

Construisons ensemble l'hôpital de demain

Retour sur le questionnaire mis à disposition de
l'ensemble du personnel



1

Modalités de participation

- Questionnaire ouvert à tout le personnel
- Disponible via un lien ou QR Code
- Du 30 septembre au 19 octobre
- Prolongation du 28 octobre au 4 novembre
- Communication auprès du personnel via mailing interne + relais cadres



2

Construction du questionnaire

5 réponses libres par sujet :

Niveau hôpital

- Les forces
- Les axes d'amélioration
- Les ingrédients d'un bon hôpital

Niveau individuel

- Les besoins

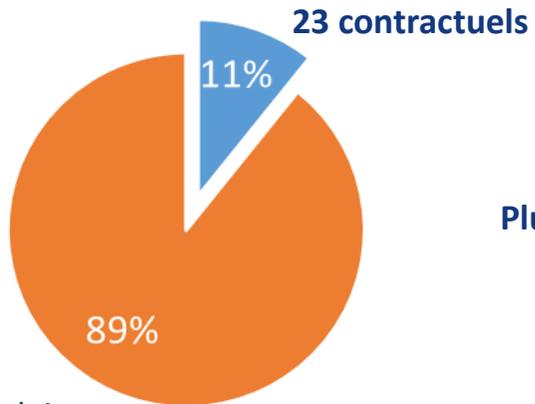
Commentaires libres



Profil des répondants (total : 214)

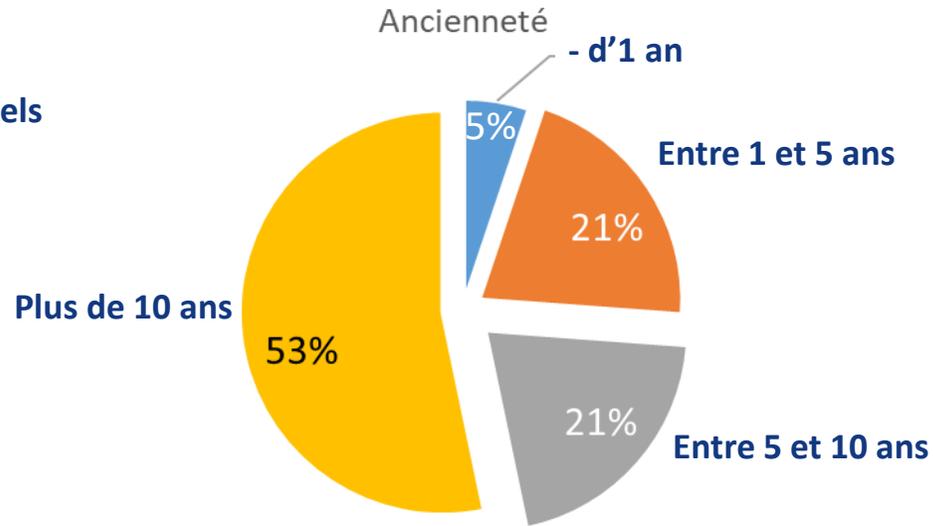
Statut

Contractuels - Titulaires

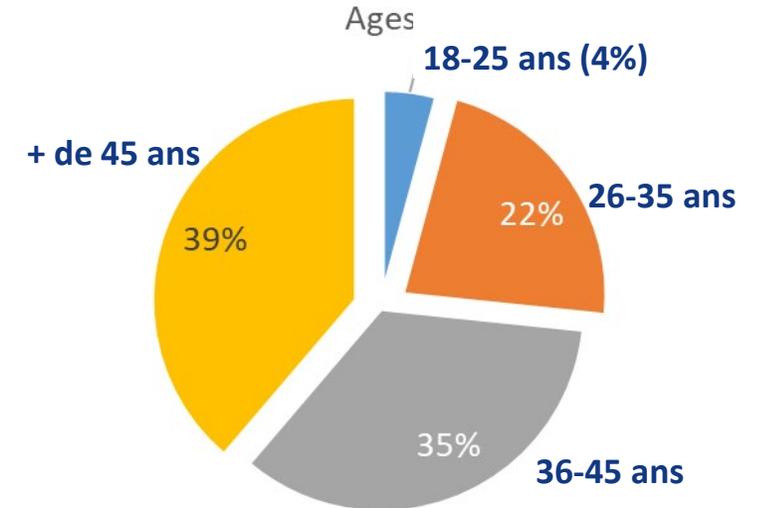


191 titulaires

Ancienneté



Âge



4

Les forces

3 forces majeures

- La diversité de l'offre de soins
- La qualité et les compétences des équipes
- Solidarité, entraide et cohésion



4

Les forces : 684 réponses

1^{ère} force

Centre hospitalier de référence, support GHT
 Central
 Proximité
 Diversité des spécialités
 Compétence des médecins
 Adaptation
 Dévouement du personnel
 Proximité
 Plateau technique innovant
 Hôpital général poly disciplinaire
 Consultation
 Proximité
 Petit hôpital, proximité entre les soignants
 Attractivité
 Attractivité
 Localisation
 Proximité
 Beaucoup de spécialités
 Compétences
 Grande offre de soins
 Offre de soins large, beaucoup de spécialités
 Diversité
 Dynamique de nouveaux projets
 Taille humaine
 Taille humaine
 Investissements majeurs en équipements médicaux
 Domaine de compétence important
 Pôles d'activités complet
 Généraliste
 Les consultations externes de spécialistes
 Diversité des spécialités médicales
 Diversité médicale
 Aucune
 Géographique
 Situation géographique

Engagement
 La neonatologie
 Diversité
 Le personnel
 Coordination des équipes des services
 L'écoute
 L'expérience du personnel en place depuis des années
 Proximité avec les dunkerquois.
 Humanité
 Offre de soins
 Néonatalogie
 Logiciel HM
 Standard
 Ses soignants
 Équipe
 Proximité
 La diversité des prises en charge
 Accueil
 Les ash
 Sa situation
 La place du patient (sentiment que ses choix sont respectés)
 Proximité
 La qualité de ses medecins
 Les équipes soignantes soudées
 Cohésion d'équipe
 Service rénové
 La maternité
 Dynamisme
 Aucune
 Diversité de soin
 Équipes motivées
 Personnels
 Amélioration constante de la prise en charge
 Différentes spécialités représentées
 Centre assez important en taille

multi-disciplinaire
 Accueil
 Équipe formée
 Proximité
 Situation géographique
 L'emplacement
 Compétences
 La diversité de spécialistes
 Sa situation géographique
 Situation géographique
 Situation géographique
 Centre ville
 Attractivité
 Accueil
 Cohésion des équipes
 Diversité des soins
 taille humaine
 Difficile à trouver...
 je cherche....
 la rénovation du batiment

Accès à des équipements modernes
 personnels qualifiés
 Personnel dévoué mais fatigué
 ses équipes de soins
 Préserver la relation humaine avec le patient
 Bonne Prise en charge
 le rapprochement de la maison médicale au sein même de l'hôpital qui permet de soulager les urgences
 Situation géographique
 diversité
 Soutien du personnel
 Maternité IHAB
 Personnel qualifié
 Son personnel
 Nombre de disciplines présentes
 Cohésion du personnel
 personnel qualifié
 Son offre de soins
 Le personnel
 Le personnel motivé et toujours présent



4

Les forces : 684 réponses

1ère force

maternité IHAB
Accessibilité
Le turn over, il y a toujours des entrées
Situation géographique
Sa situation en centre ville
La diversité des prises en charge
Plateau technique
Proximité - Hôpital de proximité, en plein centre ville
Diversités des spécialités avec plusieurs professionnels de la même spécialité
diversité
Pluridisciplinarité
structure a taille humaine
Esprit d'équipe
Qualité de vie au travail recherchée et respectée (dans mon service: bloc opératoire)
Salaire confortable évolutif et prime de service conséquente
Proximité
l'engagement des agents
Bienveillance
Diversité de prise en charge
Pluridisciplinarité
Proximité
Matériel de soins
Activité multiples
Diversité de l offre (beaucoup de services)
Beaucoup de spécialités
Esprit d'équipe au sein du personnel
Propreté
Qualité de la prise en charge des patients
le personnel
Cohésion
Hôpital à taille humaine
Solidarité dans les équipes soignantes
sérieux
Pluridisciplinarité
Multidisciplinarité

En ville
Des soignants engagés
accueil,
proximité
Personnel agréable
maison médicale de garde sur place
Service public
la variété des services
Attractivité
Sa taille : établissement suffisamment grand pour y mener des projets, accéder à l'innovation et suffisamment petit pour permettre des échanges fluides et directs sans déformation du message par des interlocuteurs intermédiaires
C'est le seul hôpital du secteur
Qualité des soins
soignant toujours présents malgré la difficulté des métiers et la non attractivité des salaires
Bien implanté sur le territoire
Bloc
accessibilité
Central
Proximité
LE DEVELOPPEMENT ET LA MODERDITE DU MATERIEL MEDICAL
Multidisciplinarité



4

Les forces : 684 réponses

1^{ère} force

Le plan d'investissement immobilier
hôpital à taille humaine permettant une bonne communication entre les services de soins et administratifs, et une rapidité d'action
dynamisme
Diversité des soins et spécialités
Diversité
Son personnel
qualité de prise en charge soignante
offre de soins
Localisation
Pluridisciplinarité
Soin
Proximité centre-ville
son bassin de vie
L'accès aux soins pour tous
Travaux
Maternité
travail en équipe
Dynamisme
Plateau technique radio
structure à taille humaine
innovant
situation géographique
Les chambres individuelles en maternité
hôpital de proximité pour le dunkerquois
Diversité
investissement personnel
Proximité
Les médecins
Esprit d'équipe
Je cherche encore ...



4

Les forces : 684 réponses

2ème force

Equipes médicales de qualité
 Accessibilité par bus gratuit
 Équipements
 Service d'urgence
 Localisation urbaine
 Innovation
 Localisation
 Diversité
 Équipe médicale performante
 Hôpital en centre ville
 Ville
 Dynamisme
 Staff pluridisciplinaire dans les services
 Compétences
 Multi compétence
 Oncologie
 Diversification
 Formations
 Interdisciplinarité
 Hôpital en développement, travaux effectués
 Hygiène
 Qualité des soins
 Entraide
 Proximité
 Des professionnels engagés, sources de bonnes idées dès lors qu'ils sont sollicités. La certification HAS a mis en évidence l'implication de nos professionnels.
 Grande équipe
 Cellule bed manager
 Activités techniques (bloc/chir réa coro)
 Le travail en équipe pluridisciplinaire
 Plateau technique
 Hopital en développement
 Aucune
 Spécialités médicales

Spécialités diverses
 Logiciel HM
 Bienveillance
 La localité
 Plateau technique et des consultations
 La diversité du public accueilli
 La solidarité
 Diversité des pathologies proposés
 Empathie
 Compétences
 HM
 Standard
 Disponibilité du service informatique
 Entraide
 Dans la ville
 La motivation du personnel
 Disponibilité
 Les aide soignantes
 Le lien avec la ville
 Bâtiment bien conçu (compact)
 Son implantation en centre ville
 Multispecialité
 Humain
 Parking personnel
 La maison médicale
 Attractivité
 Labo
 Plus de présence médicale
 Compétences
 Modernisation active
 Plateaux techniques
 Implantation centre ville
 inter-disciplinaire
 Plateau technique
 Compétence

Le professionnalisme et l'engagement d'une bonne partie du personnel
 Pluridisciplinarité
 Les IPA
 Le professionnalisme de son personnel
 Renommée un peu améliorée
 Diversité des spécialités
 spécialités nombreuses
 la sécurité
 Qualité des soins
 Recherche de modernisation
 Compétences
 dynamique
 l'amélioration du self +++ (si à venir)
 Initiatives de sensibilisation à la santé (Actions par la Maison des Usagers)
 personnels investis
 son plateau technique
 La prise en charge des patients aux urgences
 Limitation durée hospitalisation
 agrandissement de la maternité
 Élargissement des activités

Urgences ophtalmo
 Personnel investi
 Plateau technique
 Multitude des spécialités
 personnel investi
 Ses équipes soignantes
 Diversité de spécialiste
 Les cadres à l'écoute de leur personnel
 modernisation des locaux
 Diversité des soins proposés
 Un hôpital polyvalent
 Nouveau bâtiment
 Disposer de tous les services hospitaliers (néonatal, oncologie, pédiatrie, réanimation..)
 Visibilité
 Modernisation - Projets architecturaux
 Plateforme informatique pour prise de RDV
 compétences
 Multi-compétences
 représentation de beaucoup de spécialité



