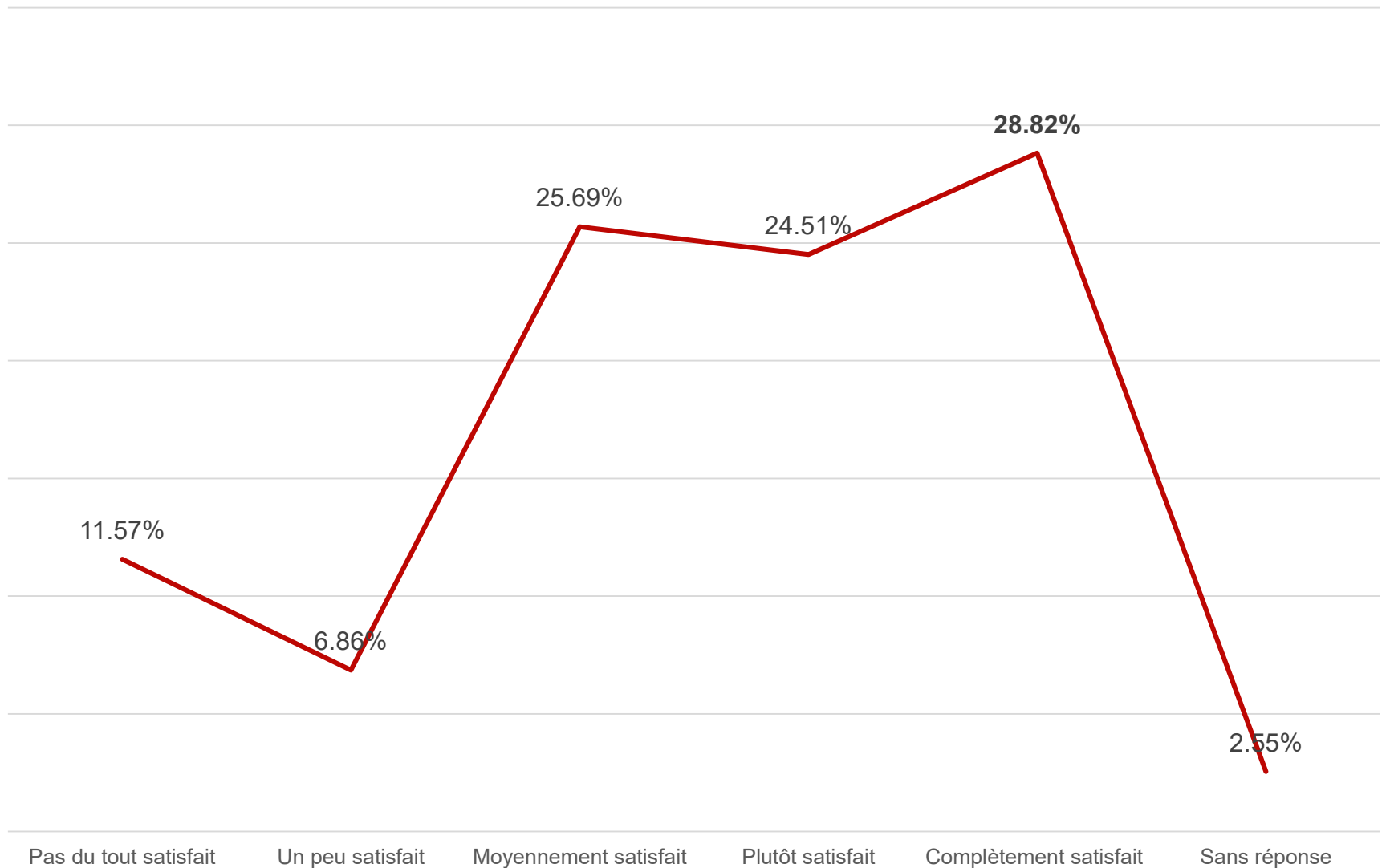
- **La direction ou la hiérarchie est valorisée et décrite comme soutenante**, bienveillante et compréhensive
- **La direction a également su être réactive** en ayant développé une agilité managériale adéquate aux circonstances
- **La vie professionnelle a clairement eu un impact délétère sur la vie privée**
- **La fatigue demeure à ce jour**, alors que l'anxiété, l'inquiétude, la peur et le stress se sont fortement atténués
- **La majorité du panel souhaite le maintien du télétravail à temps partiel** avec une souplesse dans son utilisation



