

Ressources humaines

Le CH de Saint-Quentin s'appuie sur la gestion des ressources de l'équipage

Publié le 26/09/22 - 17h42

Déployée dans l'aviation, la gestion des ressources de l'équipage, Crew resource management, fait des émules au CH de Saint-Quentin. Il compte booster ses organisations au travers de trois axes. Le lancement a eu lieu le 21 septembre.

Le CH de Saint-Quentin (Aisne) a décidé de diffuser une nouvelle culture au sein de ses équipes et de ses organisations de soin, techniques, logistiques et administratives. Il s'agit des formations de gestion des ressources de l'équipage, dite Crew resource management (CRM), développée initialement pour les équipages d'avion. Ce dispositif constitue un "outil puissant" que l'établissement souhaite déployer comme un projet global intéressant toute l'organisation, indique-t-il.

Avec les formations de type CRM ou prenant en compte les facteurs organisationnels et humains, la performance d'une équipe et la sécurité du patient sont corrélées à la capacité de l'établissement à gérer les ressources, à maîtriser les communications et à prioriser les choix. Pour le CH de Saint-Quentin, la démarche, au niveau institutionnel, vise à faire évoluer les pratiques managériales et à mettre en place des méthodes de management favorables à la qualité de vie au travail. Elle a également pour objectifs d'améliorer les performances individuelles et collectives et la sécurité des pratiques et des fonctionnements au quotidien et de favoriser et soutenir le travail en équipe, la clé de voute de la sécurité des soins et des organisations.

Trois axes d'intervention ont dans ce cadre été définis :

- renforcer la cohésion d'équipe et la qualité de vie et des conditions de travail en réduisant les zones de stress ou de tensions ;
- créer la prise de conscience des limites individuelles de chaque professionnel ;
- optimiser la performance de l'organisation dans laquelle le CH évolue.

L'établissement a fait appel à l'Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier (ANFH) Hauts-de-France pour mettre en place ce projet, qui sera animé par des consultants spécialistes du monde aérien et de la santé, "créant un parallèle intéressant de comparaison et de potentiels". Trois spécialistes de la société Synrjy interviendront. "Les objectifs pédagogiques de cet accompagnement ne sont pas seulement d'apporter des connaissances sur le fonctionnement humain et organisationnel mais visent, de manière pragmatique, à faire évoluer les pratiques de tous les acteurs du système vers plus de coopération, de partage et d'anticipation pour rendre leurs actions plus sûres et plus efficaces dans un climat de travail plus serein", souligne l'hôpital.

La sécurité est une approche globale

Ces formations, détaille le CH, apportent des connaissances sur le fonctionnement physiologique et psychologique des individus et sur les caractéristiques psychosociales et organisationnelles des collectifs en situation de travail. "La culture médicale de la gestion des risques liés aux soins a historiquement insisté sur des outils et des analyses réactives aux événements indésirables rencontrés" et a plutôt développé "une approche où l'énoncé de la faute est préalable à l'analyse des dimensions systémiques de l'événement survenu ou juste évité". Cependant, "cette culture ne suffit plus aujourd'hui alors que la complexité organisationnelle est croissante, les exigences et les contraintes contradictoires et en multiplication". Mieux vaut privilégier l'anticipation des situations à risques, la coopération des métiers et fonctions afin de prendre en compte les

capacités et les contraintes de tous ainsi que l'analyse systémique des événements, estime le CH de Saint-Quentin. Ces axes, note-t-il, viennent en complément du répertoire des outils de sécurité disponibles qui peinent à construire une approche globale de la gestion des risques. Ils produisent une lecture de la sécurité en silo alors que la gestion des risques est une démarche transversale.

La réunion de lancement a eu lieu le 21 septembre dernier et s'est poursuivie le 22 septembre par des entretiens de prédiagnostic. La démarche devrait durer entre dix et douze mois avec, après le prédiagnostic, le diagnostic et l'accompagnement-formation.

Géraldine Tribault

Les informations publiées par Hospimedia sont réservées au seul usage de ses abonnés. Pour toute demande de droits de reproduction et de diffusion, contactez Hospimedia (copyright@hospimedia.fr). Plus d'informations sur le copyright et le droit d'auteur appliqués aux contenus publiés par Hospimedia dans la rubrique [droits de reproduction](#).

Pas encore abonné à HOSPIMEDIA ?

Testez gratuitement notre journal en vous rendant sur
<http://www.hospimedia.fr>

Votre structure est abonnée ?

Rapprochez-vous de votre référent ou **contactez nous** au 03 20 32 99 99 ou
sur <http://www.hospimedia.fr/contact>