4

Les forces : 684 réponses

2ème force

Service rendu à la population
Possibilité de participer à des projets (dans mon service)
Travail d'équipe pluridisciplinaire enrichissant
Établissement pluridisciplinaire
Disponible
Travail en équipe multidisciplinaire
Situation géographique
Sécurité emploi fonction publique
Équipe médicale dynamique
Hopital à taille humaine
Intervention par robot
Diversité du plateau technique
Équipe
Avoir un personnel suffisant
le personnel
Activités
Ambiance familiale
Sécurité de l'emploi / rémunération des heures sup
accessibilité
Choix de materiel
Qualité
Equipe soignante
mise en place de doctolib
Hôpital en rénovation
développement des consultations
Se modernise
les compétences professionnelle
Éthique
Le panel d'offre de soins proposé
Mr Alain LEMOINE
Grand plateau technique
quelques équipes soudées
Professionnels reconnus
Chirurgie traumatologie
interdisciplinarité

Dynamisme
Diversité
Professionalisme
les cadres de santé (à condition d'avoir du sens au travail)
renouvellement des équipes médicales jeunes et dynamiques
convivialité
Son service maternité
Proximité
culture
Offre médicale variée
Soin
Qualité
Montée en spécialités médicales
sa taille
La continuité des soins
Centre-ville
respect
Présence d'une maternité niveau 2
Le Brancardage via PTAH
Prise en charge pluridisciplinaire
va de l'avant
diversité des services
Les pneumatiques pour l'acheminement des bilans sanguins
coopération inter professionnelle
Maternité
dévouement
Enseignement
L'entraide
Cohésion



4

Les forces : 684 réponses

3^{ème} force

Toutes les spécialités représentées
 Se réinventer
 Personnel
 Facilité d'accès en transport
 Conscience professionnelle des soignants
 Sa large proposition de soins
 Accès
 Attractivité
 Proximité
 Investissement
 Seul sur le territoire
 Seul sur le territoire
 Equipe transversale
 Évolution
 Esprit d'équipe
 Bon plateau technique
 Médecins compétents
 Organisation
 Implantation coeur de ville
 Les consultations aux mêmes endroits
 Offre de soins
 Attractivité
 Plateau technique
 Continuité des soins
 La formation du personnel
 Maternité récente
 Urgences et maternité récentes
 Aucune
 Plateau technique
 Plateau technique
 La pluridisciplinarité
 Proximité
 La diversité
 Situation géographique
 La pluridisciplinarité du personnel

La réactivité
 Communication entre les services
 Devouement
 Proximité
 Communication entre les professionnels
 Bonne volonté des AMA
 Proximité
 Offre de soins
 Les infirmières
 Personnel engagé
 Des équipes soudées
 Personnel dévoué malgré leur soucis personnel
 Empathie
 Implantation en centre ville
 Centre prélèvements
 Modernisation des locaux
 Accessible
 Projets
 Concurrence assez peu importante pour le moment
 Dynamisme
 Nombreux projets
 Multidisciplinaire
 L'équipement, le matériel de soins
 Bienveillance
 La motivation des équipes
 Imposer
 Agrandissement et rénovation
 Urgence gyneco
 accès aux soins pour tous
 Bonne prise en charge
 Écoute du personnel
 Participation à des projets de recherche
 Bon service de communication
 son personnel
 Le soutien des équipes

Personnel disponible et suffisant
 Cohésion d'équipe
 Personnel investi dans l'amélioration
 Communication
 Travail en collaboration
 diversité de spécialités
 Ses équipes médicales
 Maternité
 Je la cherche encore ...
 arrivée de jeunes praticiens
 Les équipes
 Grand territoire
 Innovation - Pratiques médicales en constante évolution
 Hôpital en cours de modernisation et d'agrandissement
 localisation
 Centre référent CRCM
 secrétariat réactif
 1er employeur du Dunkerquois
 Ambiance qui reste familiale, amabilité des personnels (secrétariats, accueil, personnels para-médical et médical)
 Opportunité de formation professionnelle et évolution de carrière

Regroupement de la maternité
 Pluridisciplinaire
 Formation
 Performance des plateaux techniques
 Écoute active supérieure
 Professionnalisme
 Beau plateau technique
 Du bon matériel
 le personnel
 Innovant
 Recrutement de patients sur une zone très large
 Qualité de soins
 travail en équipe
 Modernisation
 Volonté
 Accessibilité
 remise en état des locaux
 Dynamisme



4

Les forces : 684 réponses

3^{ème} force

agrandissement des locaux donc de l'offre de soins sur le territoire
Ses équipements
le savoir faire
Développement
Son plateau technique étoffé
Personnels compétents
beaucoup de spécialité
Unité
Renovation
recherche
Diversité
Compétence
Qualité
la capacité d'implication des personnels dans des projets qui ont du sens
hygiène
taille humaine
Sa situation géographique
Restauration sur place
urbain
Services proposés
Empathie
Accueil
Polyvalence
sa situation en centre ville
l'investissement dans l'évolution architecturale
Ensemble des spécialités
compétences
Relations ville hôpital
Diversité des spécialités
institut de formation
réactif
l'accompagnement des stagiaires tout corps de métier confondus
Le contrôle des entrées par interphone aux urgences
esprit d'équipe au sein des services d'hospitalisation
Urgences

implication
La communication
Rapidité



4

Les forces : 684 réponses

4ème force

Projet de modernisation
Compétence
Les projets en cours
Plateau technique
Hopital qui communique avec la ville
Diversité
Qualité des soins
Qualité des soins
Équipes globalement bienveillantes et motivées
Réactivité
Activité croissante
Accès simple au ascenseur
Communication
Développement compétences
Service urgence et rea
Relationnelle
L'accès aux psychologues pour les patients
Aucune
Développement des compétence Infirmière
Entraide
La communication
La disponibilité
Endurance
Standard
Services
Les secrétaires
Personnel resilient
Résilience
Pluralité des spécialités
Superficie
Communication performante
Vétusté
Parcours formation
Bons professionnels dans nombreux domaine
Plateau-technique

Jeunes médecins dynamiques
Disponibilité
L'amélioration des locaux
Decider
Personnel dévoué
Maternité
Globalité du patient et de sa famille
sa localisation
Convivialité des locaux
Innovation
Ses équipements
Équipement (tep scan, scan ...)
accessibilité
Qualité des soins
Sentiment d'appartenance - Grande famille
Sessions d'éducation thérapeutique
Service public
Facilité d'accès et de stationnement (parkings personnels)
Égalité dans la prise en charge neutralité
Plateau technique
Humain
Sécurité emplois
Offre de soins de qualité
Situation géographique
Locaux adaptés
le personnel
Localisation
Formation
respect
Dynamisme
Pluridisciplinarité
popularité des services
Ses agents
la cyber sécurité
Dynamisme

Son positionnement urbain au cœur de la ville, facilement repérable et accessible malgré les questions de stationnement
Accessibilité bus
Développement
Localisation
convivialité
Innovation
Infrastructure
le plateau technique proposé
numérisation du dossier médical (reco vocale, ordo informatisées...), logiciels patients fintuitifs
accessibilité
Sa sûreté
Organisation
Équipe
Plateau technique
ses projets de rénovation
l'investissement du personnel pour le service public
Dynamique d'établissement
personnel soignant
Grand nombre de spécialités
Maternité



4

Les forces : 684 réponses

4ème force

Projet de modernisation
Compétence
Les projets en cours
Plateau technique
Hopital qui communique avec la ville
Diversité
Qualité des soins
Qualité des soins
Équipes globalement bienveillantes et motivées
Réactivité
Activité croissante
Accès simple au ascenseur
Communication
Développement compétences
Service urgence et rea
Relationnelle
L'accès aux psychologues pour les patients
Aucune
Développement des compétence Infirmière
Entraide
La communication
La disponibilité
Endurance
Standard
Services
Les secrétaires
Personnel resilient
Résilience
Pluralité des spécialités
Superficie
Communication performante
Vétusté
Parcours formation
Bons professionnels dans nombreux domaine
Plateau-technique

implanté en centre ville facilement accessible
adaptabilité
le service d'addictologie qui peut accentuer une meilleure prise en charge globale des soins
apportés aux patients au sein des differents services de l'hopital alexandra lepeve
offre de soins large
Ifs
diversité des spécialités
Établissement public
Diversité



4

Les forces : 684 réponses

5ème force

Dialogue correct avec la direction
 Spécialité
 Hopital en perpétuel mouvement
 Bienveillance
 Proximité
 Qualité
 Parking personnel soignant
 Modernisation
 Maternité unique et importante
 Équipe pluridisciplinaire
 Les labellisations
 Aucune
 Communication
 La formation
 L'empathie du petit personnel
 Patience
 Urgence pédiatrique
 Spécialités
 Les petites mains dans l'ombre
 Plateau technique fourni
 Formation professionnelle
 Géolocalisation
 Des projets motivants
 Locaux
 IFSI
 Compétencr
 Travail en réseau
 Programmes ETP
 Deshumaniser
 Service Pass
 Devenir du patient
 proximité
 Son équipe Com'
 lien ville hôpital
 Attractivité liée à son implantation sur le territoire

Equipes mobiles (EMG, EMPS, UTNC....)
 Proximité avec la population
 Diversité de l'offre de soins
 Projet d'amélioration de la qualité de vie au travail
 Évolution permanente
 Proximité
 Proximité
 Compétences professionnelles
 Ecole rattachée à l'établissement (possibilité d'évolution)
 Prise en charge plus rapidement
 le personnel
 Vivant
 Bienveillance du personnel
 Organisation
 Service publique
 diversité des savoirs faire
 informatique dans les services
 Compétence
 La qualité possible du dialogue entre corps de métiers
 Projets d'avenir
 Multidisciplinarité
 engagement
 Administration
 l'expertise d'accompagnement de l'IFS
 pluralisme
 Son personnel
 Parc attractif
 Maternité sur le CH
 le soutien de l'ARS
 la formation
 dynamique de recrutement
 Implantation au centre ville
 l'investissement du personnel soignants dans une dynamique positive et pertinente dans les soins apportés aux patients
 travail sur la qualité de soins

Plateau technique
 qualité des soins
 Le développement
 Disponibilité



5

Les axes d'amélioration

3 axes majeurs

- RH/QVT (conditions de travail, effectifs, reconnaissance...)
- Locaux (vétusté, hôtellerie, travaux...)
- Communication (inter-services, direction)

- Self (locaux, qualité des repas, offre de service...)
- Accessibilité (parking, signalétique...)