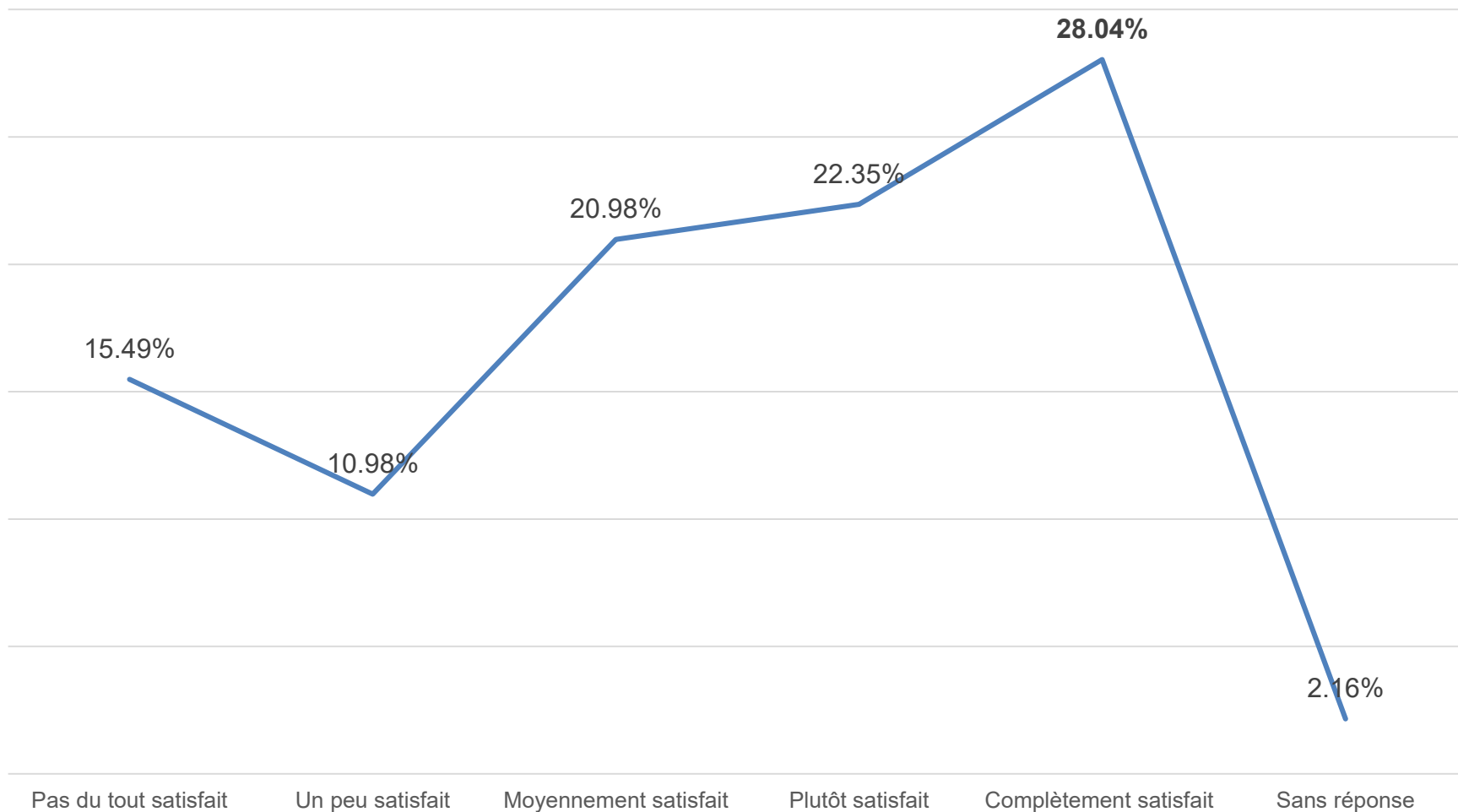
"Genève, au temps de la pandémie" – juin 2021 – L'Événement syndical

