

Assistance de services

Un remède contre la pénurie de personnel soignant

Le besoin en personnel soignant qualifié augmente – en même temps, la densité de travail dans les soins croît constamment. Le concept innovant d'assistance de services promet un soulagement.

La ressource la plus importante d'un hôpital ou d'une institution de soins sont ses collaborateurs. Cependant, en matière de soins de santé, un manque flagrant en personnel qualifié se profile. L'étude de l'Obsan, réalisée en 2009 par l'Office fédéral de la statistique à la demande de la Conférence des directeurs cantonaux de la santé, témoigne du besoin croissant en personnel soignant: d'ici 2020, 17'000 postes à plein temps supplémentaires seraient nécessaires en raison des changements démographiques. De plus, il se trouve que pour la même échéance, 30 pourcent des professionnels de la santé devront être remplacés après départ à la retraite. Ces chiffres laissent entrevoir que la charge de travail pour le personnel soignant devrait encore croître.

Une répartition des tâches dans un souci de qualité

Une infirmière utilise actuellement de 15 à 30 pourcent de son temps de travail pour des tâches administratives, ménagères ou d'hôtellerie, qui ne correspondent pas à ses missions au sens strict. Le concept d'assistance de services est une solution possible et prometteuse pour soulager le personnel soignant. Il prévoit une répartition des tâches interprofessionnelle pour libérer le personnel soignant des tâches n'ayant pas trait aux soins. Les activités sans rapport avec les soins seront prises en charge par

des collaborateurs du secteur de l'assistance, selon leurs qualifications. Ce qu'on appelle l'assistance de services accomplit des activités près du patient, en prenant la commande des repas, en distribuant les repas, en s'occupant du service de chambre et en accompagnant les patients. Dans le reste du service, l'assistance de services se charge de nombreuses fonctions administratives. Elle gère le stock de matériel, commande et contrôle le ravitaillement, gère la cuisine du service et apporte son soutien à la direction du service pour les tâches générales de bureau.

Une solution adaptée aux hôpitaux

ISS Health Care Business Solutions a compris cette approche et a élaboré un concept pour l'assistance de services. Un outil d'analyse a été développé afin de clarifier le potentiel possible pour une nouvelle répartition des tâches. «L'objectif de la méthode est d'analyser toutes les tâches qui ont lieu autour des patients, de les regrouper et, en respectant les qualifications, de les attribuer aux groupes de métiers», explique Rolf Biesser, Responsable d'ISS Health Care Business Solutions.

L'analyse a été réalisée pour la première fois avec succès sur le site de Interlaken de Spitaler Frutigen Meiringen Interlaken AG (fmi), un centre hospitalier régional dans l'Oberland bernois. A

l'aide d'entretiens structurés, d'observations participantes et de la saisie de tous les processus de travail réalisés par le personnel soignant avec une précision à la minute, on a recueilli les données qui servent de base à un modèle de fonctionnement optimisé. «Avec l'outil d'analyse, ISS peut vraiment cerner la situation effective. Avec l'assistance de services, il est alors possible d'intervenir au bon endroit pour décharger le personnel», constate Fritz Nyffenegger, directeur d'exploitation et vice-directeur de Spitaler fmi AG.

Un soutien réussi

La nouvelle forme de division du travail est déjà mise en place avec succès en Allemagne et aux Pays-Bas. Ainsi, l'expérience d'ISS à l'hôpital hollandais de Waterlandziekenhuis montre que grâce à la décharge, la motivation de travail pour le personnel soignant et la satisfaction des patients s'en trouvent considérablement augmentées. On arrive aussi à cette conclusion dans des hôpitaux suisses qui recueillent depuis peu des expériences avec les nouveaux concepts. Spitaler fmi AG a par exemple réalisé un projet pilote pour une nouvelle répartition des tâches autour des patients. Leur test a montré que des tâches comme la commande et la distribution des repas, réalisées actuellement par le personnel soignant, sont exécutées par les collaborateurs du secteur du soutien de manière plus efficace et avec une meilleure qualité. «Le personnel soignant est considérablement soulagé et les services sont professionnalisés» explique Nyffenegger, «mais surtout les patients réagissent positivement par rapport aux collaborateurs qui s'occupent de leurs plus petites préoccupations et qui s'identifient pleinement avec cette mission.»

Informations complémentaires

ISS Facility Services SA
Christophe Favier-Bosson
Directeur Facility Services Romandie
christophe.favier-bosson@iss.ch
www.iss.ch