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

1^{er} axe

Modernisation
 Entre aide dans les équipes
 Bâtiment
 Parking visiteurs
 Humanisation de la direction ; attractivité des postes proposés
 Communication entre les services
 L écoute du personnel
 Accueil
 Accueil des stagiaires paramedicaux a revoir
 Accessibilité, stationnement et signalétique
 ++ manque de Personnel
 Stockage
 Gaspillage des énergies, lumières allumées constamment (détecteur de présence ?)
 Gestion des lits
 Absentéisme
 Écoute des docteurs
 Relationnel
 Le flux des urgences
 Manque de personnel
 Accessibilité pour les patients
 Urgences surchargées et délai d'attente trop long
 L'empathie et la bienveillance de certains paramed
 Considération des personnels
 Rénovation de l'infrastructure
 Reconnaissance du travail effectué
 Stationnement usagers
 Reconnaissance des professionnels
 Le nombre de lit d hospitalisation a augmenter
 Hôpital de semaine
 Logistique (ascenseur)
 Les délais de rdv
 Respect du personnel
 Ratio soignant/soigné

Chambre particulière
 Respect du personnel
 Chauffer les bureaux administratifs
 Respect du personnel
 Ratio soignant-soigné pour la qualité des soins (administratif chronophage)
 Majoration des effectifs
 Le self
 Le parking
 Environnement non adapté
 La réputation
 Condition de travail (plannings ,charge de travail)
 Des questionnaires pour améliorer l'écoute du personnel (boîte à idées)
 La fin du copinage
 Services où les rendez vous sont pratiquement impossibles gynec,dermato,
 La communication entre les professionnels de santé, les échanges entre hiérarchie et soins, l'écoute l'accueil et la communication soignant soigné
 Absence de reconnaissance
 Accompagnement des familles
 Accompagnement des familles
 Restoration
 Le DPI
 Augmenter les équipes
 Modernisation
 Le renforcement des équipes pour une meilleure prise en charge
 Places de parking
 Revalorisation du personnel
 La reconnaissance du personnel
 Du personnel
 Ambiance generale

L'information entre la direction, l'encadrement et les personnes de terrain
 Performances énergétique des bâtiments
 Une direction plus humaine
 Localiser les spécialités au même endroit car parfois sur 3 étages différents
 Écoute de la direction du personnel en difficulté
 Cafétéria : prix moins excessif des sandwiches, mise en place d'un salade bar
 Les visites
 Rénovation des locaux
 Manque de personnel
 Être un service public ce qui veut dire que l'on est pas là pour faire de l'argent comme dans le privé
 Salariés
 Temps d'échanges dans les équipes insuffisants
 Salaire
 management
 Le dimensionnement de certains services qui n'est plus adapté au flux de patients
 Turn-over
 Recrutement personnels médicaux bien formés, politique de recrutement avantageuse
 Attractivité personnel
 Augmentation du personnel
 Communication ++ avec hiérarchie



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

1^{er} axe

Manque de bureau
Répartition des tâches
Personnel
Avoir suffisamment de personnel pour éviter que ce soit toujours les mêmes qui doivent effectuer des remplacements
Self du personnel
La cohésion des équipes
Écouter les équipes,
Informations sur travaux et devenir du personnel
Parking visiteurs
les locaux vetustes
la prise en charge des patients
Accueil
Manque d'implication dans l'innovation en santé
Prise de rdv secrétariat gynécologie
self du personnel
Plus de communication
QVCT
Le self, la rénovation des lieux est indispensable (moquette au sol et aux murs !!!)
Améliorer la communication en interne et externe
qualité de vie au travail : surcharge, manque de personnel
prendre en compte les besoins et difficultés des agents
qvtc
Le maintien de certains postes utiles au bon fonctionnement de l'hôpital
Le self, trop vieillot
donner plus de moyen infirmier / aide-soignant pour améliorer le côté humain, d'avoir plus de temps auprès du patient
Communication du personnel envers les patients
à l'écoute de son personnel
Agrandissement des urgences, pas adapté pour 200 entrées journalières et surtout avec l'arrivée des usines sur le dunkerquois
Conditions de travail

conditions de travail du personnel, charge mentale
Paiement des heures supplémentaires
Développer la Communication et l'entraide entre les services
Plus de considération du personnel locaux
pas assez de personnel
Accompagner le nouvel arrivant
Manque de place pour les patients
Être à l'écoute du personnel
écoresponsabilité
Les admissions !
Plus de personnel, ne pas retirer de poste
Communication patient
Qualité Locaux
Respecter le nombre de professionnels par service
Condition de travail
Plus de capacitaires
Conditions de travail matérielles et organisationnelles
Le parking patients (pas assez de places mais surtout pas assez de places pour PMR, certains patients PMR peuvent prendre leur véhicule personnel)
organisation
La communication inter-services
brancardage inter service
Travaux de réhabilitation à outrance sans vrai logique, les patients ne s'y retrouvent plus
L'orientation
Implication des professionnels dans les grandes décisions de l'établissement
Délai de prise en charge aux urgences (vitrine de l'établissement)
conditions de travail des agents, rémunération, et les locaux de travail

Délais de prise en charge aux urgences
Prise en compte de l'avis des professionnels sur le terrain
Architecte et locaux
Recrutement
Manque de personnel
Rénovation des services
État du bâtiment (huisseries, isolation, ...)
Les prise en charge des urgences
Matériel
Hospitalisation
Pouvoir prendre plus de temps avec le patient et pas un travail à la chaîne
la fin des contrats
Logiciels
Vrai travail de Recrutement de médecins
Considération du personnel par les supérieurs
rénovation
Fiche de paie numérisée
préserver ou redonner le temps à consacrer au patient , le temps auprès des patients est essentiel
Les locaux
Bienveillance

Les salaires
considération plus grande du personnel administratif
CHAUFFAGE
le magasin général
Informatique
accueil
La motivation des agents (reconnaissance, encouragement, compétence)
le maintien des CDD
Bien-être
L'organisation et l'aspect des locaux à destination des patients et notamment les conditions hôtelières dans un certain nombre de services d'hospitalisation
Le magasin général
Modernisation
salaire
architecture
Communication parler comme à la clinique de l'excellence chirurgicale



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

1^{er} axe

Lutter contre l'agisme rampant dans les multiples services de cet hopital
plus de communication
Se repérer dans l'hôpital
LA HIERARCHIE
Gratuité parking
LE BIEN-ETRE DU PERSONNEL POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DES PATIENTS
Rémunération
la lourdeur administrative: les canaux d'information sont beaucoup trop longs (trop d'intermédiaires) et les procédures sont des usines à gaz
développement durable
disponibilités lits
Locaux
Agrandir les parcs de stationnement
Tablette pour faciliter traçabilité des soins
Conditions de travail du personnel
communication avec les équipes
moyens humains
Valorisation du travail réalisé
Accueil
Impliquer le personnel de terrain dès le départ aux nouveaux projets
Accueil des usagers en fonction des services
son architecture
La rémunération des personnels soignant à la valeur de l'investissement et du travail fournit
Locaux et chambres
Embaucher du personnel : médecins et secrétaires
manque de personnel
Connaissance du public des spécialités à l'HAL
Manque cruel de personnel dans certains services (Notamment en radiologie)
La considération du personnel

l'accès aux documents institutionnels
parking patient
l'accès à la formation pour les agents
Ne pas faire de chambre double en maternité
qualité de vie au travail pour le personnel
Accueil pour tous inclusion
absentéisme
Parking
Prevention
Les formations
Bientraitance du personnel
Considération



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

2ème axe

Chambres seules
 Parking
 Chambre
 Facilité d'accès aux services et consultations (trop compliqué notamment pour les personnes âgées se sentant perdues en arrivant au 1er étage)
 Écoute des personnels
 Notoriété
 La qualité de vie au travail
 Communication
 Management chez certains cadres soignants
 Accueil que ce soit pour les patients ou le personnel, stagiaires...
 Signalétique pas toujours évidemment pour les usagers
 Coordination interprofessionnelle
 Trop de papier : fiches de paies (ère du numérique !!!)
 Absentéisme
 Stationnement
 Les annonces médicales
 Respect
 La vétusté de l'hôpital
 Temps de Formation
 Meilleure cohésion
 Manques de places dans les services
 Accessibilité parking pas de places
 Développement RSE
 Améliorer parking visiteurs
 Investissement dans le personnel
 Relations avec les services supports
 Communication entre Direction fonctionnelle et manager
 L'effectif paramédical à augmenter
 Lien entre établissement
 La prise en charge de la douleur
 Manque de chauffage
 Manque de chambre particulière

Fluidifier les urgences, médecin à l'accueil ?
 Chauffage dans l'ancienne hôpital
 Respect du personnel administratif
 Conditions de travail
 Manque d'harmonisation des services dans les services
 Decloiser les services, plus de cohésion
 La valorisation des heures supplémentaire
 Encadrement à revoir
 Accueil aux urgences
 L'absentéisme (rappel récurrent)
 L'ouverture à d'autres formations
 Le respect du personnel dans son ensemble
 Communication entre services à développer encore plus
 La valorisation du dévouement des professionnels via remerciements/ prime/ avantages
 Harcèlement moral
 Restauration
 Restauration
 Plus de personnel
 La lourdeur administrative pour les soignants
 Agrandir les locaux dont urgences
 Parking
 L'écoute et les avis des salariés
 Planning des médecins
 Parking de l'hôpital
 L'écoute du personnel
 Organisation
 La considération du personnel qui n'est pas médical
 Déconnexion décideurs/ acteurs de terrain
 Une fluidité au self quand l'ifs est là
 La revalorisation du salaire
 Manque de personnel paramédical
 Permettre au personnel posté de descendre chercher un plateau repas au self
 Les horaires des soignants

Affichage
 Manque d'écoute envers le personnel
 Du personnel paramédical
 Aménagements
 Meilleure prise en charge des difficultés sur le terrain
 Locaux
 Dépenses inutiles au détriment des soins qui sont là priorité
 La vétusté des locaux
 Recrutement
 Recrutement personnels paramédicaux (IDE, AS, psycho, diét, kine ...)
 Certaines parties des locaux
 Être à l'écoute du personnel
 Trop informatique
 Manque de bureau
 Contrôle des tâches par les encadrants
 Parking
 L'image négative du CHD. Que les patients ne viennent pas uniquement parce qu'ils n'ont pas d'autres choix, parce qu'il n'y a pas de clinique privée pour leurs soins
 Salle de pause

Les locaux
 Travailler en équipe
 Cantine élargir à 14h, horaires et place (avec les étudiants très compliqué)
 Parking personnel
 attractivité
 Prise en charge
 Manque de plateau de médecine du sport
 Stationnement
 implication médicale dans la gouvernance
 Plus d'empathie
 Reconnaissance du personnel - pouvoir médical écrasant
 La qualité des repas, toujours trop salé, pas de goût, pas ou trop cuits, trop de sauce dans les crudités
 Améliorer notre attractivité (mise en place d'une MAM pour les enfants du personnel, conciergerie...)
 reconnaissances professionnelles du personnel
 Revenir à une conscience humaine
 équilibre vie perso / vie professionnelle
 Faire le point sur le manque de matériel dans certains services



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

2ème axe

Cuisine très souvent trop salée, je suis hypertendue sous traitement
 Nombreux projets travaux en même temps récompenser ceux qui sont présent
 2e IAO
 Renouvellement du matériel défectueux
 reconnaissance professionnelle
 Améliorer le matériel
 Améliorer la gestion des affectations et effectifs paraméd
 L'isolation de l'hôpital
 surcharge de travail
 services de consultations placés sans cohérence
 Les prises de RDV pour une consultation
 Manque de personnel
 Majoration des salaires
 cohésion des équipes/des services
 Les formations aux équipes
 Secrétariat médicaux
 Possibilité de prendre rdv sur doctolib
 Ne pas revenir en arrière sur les projets actés
 Reconnaissance
 Filières d'admissions directes
 Gestion des conflits internes
 Les référents paramédicaux ne sont pas invités aux instances concernant leur spécialités ou CR non communiqués (informations ne peuvent être transmises, tout le personnel ne possède pas de messagerie professionnelle!)
 communication
 Ressources en personnel
 stationnement
 Hiérarchie trop complexe, les profits et économies prennent le dessus sur le bien être du personnel et des patients
 L'isolation des bâtiments
 Plus de cohésion entre les services
 L'accueil et et le relationnel vis à vis du patient

Explication du parcours de soins aux patients
 Manque de cohésion
 Attractivité
 Manque de reconnaissance
 Pas de valorisation professionnelle
 Diminution de l'absentéisme en supprimant les primes
 État du matériels détériorés (chariots, percolateur, balance, ...)
 Les prises en charges des urgences gynécologiques pas obstétricales
 Plus de personnels
 Les sorties
 Plus de personnel dans les services dont les sorties sont nombreuses
 le rappel perpétuel
 Organisation
 Parcours patients à partir des urgences
 Dialogue avec le personnel
 communication avec les salariés
 Logiciel de programmation de bloc pour éviter le fax qui consomme minimum 2 feuilles d'impression
 permettre moins de temps de gestion de mails
 La communication
 Bien-être
 La vétusté des locaux
 écouter les salariés
 ECOUTE DU PERSONNEL EN POSTE
 L'hygiène
 Optimisation des circuits
 sentiment d'appartenance
 La qualité de l'encadrement
 plus de place de parking
 Communication
 L'accessibilité pour la prise de rdv, l'accès aux courriers de sortie etc. en lien avec l'organisation des secrétariats

La rémunération en conséquence du personnel méritant
 Stationnement
 accessibilité soignants / patients manque de parking
 développement durable
 Réputation
 Lutter contre la déshumanisation de la médecine en privilégiant "les chiffres" demandés par l'ARS via nos directeurs
 moins de chef
 communication au sein des pôles / équités au sein des équipes
 LE SYSTEME D INFORMATION
 Bienveillance personnel et patients
 NETTOYAGE APPROFONDI HEBDOMADAIRE DU SAS
 DES AMBULANCES AUX URGENCES
 Salaire
 collaboration entre IFS et CH AL
 état financier
 rdv consultations externes
 Attente rdv
 Augmenter les effectifs dans les services de soins

