



# COMPRENDRE LES ENVIRONNEMENTS FAVORABLES À LA PRATIQUE

## Les environnements favorables à la pratique profitent à tous – patients, professionnels de la santé, employeurs et responsables de la gestion des services ainsi qu’aux systèmes de santé.

Certains éléments clés du lieu de travail ont un impact positif direct sur les résultats de santé des personnes et la rentabilité de l’organisation. Les établissements de soins de santé centrés sur les personnes sont également plus efficaces et moins coûteux et permettent d’améliorer les connaissances en matière de santé ainsi que l’engagement des patients.

Les caractéristiques suivantes de lieux de travail de qualité pour des soins de qualité sont basées sur des données probantes. La liste de contrôle des environnements favorables à la pratique est destinée aux employeurs, organisations professionnelles, organismes régulateurs, agences publiques et professionnels de la santé. Il s’agit d’un outil de référence leur permettant d’évaluer la qualité de leurs environnements de pratique, d’identifier les défaillances et de mettre en place des stratégies visant à combler les lacunes prioritaires. Chacune de ces caractéristiques implique un ensemble de droits et d’obligations pour les acteurs en question, qu’il s’agisse des employeurs, des employés ou des responsables de la gestion des services, publics ou privés, gouvernementaux ou non gouvernementaux. Le respect et la considération mutuels sont des éléments fondamentaux du climat organisationnel qui doivent être établis et strictement maintenus.

# RECONNAISSANCE ET AUTONOMISATION PROFESSIONNELLES

## Améliorer les performances et renforcer l’estime de soi professionnelle.

- **Reconnaître l’éventail complet des compétences** et les combinaisons de compétences des professionnels de la santé et leur donner les moyens d’exploiter pleinement leurs compétences.
- **Promouvoir l’autonomie professionnelle** et le contrôle sur la pratique et le rythme de travail.
- **Reconnaître et récompenser les contributions** et les performances des employés.
- **Évaluer régulièrement la satisfaction des employés.**
- **Permettre aux professionnels de la santé** de travailler selon leur spécialité et leurs capacités afin de combler le vide provoqué par les pénuries de personnels.
- **Encourager les pratiques collaboratives interprofessionnelles** pour offrir les meilleurs soins possible dans l’ensemble de l’établissement.



## INCITATIONS ET PRATIQUES DE MANAGEMENT

### Encourager et permettre aux professionnels de la santé de rester à leur poste, dans leur profession et dans leur pays.

- S'engager pour l'égalité des chances et de traitement.
  - Offrir une rétribution satisfaisante correspondant à la formation, à l'expérience et aux responsabilités professionnelles des employés.
  - Instaurer des systèmes efficaces de gestion de la performance.
  - Proposer des prestations sociales et des avantages corrects et flexibles.
  - Impliquer les employés dans la planification, la gouvernance et les décisions portant sur leur pratique, leur environnement de travail et les soins aux patients.
  - Inciter les employés à se soumettre à une évaluation permanente et à participer à l'amélioration de la conception et de l'organisation du travail.
  - Encourager la communication ouverte, la collégialité, le travail d'équipe et les relations de coopération au sein des établissements de santé et de la communauté.
- Susciter une culture d'équité, de confiance et de respect mutuels.
  - Adopter des politiques et des procédures encourageant la dénonciation des fautes professionnelles (harcèlement, violence, discrimination, etc.), de procédures inadaptées au sein du système de santé ou de violation des lois ou des règlements dans un esprit constructif.
  - Définir des profils de postes clairs et compréhensibles.
  - Promouvoir la transparence dans les prises de décision (le cas échéant).
  - Mettre en place des procédures de plaintes efficaces.
  - Recourir à des pratiques de gestion et de leadership efficaces.
  - Susciter des relations étroites entre employés et employeurs ainsi qu'entre employeurs, employés, collègues et patients.



## SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Maintenir les employés en sécurité afin qu'ils restent en bonne santé, motivés et productifs.

- **Respecter le principe de sécurité**

des niveaux de dotation en personnel.

- **Adopter et appliquer** des mesures et programmes de santé, de sécurité et de bien-être au travail remédiant aux risques, à la discrimination, à la violence physique et psychologique et aux problèmes de sécurité personnelle.
- **Investir dans les environnements de santé et de travail.**
- **Respecter les cadres réglementaires** relatifs à la sécurité des conditions de travail.
- **Mettre à disposition les équipements,** les fournitures et le personnel d'appui nécessaires.
- **Promouvoir un sain équilibre entre vie professionnelle et vie privée** grâce à

des mesures et des programmes favorisant les charges de travail raisonnables et le rééquilibrage des exigences professionnelles (de manière à minimiser le stress), ainsi qu'à l'introduction d'une dose de flexibilité dans l'organisation du travail.

