

HUG MAG

GROS PLAN

Des valeurs
aux actes

MON MÉTIER

Mental d'acier exigé

ACTU

Plus de temps
pour les patients :
le 2AL se lance

Julien Gregoro / Phoveo

Sophie Le Du,
cheffe de projet.



Au 2AL : des collaborateurs motivés par une vraie volonté de changement.

Révolutionner les pratiques

Plus de temps pour les patients, un des projets Vision 20/20, a lancé une expérience pilote en neurochirurgie.

Davantage de temps pour les patients? D'accord. Mais pour faire quoi? «C'est une question que l'on me pose. Alors, rappelons la finalité de ce projet. Il s'agit de préserver les activités du tandem médico-infirmier, afin qu'il ait plus de temps pour communiquer, informer, donner du soutien émotionnel et nouer des liens de confiance solides avec les patients», explique Sophie Le Du, cheffe de ce projet du plan stratégique.

Walkerproject

Pour atteindre cet objectif ambitieux, elle s'est adjoint les services de *walkerproject*, une société de consultants zurichois spécialisée dans le domaine de la santé (lire encadré). «On les a découverts à l'Hôpital de Bienne. Leur philosophie, le patient d'abord, et leur méthode participative nous ont séduits. Il faut dire aussi qu'ils ont déjà obtenu d'excellents résultats dans d'autres hôpitaux», rapporte la cheffe de projet.

Mais qu'est-ce que l'on entend exactement par «participatif»? L'idée est d'impliquer dès le début du processus l'ensemble des collaborateurs, à tous les niveaux hiérarchiques. De partir de

leur expérience du terrain pour mettre au jour les problématiques, poser les diagnostics et proposer des solutions.

Faire briller les yeux

C'est la démarche qui a été suivie, avec succès, avec les équipes de l'unité 2AL, au service de neurochirurgie. «Pour le pilote, nous voulions des gens très motivés par une volonté de changement», relève Sophie Le Du. Puis ajoute tout sourire: «... car ça va révolutionner les pratiques.»

De fait, depuis l'automne dernier, les journées de travail s'enchaînent au 2AL. Information sur la démarche, d'abord. Puis observations sur le terrain: parcours chronométrés, analyse des processus, etc. «Ce travail a porté ses fruits. Nous avons notamment constaté un manque de planification transversale.»

«On avance. Nous commençons à tester des prototypes de solutions:

comme une visite infirmière toutes les heures ou un monitoring quotidien de la satisfaction des patients. J'en profite pour dire un grand merci au Dr Shahan Momjian, médecin adjoint agrégé, à Nathalie Missilié Peruzzo, IRES, ainsi qu'à tous les collaborateurs pour leur engagement. Tout le monde a été impliqué dès le départ. Et c'est ça, j'en suis convaincue, qui fait briller les yeux.»

Après le 2AL, un nouveau pilote est prévu en mai dans l'unité 5CL, au service de médecine interne générale. Puis dans une 3^e unité à déterminer. Si la démarche fonctionne dans trois départements différents, elle aura fait la preuve de sa validité. «Plus de temps pour les patients n'est pas un simple slogan. C'est la base d'une transformation culturelle qui doit imprégner tous les secteurs de l'hôpital», conclut Sophie Le Du.

André Koller

Un regard extérieur

Consultants spécialisés dans le domaine de la santé, la société *walkerproject* mène des mandats dans 18 établissements médicaux suisses, dont quatre hôpitaux universitaires. «Depuis quelques années, ce secteur nous occupe à 100%. Nous mettons au jour les racines des problèmes, inspirons des solutions et

accompagnons les changements sur des périodes de trois à quatre ans», souligne Micha Kämpfer, consultant. Ce qui l'a frappé aux HUG? «Le focus plus intense sur les questions de sécurité. Et une bienveillance à l'égard des patients qu'on ne trouve pas dans tous les hôpitaux suisses», répond le Zurichois.