Environnement pour manger plus agréable moins bruyant et plus grand
 Isolation des bâtiments
 fidélisation
 Prise en compte de la pénibilité
 Parking
 Manque de personnel
 Confidentialité
 la modernisation de ses aménagements
 la prise en compte de l'avis des personnels de terrain dans l'évolution du CHD
 Parking
 Donner du matériel de qualité (siège de bureau adapté)
 hébergement
 Améliorer la démarche de développement durable
 Le stationnement (Trop difficile au vue de la situation géographique de l'Hôpital)
 Augmenter les effectifs médicaux
 indication secretariat de cardiologie et les salles au 2e sud et salle'écho



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

2ème axe

le parking
Fluidifier l'accès au sang en cas de transfusion
diminuer la charge de travail pour le personnel en équilibrant la balance vie/travail
Formation des agents d'accueil
délai RDV
Délai d'attente rdv
Education thérapeutique
L'évolution de carrière
Remplacement du personnel
Moyens



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

3ème axe

Maintenir et développer le plateau technique
 Personnel
 Hôpital vieillissant
 Augmentation du nombre des soignants et baisse du nombre des cadres
 Capacité financière
 Bienveillance
 Mettre en place une conciergerie pour soulager les agents
 Accompagnement et formation des personnels, éviter la fuite du personnel et un turn over qui épuise les équipes et engendre une perte de savoir-faire
 Plus de consultations
 Repas
 Logiciel Hm pas lisible pour les soignants
 Salaire
 Crèche
 Oncologie
 Parking
 Plus de matériel comme électrocardiogramme
 Signalitique
 Image de marque auprès des patients
 Difficultés de remplacement et planning chargé des équipes
 Plus de lits
 Fidélisation personnel
 Agrandissement des urgences
 Communication entre direction et équipes
 Communication inter services
 Discussion ouverte mais pas sur un coin de table
 L'organisation pédiatrie à améliorer
 Parcours patient
 Les repas servis aux patients
 Humidité
 Poste avancé avec médecin d'accueil aux urgences
 Harmoniser les organisations de travail entre services
 La considération des agents qui ne sont pas du médical

De meilleures conditions de travail
 Non lisibilité des serveurs/ trouver les informations
 Menus du self
 Appel lors d'arrêt (utiliser un logiciel remplacement)
 Outils techniques
 La vétusté des bâtiments
 Renouvellement des tenues de travail (20 ans taches grises)
 L'augmentation de la plage d'explications du cadre institutionnel
 La valorisation du personnel
 Délai d'attente aux urgences qui sont souvent reprochés
 Le recadrage de la population/ protection des soignants
 Qvt
 Parking vélo
 Gestion des arrêts, prime de rappel
 Plus d'écoute
 La communication interne
 Augmentation des salaires
 Plus adapté, pas assez grand
 La charge et la pression importante
 Renouvellement du matériel
 Management général
 Communiquer largement sur les règles de gestion du temps de travail
 Meilleure anticipation de l'avenir dans les grands projets (investissement avec vision à court terme qui se révèle vite dépassé)
 Le stationnement
 Développer un bâtiment pour l'ETP, manque de salles d'activité physique adaptée par exemple
 Économies plus adaptées à la situation
 Prime chaussures non suffisante
 La chambre mortuaire
 Parking
 Organisation travail

Du personnel paramédical
 Organisation
 Laissez le patient au cœur de nos pratiques
 Formation
 Dépenses pour internes, Direction
 Stationnement
 Fidélisation
 Amélioration hôtellerie +++
 Accessibilité
 De moins en moins de temps au lit du patient
 Les planifications des hôpitaux de jour (annonces) sur HM
 Planning
 Imagerie : venir en externe pour une radio et ne pas être contraint d'aller dans le privé
 Formation
 La formation IPA à poursuivre
 Les plannings
 Crèche ou garde enfants pour horaires atypiques ou pour vacances scolaires
 Signalétique parking
 Informations claires
 Transmission du courrier de sortie

communication aux professionnels
 Plus de médecins compétents et motivés
 Valorisation du travail effectué
 La diversité des repas, toujours la même chose, toujours !!!
 Affichage et orientation des patients
 Bienveillance à tout niveau
 communication descendante
 Repas manque équilibre alimentaire 1 protéine 1 féculent 1 légume, par ex pâtes carbo, autre choix pâtes et pas ou légumes souvent ne s'accorde pas
 Fidéliser les équipes
 impliquer le personnel dans les projets ou il pratique leur travail
 Ascenseur prioritaire malade pour urgences
 Mutuelle
 orientation des patients
 Les locaux
 Présence des administratifs et cadres sur le terrain pour meilleure compréhension du fonctionnement
 Les moyens adaptés à chacun (notamment les bureaux)



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

3ème axe

Maintenir et développer le plateau technique
 Personnel
 Hôpital vieillissant
 Augmentation du nombre des soignants et baisse du nombre des cadres
 Capacité financière
 Bienveillance
 Mettre en place une conciergerie pour soulager les agents
 Accompagnement et formation des personnels, éviter la fuite du personnel et un turn over qui épuise les équipes et engendre une perte de savoir-faire
 Plus de consultations
 Repas
 Logiciel Hm pas lisible pour les soignants
 Salaire
 Crèche
 Oncologie
 Parking
 Plus de matériel comme électrocardiogramme
 Signalitique
 Image de marque auprès des patients
 Difficultés de remplacement et planning chargé des équipes
 Plus de lits
 Fidélisation personnel
 Agrandissement des urgences
 Communication entre direction et équipes
 Communication inter services
 Discussion ouverte mais pas sur un coin de table
 L'organisation pédiatrie à améliorer
 Parcours patient
 Les repas servis aux patients
 Humidité
 Poste avancé avec médecin d'accueil aux urgences
 Harmoniser les organisations de travail entre services
 La considération des agents qui ne sont pas du médical

parking
 indications des services à revoir. les gens sont tous perdus
 L'absentéisme
 Système de rappel du personnel
 Temps partiel des agents à respecter
 prévention/éducation
 L'accès aux formations
 Chambre
 Plus de praticiens diabète / onco / cardio/pneumo
 Attirer de nouveaux professionnels de santé
 Gestion des violences internes et externes
 administratif
 Revalorisation des salaires et des carrières
 Trop axé rentabilité, le patient devient un chiffre.
 Déshumanisation des services rendus
 La restauration
 Peu voir pas du contact avec la direction sauf en période d'accréditation
 Restructuration du méandre hiérarchique
 Ergonomie
 Organisation/ efficacité des activités
 Salaires peu évolutifs
 Manque d'organisation
 Équipement numérique pour gestion des plannings
 Qualité des matelas et mobiliers de la chambre patient)
 Diminuer les interruptions de tâches par des appels téléphoniques intempestifs
 Rénovation thermique
 Les ambulanciers
 Matériel suffisant et pas au compte goutte
 un bonjour du président de la cmi ou de du directeur quand on les croise!!!!!!
 Rangements
 Conditions travail de façon générale
 Laisser prise initiative

écoute du personnel de terrain
 Acheminement des prélèvements de laboratoire
 les agents ne sont pas des pions à gérer sur les plannings,
 Les délais
 Formation
 Le manque de bureaux
 salaires
 Hôpital vétuste
 Montée en compétences du personnel
 attractivité
 Investir dans humain en même temps que dans immatériel
 plus de réunion inter service pour les projets
 La communication interne, toujours difficile à mener, pour faire connaître les enjeux et les projets menés,
 de façon descendante et ascendante
 La directrice des services économiques et informatiques
 Embauche
 manque de personnel "toujours faire plus avec moins"
 QVT
 Consultation taux d'échec d'appel

Modernisation des chambres : chambres doubles pour l'unique but de faire du chiffre et encore du chiffre. La dignité des patients en prend un coup dans la tronche.
 1 seul chef suffit dans les services
 Tarif personnel au relais et aux distributeurs des urgences maternité
 LA COMMUNICATION
 Manque de personnel médicaux et para médicaux
 L'anesthésie
 Accompagnement des nouveaux professionnels de terrain
 moyens humains: secrétariats débordés, recrutement des paramédicaux
 hôtellerie
 Interne
 Augmenter les salaires du personnel
 Écoute et empathie au cœur des soins
 Changement des ascenseurs existants ainsi qu'en ajouter 2 de plus
 absentéisme



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

3ème axe

Donner les moyens nécessaire à la réalisation des missions

Médecin

Image du CH , notamment du SAU sur le Dunkerquois

les places de parking

La Qualité de vie au travail

Internat

Sécuriser les secrétariats

Remettre les soins au cœur du métier de soignant

Brancardage aux Urgences

Les locaux

les possibilités d'evolutions de carrières

prioriser la qualité des soins et non pas la gestion comptable

Évaluation des accompagnements en stage

Politique de prévention des addictions

Rappel sur les repos

Bienveillance



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

4ème axe

Développer la QVT
 Qualité des repas servis
 Transparence
 Délai
 Développer des nouveaux métiers pour resorber l'inaptitude des agents
 Reconnaissance des agents qui travaillent, remplacent...
 Décisions collégiales interdisciplinaires
 Trop peu de considération du moral des soignants
 Salaire / prime
 Disponible rendez vous
 Meilleurs accueil dans les services quand le patient arrive des urgences
 Cohésion d'équipe
 Hôtellerie
 Garderie/crèche
 Uhcd à côté des urgences
 Motivation du personnel
 Investissements ergonomie du travail
 Valoriser financièrement les rappels des soignants
 Horaires
 Les repas du self du personnel
 Fuite
 Manque d'harmonisation des organisations de travail entre les services
 Self, possibilité de sandwich à emporter à un tarif hospitalier?
 Rénovation des locaux, réparation des fuites
 Restauration du personnel
 Médecin avec iao aux urgences
 Cantine
 Isolation
 Des journées d'intégration ou de cohésion interservice
 La communication descendante
 La création d'une garderie d'enfant aux horaires atypiques
 Logique financière qui ne prend pas en compte la réalité du terrain

Difficultés à joindre certains secrétariats
 Le manque de place de stationnement pour les usagers
 Accueil des patients
 Chambres vétustes
 Se recentrer sur le cœur de métier de l'hôpital "LE SOIN"
 Les bureaux sans fenêtres extérieurs, modifier les luminaires
 Avoir une mutuelle avec prise en charge par l'employeur
 Les visites des soignants à la médecine du travail
 Rénovation EHPAD
 Du personnel paramédical
 Événements
 Privilégier les ressources pour les soins aux patients
 Accessibilité
 Absentéisme
 Développement réseau ville hôpital
 Trop de secrétariat de social et d'administratif
 Un encadrement plus présent sur le terrain
 Lors d'un passage aux urgences, sortir avec tous les potentiels
 rendez-vous de soins dans les spécialités au CHD
 Entretien annuel
 La signalétique
 Travail devenu trop administratif
 Revoir les besoins des services, des fois trop de personnel dans un état pas assez dans un autre sur une longue période car des fois bcp de valides et le lendemain bcp de toilettes et prise en charge
 Signalétique service interne
 Qualité de vie au travail
 Agrandir le self
 Communication descendante
 standard
 formation
 Gestion de l'absentéisme
 moderniser l'extérieur comme l'intérieur par des couleurs vives afin que ce soit plus gai

Éclairage Led et à détection dans chaque pièce et chambre pour faire des économies
 Informations des familles
 standard
 Relationnel entre la direction et personnel
 ouverture de lits
 Adapter l'éclairage surtout quand pas de fenêtre car les néons toute la journée = mal de tête
 écoute
 Vétusté des locaux
 Payer les heures supplémentaires sur le compteur ou les faire récupérer
 prise en charge dans le globalité
 Les échanges inter services
 Moins d'attente aux urgences
 Écouter les professionnels engagés : levier de motivation horizontal très important mais trop peu respecté
 Cohésion d'équipe
 flux
 Traitements innovants
 Le self et prestations aux personnels à améliorer
 Le service de dermatologie
 Pas de possibilité de connaître le fonctionnement des autres services de l'hôpital
 Redonner un sens à la fonction de cadre

Revalorisation des salaires des paramédicaux
 Privilégié le patient plutôt que le budget
 Recrutement personnel qualifié
 Circulation des informations (changements, ...)
 Chambre particulière
 Relation médicale
 Une personne pour accueillir les patients
 le stationnement des voitures et vélos
 Espaces restreints
 Formation
 respecter les temps de travail quelque soit la période de l'année
 L'anesthésie
 Empathie
 Le management trop hiérarchique et infantilisant
 conditions de travail
 Trop d'argent dépensé pour les docteurs et pas assez pour les services techniques
 Accès pour les patients
 respect des personnes à tout niveau
 Plus de collaboration
 accessibilité de l'établissement



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

4ème axe

L'implication médicale (variable entre spécialités et au sein de mêmes spécialités)

Construire un nouvel hôpital dans une zone moins urbanisée avec plus de place disponible au lieu de construire des verrues sur une ruine

Crèche pour le personnel

locaux (murs lumineux) + isolation + fenêtres + climatisation pour la tour ouest (insupportable de travailler dans de tel conditions l'été)

pratiques professionnelles

Hôtellerie chambre seul +++

Prendre en considération le resultat de vos enquetes : par ex ici j'ai investi mon temps pour vous répondre honnêtement sur les dysfonctions et les axes d'améliorations....mais je sais que rien ne sera fait. Je le fais, car j'ai espoir.....

plus de comprehension

Accès au self par le personnel extérieur

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Budget

Temps de travail

exemplarité de tous en terme de rigueur, de congruence

organisation des hospitalisations de jour, notamment brancardage inexistant interservices

écouter les soignants

Planning

Sécuriser les accès (sûreté du bâtiment)

Réduction des délais d'attente pour les consultations

Plus de personnel

conditions de travail

La coopération inter hospitalière

accessibilité aux personne porteuses d'un handicap

Travaux dans les zones les plus anciennes de l'hôpital (trous, Fuites, Etc.)