- **Promouvoir la prise de conscience** en matière d'adaptabilité culturelle parmi les employeurs, les employés, les collègues de travail et les patients afin d'améliorer les performances et l'environnement de travail.
- **Garantir la sécurité et la prévisibilité de l'emploi.**
- **Veiller à ce que l'activité des employés** soit conforme à un code de déontologie.
- **Communiquer de manière claire** et respecter les normes de pratique.
- **Procéder à des révisions** périodiques des domaines de pratique et des compétences.

## FORMATION ET INFORMATION

Donner des opportunités d'apprendre, de se développer, de progresser et de sauver des vies

- **Susciter des possibilités** de formation, de développement professionnel et de progression de carrière.
- **Prévoir des programmes** systématiques d'orientation des nouveaux collaborateurs.
- **Adopter des mesures efficaces** de supervision, de tutorat et de coaching par les pairs.



## SOUTENEZ LES ENVIRONNEMENTS FAVORABLES À LA PRATIQUE

L'offre de services de santé de haute qualité dépend des compétences du personnel soignant et d'un environnement de travail qui favorise l'excellence des performances.

Le sous-investissement actuel du secteur de la santé a détérioré les conditions de travail dans le monde entier, ce qui a influencé très négativement le recrutement et la rétention du personnel de santé, la productivité et les performances des établissements de santé et, par conséquent, les résultats de santé des patients.

Pour atteindre les objectifs de santé nationaux et mondiaux, les environnements favorables à la pratique doivent absolument être en place dans tout le secteur de la santé.

**Rejoignez l'engagement et l'action pour créer des lieux de travail de qualité pour des soins de qualité.**

## REFERENCES

- Aiken L.H., Clarke S.P., Sloane D.M., Lake E.T., Cheney T. « Effects of hospital care environment on patient mortality and nurse outcomes », *The Journal of Nursing Administration*. Vol. 38, no 5 (2008), p. 223-229.
- Aluttis C., Bishaw T., Frank M.W. « The workforce for health in a globalized context – global shortages and international migration », *Global Health Action*. Vol. 7, no 23 611 (13 fév. 2014).
- Anand S., Bärnighausen T. « Human resources and health outcomes: Cross-country econometric study », *The Lancet*. Vol. 364 (2004), p. 1 603-1 609.
- Campbell J., Buchan J., Cometto G., David B., Dussault G., Fogstad H., Fronteira I., Lozano R., Nyonator F., Pablos-Méndez A., Quain E.E., Starrs A., Tangcharoensathien V. « Human resources for health and universal health coverage: fostering equity and effective coverage », *Bulletin de l'Organisation mondiale de la santé*. Vol. 91, no 11 (1er nov. 2013), p. 853-863. 10.2471/BLT.13.118729. PMID : 24347710 – PMCID : PMC3853950.
- Coats D., Max C. « Healthy work: productive workplaces – Why the UK needs more “good jobs” », *The Work Foundation and the London Health Commission*. 1er déc. 2005.
- Global Health Security Agenda. Workforce development action package. <https://ghsagenda.org/home/action-packages/workforce-development/> (page consultée le 19 décembre 2019).
- Jimba M., Cometto G., Yamamoto T., Shiao L., Huicho L., Sheikh M. Health workforce: the critical pathway to universal health coverage, Montreux, Premier Symposium mondial sur la recherche sur les systèmes de santé, 2010 [http://healthsystemsresearch.org/hsr2010/images/stories/10health\\_workforce.pdf](http://healthsystemsresearch.org/hsr2010/images/stories/10health_workforce.pdf) (page consultée le 19 décembre 2019).
- Kane R.L., Shamliyan T., Mueller C., Duval S., Witt T. *Nursing Staffing and Quality of Patient Care*, Rockville, MD, Agence pour la recherche et la qualité des soins de santé, 2007, 07-E005.
- OMS. « Framework on integrated, people-centred health services », Genève, Organisation mondiale de la santé, 2016 [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA69/A69\\_39-en.pdf?ua=1](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_39-en.pdf?ua=1) (page consultée le 19 décembre 2019).
- OMS. Plan d'action mondial pour combattre la résistance aux antimicrobiens, Organisation mondiale de la santé, 2015 <https://www.who.int/antimicrobial-resistance/global-action-plan/en/> (page consultée le 19 décembre 2019).
- OMS. Global Action Plan for the prevention and control of Noncommunicable diseases, Organisation mondiale de la santé, 2013 [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/94384/9789241506236\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/94384/9789241506236_eng.pdf?sequence=1) (page consultée le 19 décembre 2019).
- OMS. « Global strategy on human resources for health: workforce 2030 », Genève, Organisation mondiale de la santé, 2016 [https://www.who.int/hr/resources/pub\\_globstrathrh-2030/en/](https://www.who.int/hr/resources/pub_globstrathrh-2030/en/) (page consultée le 19 décembre 2019).
- OMS. Fiche d'information sur la couverture sanitaire universelle, Genève, Organisation mondiale de la santé, 24 jan. 2019 <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-uhc> (page consultée le 6 février 2020).