© Thierry Porchet

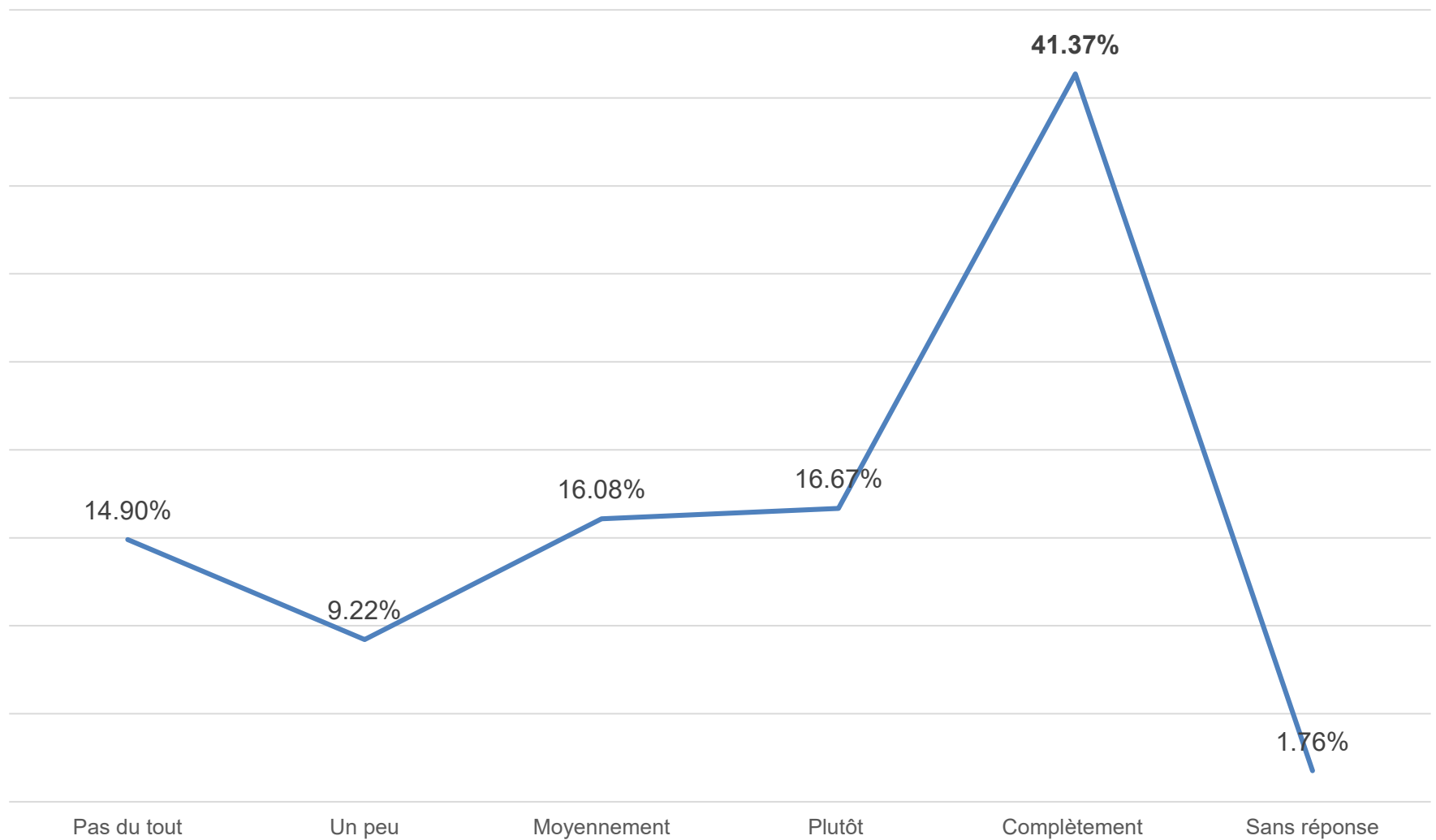
Ma relation avec la hiérarchie a été améliorée