L'esthétique des services

la communication entre les differents services , en incluant la psychiatrie de proximite

discussion réelle entre le personnel et la direction sur les projets d'avenir de l'hopital

Amelioration de la prise en charge globale en santé mentale

Les repas

Salaire



5

Les axes d'amélioration : 816 réponses

5ème axe

5ème sujet d'amélioration

Plus de bureaux médicaux
Filtrage au SAU (par le 15 par exemple) afin d'améliorer la prise en charge des patients par une baisse du nombre d'entrées inappropriées
Intégration personnel
Valoriser le personnel autrement
Accès formations
Respect
Communication sur les projets
Gestion financière
Meilleure signalétique plus voyante
Manque de personnel
Protéger et suivre les soignants agressés
Les bureaux pas assez nombreux
Pas de considération du personnel autre que les soignants
Hôtellerie qualité des repas
Stationnement, manque de place
Remotiver son personnel
Meilleure connaissance des rôles et décloisonnement administration/soins
Crèche pour le personnel
Moment convivial
Points flash trimestriel sur les projets institutionnels
L'écoute des soignants dans la participation de projets liés au développement de l'hôpital
La réactivité des services logistiques
Confort des patients
Services vétustes
Essayer de faciliter la vie des soignants (crèche, service de restauration adapté aux horaires postés)
Les peintures dans certaines pièces les fenêtres et les sols
Avoir des meilleures prestations avec l'amical (cadeau noel enfant, sortie, voyage...)
Accueil téléphonique
Égalité

Locaux

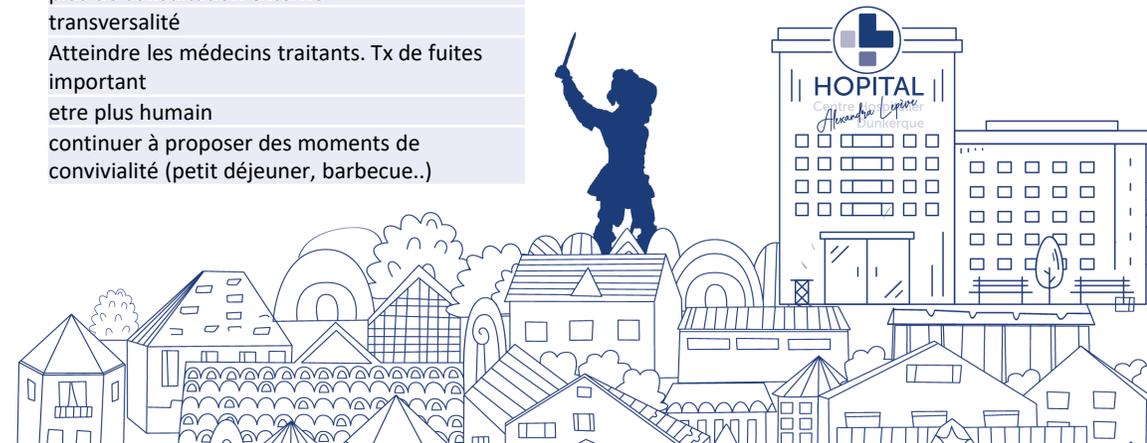
Améliorer conditions globales de travail pour le personnel
Planning
Pouvoir prendre ces RdV au CHD par doctolib ou téléphone (pour tout ceux qui ne savent pas se débrouiller en informatique, et il y en a plus qu'on le croie) dans tous les spécialité
Équité
Le recrutement de spécialistes
Le bien être des équipes
Payé les heures supplémentaires et prime de rappel aidera le personnel a revenir remplacer sur un arrêt
Fauteuil de transfert consigné
Formations pour le personnel
Parking plus grand pour les patients
Humanité : nous soignons l'humain, mais est-on humain avec nous ?
confidentialité, bureau non adapté.
Reclassement du personnel
Tri sélectif, nombres de déchets recyclables inacceptable pour un hôpital et qui augmente le coût de destruction des déchets
équipement des postes de travail, confidentialité pour les patients accueillis
Développer les retours notamment positifs auprès des équipes
Le parking (personnel + patient)
reconnaissance
Vétusté matériel
bien-être du personnel
Le matériel
locaux
L'acceptation des formations demandées par le personnel
Le service de lingerie (pour mon service)
Manque d'égalité de reconnaissance envers les professionnels un hôpital ne fonctionne pas que avec des médecins
Recruter du personnel motivé et compétant
Inclure le patient au centre de ses soins

Manque de moyen/temps

Compétitivité
Rappel payer en heures supplémentaires automatiquement
Salle d accueil
la vente de sandwiches au self
Locaux vieillissants
Égalité de chacun dans sa prise en charge
concertation pluridisciplinaire pour la gestion des hôpitaux de jour
La rémunération
Qualité
L'avance de carrière est nul,sauf si piston (syndicat mafia ,entre autre).
Améliore la démarche projets et arrête de naviguer à vue , d'attendre que les choses se résolvent d'elle même.
La qualité de la restauration
Qualité repas
soigner réellement les gens et ne pas soigner uniquement si ça rapporte de l'argent , exemple plus de consultation externe
transversalité
Atteindre les médecins traitants. Tx de fuites important
etre plus humain
continuer à proposer des moments de convivialité (petit déjeuner, barbecue..)

LA CONSIDERATION DES PATIENTS

Standard : mauvaise orientation
Vacations
innovation dans les soins, managériale et pédagogique
manque de locaux
repas du soir et we
Programmation des chambres
Plus de végétation sur les extérieurs
Écouter son personnel
La radiologie
les ascenseurs
Avoir le nombre de soignants suffisants pour l'activité
l'accès aux voitures du chd limitant certaines possibilités d'accès a des activités extérieures pour certains services
se concentrer sur le soin des patient dans l'ensemble des décisions et des dépenses
Vrai politique de santé publique
Parcours de soin
Communication



6

Les ingrédients

4 axes majeurs

- Qualité de vie et des conditions de travail
- Compétences des équipes et qualité de la prise en charge
- Les locaux/moyens matériels
- Communication/organisation/attractivité



6

Les ingrédients : 899 réponses

1^{er} ingrédient

Qualité des soins et organisations

Accueil
 Accueil
 Parking gratuit et disponible
 Excellence de la prise en charge des patients (diagnostic, traitements)
 Bonne organisation
 Respect du personnel
 Réactivité
 Performance
 Compétences
 Personnel
 Respect
 Bonne humeur
 Bienveillance
 Travail en équipe
 Dynamique
 Respect et écoute
 L'accueil
 Soins
 Grande offre de soins
 Qualité de vie au travail
 Respecter la charte de l'hôpital
 Qualité des soins
 Offres de soins
 Reconnaissance du travail fourni
 Proximité
 Empathie, l'humain au coeur de nos actions
 Ecoute des personnes concernées
 Humain
 Ne pas diriger l'hôpital comme on dirige une usine
 De bons médecins
 Cohésion
 Respect
 Considération et respect de tous le personnel
 Respect

Respect

Moyens matériels
 Cohésion
 Communication
 Disponibilité
 Organisation
 Personnel motivée
 Bienveillance
 Qualité des soins
 Écoute des patients et bienveillance
 Qualité de soin
 Qualité
 Respect, accueil inconditionnel du patient
 Salle de repos et de rencontre pour les familles
 Accueil
 Respect des soignants
 Bienveillance
 Espace dans les services
 L'écoute
 Offre de soins
 Être proche de son personnel
 L'écoute
 Humanité
 Respect du souhait du patient
 Lieu adapté
 Des médecins de qualité
 bon spécialistes bien formés et en nombre suffisant
 Personnel écouté et valorisé
 Accueil
 La communication
 Compétent
 Des moyens
 HUMANITÉ DANS LA DIRECTION
 Diversité
 Compétence dans le diagnostic

Personnels

Priorité aux patients
 Bien être au travail
 Ouvert vers l'extérieur, bonne communication
 Travail de qualité
 Accessibilité
 Un directeur correcte
 Corps médical performant.....Nombre de médecins correct
 Formation des équipes
 Compétence
 Qualité des soins
 Qualité des soins
 Humanité
 Humain
 Accueil
 Accueil agréable
 Accueil
 humanité
 Qualité
 Accueil

Cohésion

Accessibilité
 Moderne
 Solidarité
 Taille humaine
 L'accueil des patients,
 Humanité
 personnel en adéquation avec la charge de travail
 Bienveillance
 professionnels formés
 Soins centrés sur le patient
 Bonne prise en charge
 des soignants disponible, à l'écoute des patients
 Attractivité
 un personnel compétent
 Taille adaptée
 Une offre de soins complète
 accueil de qualité pour les patients, personnel et locaux nécessaires pour se faire
 Un bon personnel
 Solidarité entre équipes



6

Les ingrédients : 899 réponses

1^{er} ingrédient

Consideration
 écoute
 personnel en nombre suffisant
 Un projet motivant
 Condition de travail
 Empathie
 fraternité
 Qualité des soins
 Le personnel
 Bon médecin
 Le patient au centre des préoccupations
 Pas de tension sur les effectifs
 Communication
 Bonne entente inter services
 Praticiens hospitaliers experts
 Accessibilité
 fluidité
 Ecoute active individuelle et personnalisée
 accueil
 Bien être
 Personnalisation des soins, circuit patient optimisé
 Reconnaissance des professionnels
 Établissement agréable est accueillant
 un hopital ou tous le monde a sa place pour décider et donner son avis, donner la chance à chacun de se former et mettre à jour ses connaissances.
 Empathie
 Soignant en nombre suffisant
 Du personnel en nombre suffisant
 Proximité
 Personnel en conséquence
 Bon accueil
 Professionnels qualifiés
 Prise en charge rapide
 Proximité

Equipe
 Personnel
 plus de personnel
 Efficience
 Reconnaissance du personnel dans leur travail
 Accueillant rassurant
 accueillant
 Être transporant avec les patients
 prendre en compte les demandes des patients
 Qualité
 Compétence
 Le respect des compétences des soignants
 intégrité des personnes
 ECOUTE
 L'égalité entre salarié
 Personnel compétent
 accueil bienveillant et respectueux
 Professionnel
 acceuil
 Compétence
 Le dynamisme des équipes
 Un bâtiment sain
 Personnel suffisant et compétent
 Qualité des soins
 Modernité
 interdisciplinarité
 mieux organiser
 Recherche
 COMMUNICATION
 Moyens
 DES MEDECINS COMPETENTS, DES PARAMEDICALES
 BIENVEILLANTS ET DES ENCADRANTS QUI
 RECOMPENSENT LEUR EQUIPEP
 Sécurité
 innovation (soins, pédagogique, managérial)

objectif premier: tout faire pour délivrer des soins de qualité dans l'intérêt du patient
 efficience
 Pas d attente
 Rendez-vous rapide
 Qualité des soins
 Hygiène
 humain
 accueil
 Qualité
 Écoute
 Soin de qualité
 Accueil (bienveillant)
 sécurité des soins
 Accueil
 Polyvalent
 Bon accueil (possible si nombre suffisant de secrétaires)
 compétence
 des missions définies de chacun connues de tous
 Reconnaissance de la Hiérarchie envers le personnel
 Prise en charge rapide et correcte des urgences

Prise en charge de qualité pour nos patients
 inovant
 management base sur la base motivationnelle (écoute , valorisation, objectifs smart avec accompagnement à l'atteinte de ceux ci ; motivation++)
 Des médecins compétents et à jour dans les recommandations
 bien etre
 Communication
 bienveillance
 Équipe
 Empathie
 Personnel compétent
 La bientraitance du personnel
 Bienveillance



6

Les ingrédients : 899 réponses

2ème ingrédient

Développer les équipes médicales en nombre
 Disponibilité et créneaux
 Équipe
 Diversité des spécialités (ne pas devoir aller loin pour se faire soigner par un spécialiste)
 Accueil et écoute
 Écoute du personnel
 Les salaires attractifs
 Adaptabilité
 Innovant
 Disponibilités
 Empathie
 Empathie
 Compétences
 Compétences
 Meilleure Gestion des lits
 Échange
 Plus de medecins
 L'ecoute
 Compétence
 Qualité des soins
 Prise en soins de qualité et sécurité du patient
 Empathie/Bienveillance/respect/discrétion
 QVCT
 Accessibilité
 Respect mutuel
 Offre de soins
 Écoute active aussi envers patient que le professionnel
 Connaissance du terrain
 Réputation
 Respect du personnel
 De la considération pour tous soignants et non soignants
 Sens au travail
 Cohésion entre professionnels
 De bons locaux, bien entretenu et en état
 Communication

Professionalisme
 Formation
 Bienveillance
 Écoute
 Ecoute
 Personnel agréable
 Direction à l'écoute
 Accompagnement
 Respect des patients
 Diversité de l'offre
 Exigence
 Sécurité
 Respect des professionnels et de leur qualité de vie
 Communication entre les différents professionnels
 L'écoute
 Donner aux soignants un environnement de travail qui permet de faire correctement son travail
 Écoute
 Grandes chambres particulières
 Le dynamisme
 Equipe pluridisciplinaire
 A l'écoute de son personnel
 Le bien être
 Collaboration entre professionnels
 Considération de l'ensemble du personnel
 Soignants impliqués
 Des équipes soignantes heureuses
 Du personnel paramédical en nombre suffisant
 Moyens suffisant dans la prise en charge du patient
 Prise en soins complete
 Pluri disciplinaire
 Humanité
 DIRECTION SUR LE TERRAIN
 Équité
 Excellence dans la prise en charge
 Argent

Qualité des soins
 Bon vivre, bonne ambiance au travail
 Ambiance et qualité de vie au travail
 Compétence
 Un meilleur chef des soins
 Corps paramédical idem
 Cohésion des équipes
 Écoute
 Personnel en nombre
 Gentillesse et disponibilité des praticiens et du personnel de soins
 Considération
 Efficace
 Gestion
 Communication du personnel médical plus explicative et empathique auprès des patients
 Prise en charge
 qualité des soins
 prévention
 Prise en charge dans la globalité
 Diversité de l'offre
 Temps d'écoute

Bon self
 Humanité
 offre de soins et compétences
 Le nombre de personnel soignant adéquate au nombre de patients
 Qualité
 locaux permettant de réaliser l'accueil des usagers en toute confidentialité.
 Écoute
 implication
 Personnel qualifié
 Qualité d'accueil
 une bonne prise en charge
 Disponibilité
 un personnel à l'écoute
 Personnel en conséquence
 Des soignants en bonne santé
 personnel suffisant par rapport à la charge de travail
 Des bons locaux
 Fluidité des parcours
 Égalité
 partage



6

Les ingrédients : 899 réponses

2ème ingrédient

bonne condition de travail
 Un bon accueil
 Modernité
 Humanité
 bienveillance
 Diversité des spécialités
 La qualité des soins
 Équipements fiable
 Des praticiens de qualité
 Motiver les professionnels : reconnaissance !
 Respect
 Qualité vie au travail
 Diligence
 Pluridisciplinaire
 communication
 Qualité de la prise en charge par du personnel régulièrement formé
 Ecoute
 Valeurs
 Qualité de vie au travail des personnels
 Implication de tous dans les décisions
 Personnel suffisant actif sur le terrain
 Prise en charge rapide
 Prioriser le patient et non les finance
 Qualité et sécurité des soins
 Modernité
 Rapidité de prise en charge
 Équipements qualitatifs
 Prise en charge pluridisciplinaire sur un même temps
 Disponibilité
 Relation equipe
 Travail d'équipe
 plus de personnel
 Sécurité patient
 Entraide
 Qualité des soignants med et para med

sécurité
 Communications +++ journaux , articles...
 revenir à la prise en charge globale du patient
 Capacité
 Formatopn
 Une communication fluide des informations
 mise en place d'un badge à chaque étage afin d'éviter les entrées intempestives
 CONSIDERATION
 Un hopital propre
 Fluidité des organisations
 qualité et sécurité des soins prodigués
 Compétence
 qualité des soins
 Personnels suffisants
 La rigueur dans les prises en charge
 Des médecin et un personnel soignant compétents et à l'écoute
 Modernité
 Large offre de soins
 Mettre en avant les Expertises
 Absence d'agisme
 moins d 'attente
 Communication
 ENTRAIDE DES SERVICES TOUT AU LONG DU SEJOUR D UN PATIENT
 Communication
 Qualité des soins
 humanitude (envers les patients, entre soignants,
 bonne communication interservices médicaux
 respect
 Travail en binôme
 Polyvalence des soins proposés
 Empathie
 Compétence
 soins de qualité

bienveillance
 Communication
 Patience
 Esprit d'équipe
 Accompagnement
 qualité et clarté de l'accueil
 Hygiène
 Compétent
 RDV rapides (possible si nombre suffisant de médecins)
 effectif correct de personnel
 des soignants aux soins sans administratif
 Bonne prise en charge du patient avec un respect et du temps pour lui
 Considération du personnel
 qualité des conditions de travail
 respect des personnes et professionnels
 un acces a la formation continue pour tous de facon plus accessible
 Un personnel en nombre
 écoute

Sécurité
 qualité des soins
 Médecin
 Cohesion
 Personnel heureux
 Le respect des temps de travail du personnel et de leur repos
 Communication



6

Les ingrédients : 899 réponses

3^{ème} ingrédient

Préparer le renouvellement des générations médicales

Agent souriant et agréable

Dynamisme m

Temps d'attente de rdv réduit

Locaux agréables

Répartition équitable du travail

Les moyens humains et techniques donnés aux agents

Écoute

Accueillant

Accueil

Disponible

Performance

Bonne Logistique

Bien être

Écoute

Réactivité

Travaux

L'échange

Esprit d'équipe

Bon plateau technique

Locaux modernes

Priorité et respect du patient

Inclusif

Entraide

Temps d'attente raisonnables

A chacun son coeur de métier

De l'argent !

Collaboration

Traiter les patients avec humanité

Des travaux correctement fait

Patient au coeur de la prise en charge

Communication efficace

Une bonne ambiance pour le personnel et les patients

Professionalisme

Communication

Moyens humains

Patient au coeur de la prise en charge

Équité

Bienveillance

Propreté

Conditions de travail normales

Écoute

Valorisation du personnel

Prise en charge rapide

Valorisation professionnelle

Humanité

Accueil accompagnant

Écoute du personnel

Stabilité dans le temps de la direction

Entraides

Grandes salles de bain

Les moyens

Accueil et disponibilité

Respect des soignants par la hierarchie

Communication descendante et ascendante

Administration facilitatrice

Une administration allégée

Locaux Propres , accueillant , chaleureux

Cohésion d'équipe

Disponibilité

Accessible

Compréhension

1 ide pour 7 patients

Solidarité

Respect

Sécurité des soins

Accompagnement des futurs collaborateurs

Activités à la pointe

Délai réduit accès soins et plateau technique

Être à l'écoute du personnel

Cohésion entre les 2 corps réunion,entretiens....

Bonne communication

Empathie

Lieu de travail serein

Pouvoir obtenir facilement un rendez-vous quelle que soit la spécialité médicale

Écoute

Équipe dynamique

Équipe suffisante

Attente du patient moindre

Suivie

finance

sécurité

Qualité des soins

Personnel en adéquation avec activité

Rdv rapide

Rapidité de prise en charge

Respect

communication - fédération des équipes

La qualité des soins (on en revient au nombre de soignants).

Sécurité

standard joignable rapidement et bonne orientation des appels

Bon fonctionnement des équipes

motivation

Gestion efficace

Qualité du suivi et de transmission des documents médicaux

proximité

A l'écoute

un personnel qui prend son temps pour ses patients

Personnel formé

De la sécurité

réponse rapide du standard

Du bon matériel

Qualité des soins

Collaboration

reconnaissance

locaux adaptés

Des rdv faciles à prendre

Confort des patients

Matériel en état de fonctionnement

bientraitance



6

Les ingrédients : 899 réponses

3^{ème} ingrédient

Équipe bien formé
 Disponible
 Des soignants empathiques
 Confidentialité
 Humanité
 Accompagnement/suivi
 bien être
 Communication optimale entre les différents soignants pour assurer une prise en charge de qualité
 Simplicité dans la prise de rendez vous
 Égalité
 Dynamisme dans les projets de modernisation des soins et des services
 Priorise la qualité de soin et pas le financier
 Moins de hiérarchisation
 Compétences
 Humanité envers patient et soignant
 Des organisations réfléchies et optimisées
 Personnel compétent, motivé, reconnu et bien payé
 Hotellerie
 Accompagnement et compassion
 Clarté des explications
 Adaptation
 Bonne relation avec ses collègues et sa hiérarchie
 plus de personnel
 Développement
 Bonne conditions de travail (matériel, bureaux...)
 Bienveillance
 respectueux de son personnel
 Délai de prise en charge
 qualité de vie au travail ,
 Performance
 Empathie
 Des locaux accueillants

cohésion d'équipe
 Un salaire décent
 Réunions plus courtes et efficaces
 toutes spécialités représentées (voire consultations avancées si mutualisation) et réorientation si besoin
 Humain
 environnement
 Professionnels engagés
 La capacité des corps de métier à dialoguer ensemble
 Récompenser le personnel méritant afin de motiver les autres au lieu récompenser les glandeurs afin de démotiver les courageux
 Accessibilité
 Cohésion et unité des forces vives d'un hôpital
 En relation avec la ville medecin adresseur
 convivialité
 mieux expliquer au patient
 Rigueur
 REPARTITION STABLE DES TACHES
 Savoir être
 Réactivité
 rigueur
 bonne entente administration -services de soins
 confiance
 Soins au prêt du patient
 Chambres individuelles
 Prise en charge douleur
 Bien être bienveillance
 prise en compte des difficultés agents et patients
 efficience
 Valorisation
 Empathie
 Bienveillance
 Structuré

fluidité du parcours
 accessibilité
 Dynamique
 Accessibilité (nombre de places de parking suffisantes)
 culture qualité et sécurité
 un encadrement de proximité non noyé sous l'administratif
 Prise en charge de la douleur du patient
 Travail dans la sécurité
 communication entre les différentes structures
 communiquant
 bienveillance
 Des locaux en bon état
 technicité
 Inclusion
 diversité des spécialités
 Qualité des soins
 Temps
 Parcours de soin simplifié
 Respect



6

Les ingrédients : 899 réponses

4^{ème} ingrédient

Augmenter l'accessibilité au bloc opératoire
 Prise de rdv facilité par doctolib pour toutes les spécialités
 Repas appétants
 Dotation financière adaptée
 Continuité
 Communiquant
 Formations
 Coordination
 Entraide
 Esprit d'équipe
 Bienveillance
 Soins
 Les spécialistes diversifier
 Bienveillance
 Proximité
 Délais de rdv et de prise en soins corrects
 Diversité et qualités des soins
 Innovant
 Communication
 Prestations de qualité
 Un brin de folie, créativité
 Embauche
 Moyens financiers
 Toujours chercher à améliorer les soins proposés
 Décloisonner les services
 Qualité
 Bonne condition de travail
 Reconnaissance
 Reconnaissance
 Cohésion
 Plus de places de parking
 Valorisation des pros
 Bien être
 Diversité
 Bonne ambiance de travail confiance respect des autres