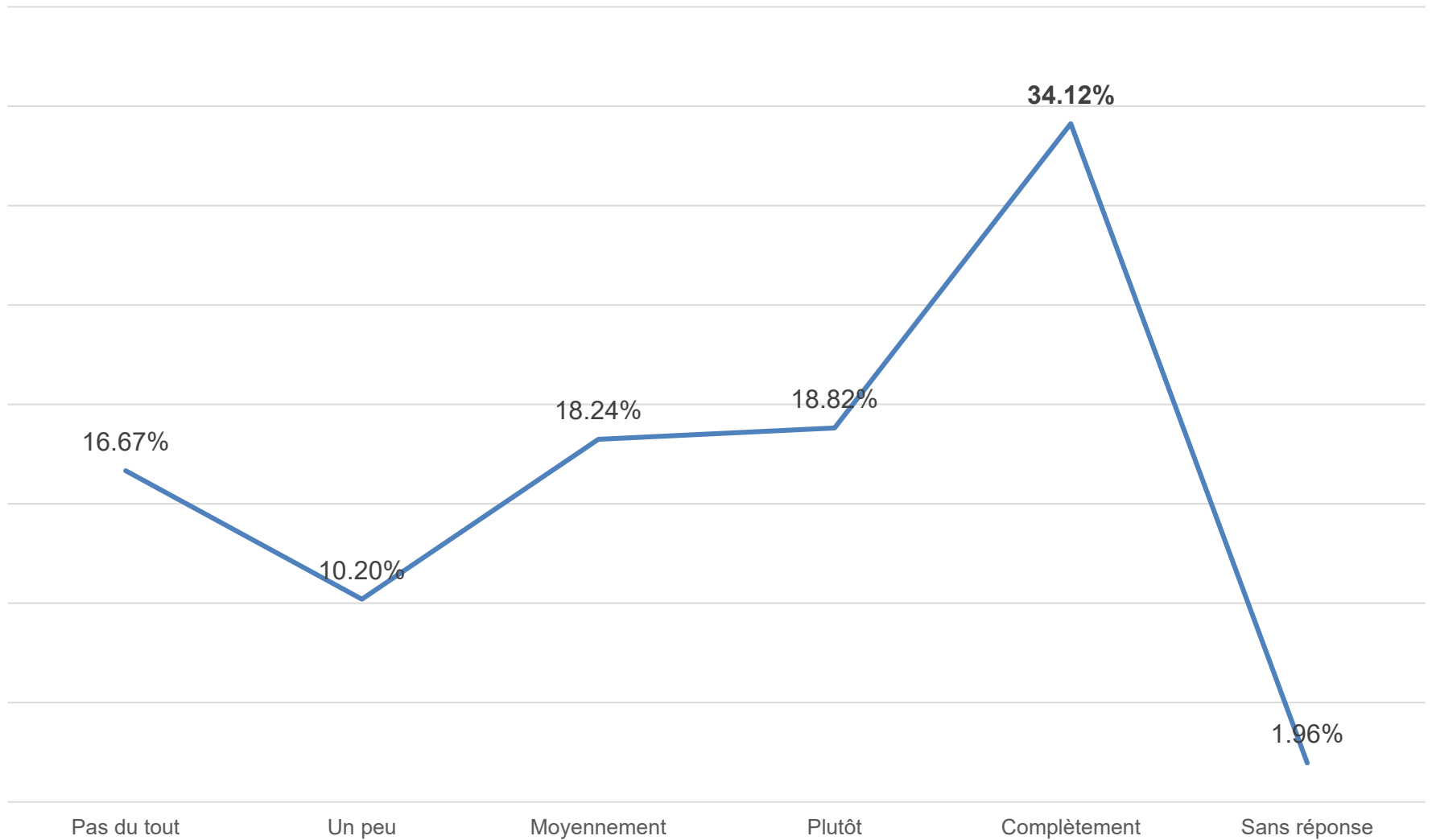
J'ai bénéficié de davantage d'autonomie et de plus de responsabilités décisionnelles dans mon travail



Ma charge de travail a été augmentée (durée, rythme de travail, pénibilité)



Ma vie professionnelle a eu un impact sur ma vie privée



Environnement et organisation du travail

Recommandations

1	Pour les directions : faire confiance et donner plus d'autonomie au personnel de terrain
2	Permettre plus de souplesse dans l'organisation du travail
3	Continuer à travailler sur l'engagement de l'équipe, en valorisant et en renforçant la solidarité, l'entraide, la pluri et l'interdisciplinarité en organisant une intelligence collective
4	Poursuivre la facilitation d'une meilleure organisation interne, avec une clarification des rôles, des responsabilités et des niveaux décisionnels
5	Maintenir un soutien institutionnel avec le renforcement du management de proximité
6	Poursuivre l'utilisation des outils informatiques, spécifiquement le télétravail et les visioconférences
7	Renforcer les moyens et canaux de transmission pour améliorer la communication
8	Encourager les directions à proposer des prestations favorisant un bon environnement de travail (parking facilité, gratuité ou coût limité pour les frais de repas, espaces & prestations de ressourcement (par exemple massages))



Conclusion

- Le nombre de réponses et la multiplicité des verbatims ont montré l'intérêt marqué des acteurs et partenaires du réseau de soins à pouvoir s'exprimer sur les trois thèmes proposés
- C'est l'occasion de faire un arrêt sur image d'un point de vue socio-professionnel et de capitaliser sur de nouveaux acquis en termes de gouvernance, de cohérence et d'efficacité du réseau de soins

Conclusion

- C'est aussi un élément de réponse à la modélisation de nouvelles pratiques professionnelles et de gouvernance, par exemple en responsabilisant encore davantage le rôle du personnel infirmier
- Ce bilan a aussi pour objectif de donner des pistes de réflexion aussi bien à l'Etat qu'aux institutions et partenaires du réseau de soins, des domaines public ou privé, pour s'interroger sur la manière d'intégrer les éléments fournis par le rapport qui sera disponible en ligne

Merci de votre attention