Projet de soins
 Améliorer la qualité de vie au travail
 Communication entre service
 Implication
 Proximité
 Équité
 Accueil
 Fluidité entre les services de soins et les services administratifs
 Bien être
 Plus d'ascenseurs publics et malades
 L'humanité
 Innovations
 Exemplarité
 Plateau technique diversifié
 Des locaux accueillants
 Personnel écouté et heureux de travailler
 Personnel suffisant
 Aimabilité
 Agréable
 Direction sur le terrain
 Personnel soignant pour le malade
 Allègement
 Communication
 Propreté
 Bon parcours patients
 Accueil de toute la population et toutes les populations
 Inter-disciplinarité
 Milieu où il est agréable de travailler: écoute, cohésion, moyens++++
 Direction et administration à l'écoute des équipes
 Bien organisé
 Une chambre agréable et des repas de bonne qualité (surtout quand on est malade)
 Bienveillance

Veille scientifique continue
 Matériel
 Soins médicaux complets
 Normes qualités
 Personnel agréable et à l'écoute
 Locaux entretenus
 Courrier à la sortie
 Expertise médicale
 Égalité
 fédération des équipes
 Réduire le temps d'attente aux urgences (et dans les couloirs).
 Collaboration
 modernisation des chambres d'hospitalisation
 Prise en charge du patient du début à la fin avec respect
 reconnaissance
 Hygiène
 Lieu agréable et convivial pour faire oublier l'hôpital
 Un hôpital qui partage ses projets avec l'extérieur
 un personnel formé
 Direction à l'écoute

Des patients qui se sentent en confiance
 modernisation de tous les locaux
 Plus de personnel
 Confort du patient
 Accessibilité
 locaux adaptés
 écoute des supérieurs
 Mobilité pour les pros
 Prime de rappel acceptable
 Formations
 informations compréhensibles pour tous
 Bien être au travail
 Des locaux accueillants
 Bienveillance
 Accueil de qualité
 Qualité des soins et des lieux
 compréhension
 Traitements à la pointe
 réactivité des équipes
 Convictions



6

Les ingrédients : 899 réponses

4ème ingrédient

Accessibilité aux soins et consultations (facilité de prise de rendez-vous et délais raisonnables, attente réduite en salle d'attente)

Favoriser la qualité de vie au travail

Des prises de décision rapides et efficaces

Respect

Bienvieillance envers patient et soignant

A la pointe de la technologie

Suivi et disponibilité

Moyen

Respect patient et personnel

plus de personnel

Ouvert sur la médecine de ville

Attractivité salariale

Sécurité des soins

écoute des remarques des personne de terrain

Savoir orienté vers des praticiens plus spécialisé

réunions pluridisciplinaires

Logistique

efficacité

Le respect des temps de travail et temps de repos

Pas de favoritisme

Fixer des objectifs et les suivre

respect des horaires annoncés en consultation

Qualifiant

accessibilité

Équipements

Des locaux adaptés aux prises en charge contemporaines, en termes de flux (ex. marche en avant) et d'hôtellerie

Un directeur qui voit plus loin que les 2 ans qu'il va passer ici. Personne ne s'est impliqué ici depuis Mr CASTAING

Plateau technique innovant et performant

QVT

Co dictionnaire favorable dhospitalisation

engagement

prendre du temps avec les patient

Ecoute

BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL

Savoir faire

Technologies

congruence

secrétariat joignable, accessible et performant

équité

Patient satisfait des soins

Personnel à l'écoute et bienveillant

Reconnaissance

Communication

organisation

Arbitrage

Sourire

Respect

Beaucoup moins pyramidal

information claire tout au long du parcours de soins

Sécurité

formation du personnel

des équipes médicales consolidées avec une bonne entente

entre eux et les paramédicaux

ecoute

professionnalisme

Formation

considération du patient/usager

Matériel adéquat

Moyens humains

Délai de consultations plus court

Considération



6

Les ingrédients : 899 réponses

5ème ingrédient

Améliorer et développer l'ambulatory
 Accueillant (couleurs vives) et accessible
 Connaissance de l'établissement (service, équipes..)
 Disponibilité
 Bienveillant
 Innovation
 Durabilité environnementale
 Repas qualitatifs
 Ecoute
 Projets
 Qualité
 Personnel empathique
 Accès facilité et bonne signalétique
 Préserver le personnel pour de bonnes conditions de prise en charge des patients
 Gestion RH//financière humaine
 Suffisamment de personnel
 Personnel compétent et motivé
 Reconnaissance, mérite
 Evaluation des compétences des soignants
 Donner les moyens humains et matériels aux équipes pour ne pas être en souffrance
 Travailler ensemble
 Parcours de soins adaptés
 Bonnes conditions de travail
 Parcours de soins optimisé
 Respect
 Innovant
 Modernité
 Facilité
 Reconnaissance professionnelle
 Compétences et formation des professionnels
 Ne pas marginaliser les agents les plus anciens trop souvent
 Bonne communication entre direction et agent
 Empathie

Respect
 Communication
 Bienveillance
 Savoir récompenser les bons éléments et recadrer voire sanctionner le personnel qui n'effectue pas son travail ou mal
 Accueil
 Site internet interactif
 Gestion à long terme
 Du temps pour la prise en soins
 Respect de tous
 Ouvert sur l'extérieur
 Locaux adaptés
 Moins administratif
 Organisé
 Ecoute
 Environnement moderne et accueillant
 Formation des agents
 Reconnaissance et respect
 Projets futurs
 Bien géré (gestion du personnel et financier)
 Un bon suivi une fois sorti de l'hôpital
 Individualisation
 Accès précoce aux traitements
 Formation
 Personnel détendu et sympathique (moins de pression et plus de bras pour certains service)
 Informations sur son état de santé compréhensible
 Faire du lien entre les équipes et les services support
 Le sourire du personnel
 Professionnalisme
 Adapter les projets aux besoins réels
 Soutien
 Plus de place de parking car mécontentement des usagers
 avoir assez de personnel
 Rénovation et modernisation

parking plus grand
 Plus de temps
 Écoute
 Locaux adaptés
 patients bien orientés et donc non contrariés
 Un cadre de séjour agréable pour les patients
 Un nouveau fouet pour tout mélanger
 soins accessibles à tous
 Matériel en nombre et efficace
 Procédure
 Communication
 reconnaissance
 Respect d'autrui
 Equipe
 Services d'hôtellerie correctes (qualité de la literie, calme dans les services, respect de la pudeur, restauration, température des bâtiments)
 Avoir tous le même objectif faire preuve d'empathie et de bien traitance
 Moins de réunions, de procédures et de paperasserie
 Humanité

Empathie envers soignant et patient
 Ouvert sur l'extérieur
 Formation
 Personnel suffisant
 Bonne prise en charge du patient
 plus de personnel
 Humain
 Sortie relai avec professionnels extérieurs
 Personnel satisfait de leur vie au travail
 La communication
 Coordination
 Ne pas agir comme une entreprise qui fait des profits au dépend de la qualité des soins !!!
 Ambiance et environnement agréable
 lieu de travail attractif pour le personnel
 Ou l'on continue d'apprendre et progresser
 bonne réputation
 Éthique
 La diversité des compétences médicales et de l'offre de soins proposée
 Un système informatique plus rapide que ceux d'il y a 30ans, Magh2 est trop lent, et non intuitif.



6

Les ingrédients : 899 réponses

5ème ingrédient

Projet d'établissement cohérent
Secrétariat de consultation = vitrine de l'hôpital
être compréhensif avec le personnel
Respect
Prise en considération des patients
Multidisciplinarité
audace
équipement médical performant
remise en question
Compagnonnage
Diversité de services
accompagnement
Sens des responsabilités
Disponibilité
Progressiste
bienveillance des soignants médicaux et paramédicaux
Formation
qualité de vie au travail
des patients informés et respectés
soutien
sécurité
Personnel suffisant
Locaux propres
Moyens financiers
Des chambres seules
Reconnaissance



7

Les besoins

4 axes majeurs

- RH/QVCT
- Moyens matériels/formations
- Communication interne, connaissance des équipes
- Services (self, crèche, conciergerie...)



7

Les besoins : 733 réponses

1^{er} besoin

Parking
 Confiance
 Un temps partiel (80%) pour concilier vie perso et vie pro
 Locaux adaptés
 Reconnaissance personnelle et financière
 Des moyens techniques
 Accompagnement
 Valorisation
 Considération
 Personnel
 Direction à l'écoute
 Moins de hiérarchie plus de moyens humains en bas de l'échelle
 Personnel
 Personnel
 Temps
 Respect
 Du matériel en bon état
 Du personnel
 Moins de pression
 Du temps
 Climat serein et bienveillant
 Considération
 Brancardier
 Plus de personnel paramédical
 Personnel
 Manager, directeur adjoint avec une écoute active
 Horaires variés
 Stockage de produits de santé
 Un espace de travail adapté
 Chauffage
 Budget
 De la reconnaissance
 Du chauffage
 Reconnaissance
 Conditions de travail

Reconnaissance
 Parking
 Du matériel
 Personnel
 Organisation
 Écoute
 Formation
 Du respect de la part de la hiérarchie
 Communication entre direction.et agent
 Ecoute
 Reconnaissance
 Matériel
 Écoute
 Écoute
 Un DPI plus efficient
 Plus de personnel par jour
 Chambres modernes
 Plus de moyen niveau personnel
 Personnel en nombre suffisant
 Écoute
 Du personnel
 Prise en compte des professionnels de terrain
 Augmenter les temps d'échange avec la direction
 Reconnexion avec les décideurs
 De la reconnaissance
 Augmentation du nombre de soignant en poste
 Moyens suffisants
 Meilleure signalisation pour les patients
 D'être compris
 De ressources humaines
 Personnel
 Être écouter
 Réévaluation
 Compréhension des différents postes dans l'équipe
 Management
 Qualité de vie au travail

Pouvoir travailler sur des sujets de fond
 Locaux adaptés (chambre particulière, douches patients)
 Davantage effectif médical
 Moyens et matériel
 Personnel
 Un bureau
 De bon outil
 Personnel
 Du temps et pour bien tout réaliser
 Équité
 Reconnaissance
 Suffisamment de personnels
 Plus de personnel médical et paramédical
 Parking (plus grand)
 matériel
 Du renfort
 Personnel
 Plus de personnel soignant
 Self du personnel de bonne qualité
 Matériel adapté

confiance
 Modernisation des locaux
 Bien-être au travail
 Personnel en adéquation avec la charge de travail
 Plus de reconnaissance de l'investissement
 communication
 Formation continue
 Locaux agréables
 Moyen de communication divers
 du personnel
 Matériel de qualité et renouelle, des brancards rafistolé au SAU qui use le dos du personnel
 Du matériel fonctionnel et adapté
 du personnel qualifié
 Plus de personnel
 Des places d'aval
 Moyens humains
 des locaux adaptés
 plus de personnel
 Être écouté
 Plus de temps avec les patients



7

Les besoins : 733 réponses

1^{er} besoin

Formations
 bien être
 Paramédical
 Le personnel
 Bureau adapté
 Un manager efficace et proche des équipes
 Travailler dans le service souhaité
 Considération
 Des moyens pour travailler sereinement et faire face à l'augmentation d'activité
 Bonnes conditions de travail
 Locaux plus grands (manque de bureaux de consultations dans notre service)
 reconnaissance
 Formation
 brancardage interservice
 Reconnaissance
 Accessibilité aux formations des personnels
 Reconnaissance de la direction face a la motivation du professionnel
 Des moyens
 avoir le statut et rémunération adéquat à son niveau de diplôme et son ancienneté
 Attractivité salariale
 Temps
 Personnel
 Demenager
 De personnes motivées
 Temps
 De la cohésion d'équipe
 Personnel
 Sortie mardi et après-midi
 Respect
 plus de personnel
 Moyen matériel

Ecoute
 écoute de nos attentes
 communication plus physique moins de mails
 Plus de plages de consultations
 Respect
 Un bureau
 m 'entendre
 ECOUTE
 Une évolution de carrière adéquate aux années dans l'hopital
 Mieux se connaître entre les différents services
 bienveillance
 la Loyauté
 cadre de travail convivial
 Renouvellement équipement
 De temps (passant par une équipe d'encadrement plus étoffée et par un périmètre moins large
 Du personnel motivé par la notion de service public et non pas par les congés
 Bien être
 Rendre aux soignants leur fonction première
 Locaux propre de consultation
 j'ai répondu a cette question plus haut. faites les améliorations suggérées ce sera deja pas mal.
 avoir un seul chef
 Esprit d'équipe
 COMMUNICATION
 Personnel médical
 UN POSTE DE TRAVAIL ADAPTE
 Augmenter le salaire
 management méritocratique
 bureaux de consultation en nombre suffisant
 reconnaissance
 Planning
 Sincérité

Écouter le personnel
 écoute du terrain dans les prises de décision
 moyens humains
 Moyens
 Reconnaissance
 Du personnel
 Écoute
 communication pluriprofessionnelles au sein des services, des pôles, de l'établissement
 Formation
 Reconnaissance
 Du personnel
 plus de personnel médical
 avoir des missions qui correspondent à mon temps de travail
 Du personnel qualifié
 Plus de médecins et personnel
 communication
 leadership
 Que l'hôpital fasse en sorte de préserver les médecins compétents
 du temps pour faire mon métier correctement
 Personnel qualifié
 bureau sur site principal
 Matériel adéquat
 Temps
 Outils informatiques performants
 Du respect des temps de travail
 Personnel



7

Les besoins : 733 réponses

2ème besoin

Budget
 Écoute
 Un deuxième self ou cafétéria avec sandwich à prix réduit pour personnels
 Baisse de la pression de la direction
 Compréhension des services et du rôle de chacun
 Des moyens humains
 Lisibilité
 Bienveillance
 Moyens personnels
 Matériel
 Espace de stockage
 Plus de temps de formation
 Encadrement
 Encadrement volontaire et à l'écoute
 Collégialité
 Compréhension
 Diminution de la charge de travail
 Cohésion
 Charge de travail moins importante
 De l'argent
 Bon matériel (ergonomie)
 Satisfaction patients
 Plus de personnels
 Plus de respect
 Ressources suffisantes
 Reconnaissance de la hiérarchie
 Personnels en plus
 Un meilleur équilibre entre le pouvoir des uns et des autres
 Considération du personnel
 Moyen humain
 Un salaire convenable
 Du respect et de la considération
 Bien être

Bien être
 Compensation financière
 Entraide
 Des rencontres /réunions
 Outils techniques
 Esprit d'équipe
 Réunions de services
 Écoute
 Être valorisé
 Formation acceptée
 Organisation
 Respect des engagements
 Passage de la néonatalogie en service 2B
 Équité
 Respé
 Arrêter de souligner tout ce qui ne va pas et savoir faire un retour aux équipes de soins sur les améliorations
 Des moyens pour accueillir les patients correctement
 Services adaptés
 L'écoute
 Matériels renouvelés
 Proche
 La simplification organisationnelle
 Avoir des procédures claires sur la gestion du temps de travail
 Investissements générateurs d'économies futures
 De la confiance
 Recruter davantage de médecin dans certaines spécialité démunie de médecin
 Équilibre vie professionnelle et personnelle
 De revoir les personnes à l'arrêt
 Formation
 Écoute
 Être pris en considération
 Questionnement
 Cohésion d'équipes

Justice
 Bon entente inter-service
 Moins de « réunionnite »
 Personnel en quantité
 Renforcer communication entre disciplines
 Une meilleure direction
 Écoute
 Un logiciel adapté à nos besoins (HM) non adapté
 Parking
 Du calme pour bien tout réaliser
 Considération
 Moyens humains
 Moins de charge administrative
 Plus de reconnaissance verbale et financière
 Self menu varié
 infirmières
 Travail d'équipe
 moyens matériels notamment pour EHPAD
 Bien être
 reconnaissance
 Une cuisine plus expressive et de meilleur qualité
 Communication claire

Reconnaissance professionnelle du personnel
 Bienveillance des encadrements
 reconnaissance
 Environnement de travail collaboratif
 Bien mangé
 Groupe de travail sur les points sensibles avec conseils apportés
 un bon recrutement
 Equipe en nombre suffisant : 2e IAO au SAU attendu depuis 3 ans, brancardier au SAU pas encore créé
 Une bonne organisation de chaque service
 du personnel en nombre suffisant
 Meilleur matériel
 Une ambiance agréable
 Locaux adaptés
 personnel
 patients moins énervés car agacés
 Temps pour bien faire
 Moins d'interruption de tâche (téléphone +++)
 Personnel



7

Les besoins : 733 réponses

2ème besoin

considération du travail

Matériels

Meilleure communication avec hiérarchie

Des outils informatiques performants

Pouvoir avancer dans les projets professionnels

De meilleures conditions

Une meilleure QVT

Cohésion d'équipe

Parking plus grand

facilité de travail

Bonne communication

agrandissement de certaine salle

Salaire adapté

Plannings anticipés pour une organisation vie privée-vie professionnelle optimale

Possibilité de pouvoir Toujours être bienveillant dans sa prise en charge

De l'écoute

Équipement matériel suffisant

Ecoute

Appui logistique

Travaux

De lumière extérieure

Ecouter

De l'écoute de la part de l'encadrement

Matériel

Date et horaires des sortie

Personnel

plus de personnel

Espace rangement optimal

Confiance

réponses à nos remarques et courriers

temps

Plus de plages de bloc

Planning de travail

Un salaire décent et en adéquation avec l'inflation et les compétences

m'écouter

CHAUFFAGE

Un nouveau magasin Général

Être mieux au fait des organigrammes et savoir les personnes à contacter

respect

des Compétences

esprit d'équipe

Personnels supplémentaires

De cadres intermédiaires pour déléguer certaines missions, accentuer les analyses et les contrôles et me concentrer sur la dimension stratégique de mes fonctions

Un bâtiment qui ne tombe pas en morceaux, littéralement.

Locaux rénovés

Fluidité des parcours

Une réception de tout les appels de consultation

laisser les personne travailler sans leur mettre la pression

Confiance

ENTRAIDE DES SERVICES TOUT AU LONG DU SEJOUR D UN PATIENT

Consideration

DU MATERIEL QUI FONCTIONNE

Augmenter les plages de consultation

accompagner davantage les projets innovants

temps de secrétariat pour accueillir les patients

physiquement et au tel, gestion des mails

respect

Travail en binôme

Communication

Communication

respect

Moyens

Ecoute

Nouveau équipement

Concertation

démarche d'amélioration continue des soins (plan de formation, réunion de services, audit, plan d'action...)

Rémunération

Effectifs suffisant

Des places de parking

amélioration des conditions d'hébergement

avoir des missions qui correspondent à ma fonction

Considération

inovation

empathie

du temps pour me former correctement

Authenticité

Personnel

Moyens geographiques: locaux alloués à l'addictologie

Panier repas

Matériel



7 Les besoins : 733 réponses

3^{ème} besoin

Personnel supplémentaire
Organisation
Bureaux repensés et plus accueillants
Revalorisation des statuts si augmentation des compétences
Équité
Visibilité
Reconnaissance
Accompagnement des jeunes diplômés
Temps
Temps humain pour les patients
Une salle de pause
Moyens financiers
Moyens financiers
Equipe formée
Bureau adéquate
Travailler en équipe pluridisciplinaire
Inclure le personnel de terrain dans un projet dès la conception du projet
Plus de médecins titulaires
De la motivation
Avoir plus de temps pour le patient
Impliqué dans les projets
Moins d'objectifs de chiffres
Reconnaissance
Reconnaissance des compétences et valorisation
Plus de moyens contre la souffrance au travail
De bonne condition de travail
Moyen matériel
Moyen humain
Respect
Respect
Écoute
Besoin humain
Des professionnels formés

Paye correct
Planning anticipé
Prise en compte des besoins matériels intrinsèques à la fonction
Être félicité quand bon travail un simple merci parfois
Quota de personnel adéquat
Valorisation
Cohésion
Reconnaître les compétences
Respect
Meilleure réactivité des services administratifs lors d'une demande terrain
Un meilleur salaire
Avoir du personnel en nombre
Nombre de médecins spécialisés plus important
Aide
Du matériel adapté
Un encadrement plus proche du terrain et facilitateur
Un salaire décent
Changer les luminaires de nos bureaux
Équipe paramédicale valorisée
Locaux adaptés
Formation
Ne pas taper toujours sur les mêmes
Écoute
Temps dans la prise en charge
Reconnaissance
Locaux modernes
Donner du sens
Matériel adapté (technologies etc)
Locaux rénovés
Un meilleur suivi du personnel
Moyens matériel, humain
Planning
Des interlocuteurs qui répondent aux besoins et au question (c'est globalement déjà le cas)

Écoute
Locaux accueillants
Une bonne gestion du planning
Garde d'enfants pour venir l'esprit plus libre et pas courir pour certains
Plus d'aménagements extérieur
beaux locaux
Reconnaissance
Plus de tenue de travail
Écoute
plus de moyens humains
Reconnaissance
Poste de travail adapté (ergonomie)
Travail d'équipe à plein effectif
accompagnement
Accès à des ressources suffisantes
reconnaissance de l'ancienneté (les PPH) les nouvelles PPH sont mieux rémunérés que les anciennes, est-ce normal
Modernisé et adaptée la taille des services
Un effectif suffisant
des locaux adaptés
Locaux mieux adapté

Soutien de la direction
reconnaissance
meilleure signalisation
Planning respecté
Du matériel qui fonctionnent
Matériel
cohésion entre tous
Formation
Plus écoute
Des horaires adaptés
Augmenter le nombre de professionnels
Formation continue
Personnel plus nombreux pour créer plages de suivi post traitement
moyens humains
Plus de personnel
Formation et possibilité d'évolution comme dans le privé
Inclusion des personnels dans les projets des services
Priorité au patient et pas le côté financier
Du soutien
Personnel paramédical suffisant



7

Les besoins : 733 réponses

3^{ème} besoin

Reconnaissance de la direction /encadrement au lieu d'une chasse à l'erreur

Être centré sur le patient

Etre augmenté

De moyens humains

Encourager

D'être en personnel non restreint afin d'assurer de bonnes prises en charge

Moyen

Bonne attente avec le service

A l'écoute

plus de personnel

Cohésion équipe

Sincérité

respect du personnel

régularité des charges de travail

Plus de lits

Fidélisation

me respecter

BONNES CONDITIONS

Plus de personnel Techniques ,administratifs et moins de cadres

Optimiser les logiciels pour la prise en charge médicamenteuse

équipe

Un collectif

qualité du service

D'une meilleure circulation de l'information

Du matériel fonctionnel

Plus de personnels

Valorisation du mérite

Un filtre des demandes de consultation

ne pas harceler les personnes qui travaillent

Entraide

REPARTITION STABLE DES TACHES

Augmentation salariale

Augmenter vacances bloc opératoire

améliorer autonomie des cadres et des pôles

moyens humains pour optimiser la prise en charge en hospitalisation ambulatoire des patients

formation

Patient satisfait

Valorisation

Bienveillance

écoute

Moyens

Suivi personnalisé

Participer aux projets

Collaboration

remettre les soignants au chevet des malades en enlevant un maximum de tâches annexes

Temps

Outils adaptés

arrêt du recours à l'interim médical

des collègues (médicaux, paramédicaux, administratifs, direction) qui me soutiennent et connaissent mes missions

proximité

du temps pour être à disposition des patients

Valeurs

Salaire adéquat

Moyens humains

Arrêts des rappels sur les repos

Reconnaissance



7

Les besoins : 733 réponses

4ème besoin

Isolation refaite (froid dans les locaux)
 Transparence
 Sens des valeur
 Communication adaptée
 Qualité de vie au travail (meilleurs repas, crèche,...)
 Ecoute
 Écoute . Feed back
 Meilleur organisation
 Formation
 Locaux plus grands
 Salle de pause mieux aménagée
 Valorisation salariale
 Encadrement compétent
 Des formations régulières
 Écoute et reconnaissance
 Compétences professionnelles
 Reconnaissance
 Sentiment d'appartenance
 Besoin matériel
 Respect
 Reconnaissance
 Du temps
 Reconnaissance du travail
 Échange/communication
 Confiance
 Navette train hôpital, favoriser les transports en commun
 Cadres sur le terrain et pas trop en réunion pour favoriser le travail homogène et en équipe et
 Avoir les primes qui nous sont dû (soins critiques)
 Direction plus présente dans les services
 De la cohérence et une continuité dans les projets
 Prise en compte des difficultés liées au travail posté
 Rénover certains bureaux couloir murs sols etc
 Réponse au manquement du personnel
 Places de parking

Pyramide inversé plus administratif moins de paramédical
 Briefings
 Lien entre services
 Pouvoir changer de service si on le souhaite
 Du matériel performant (c'est déjà le cas)
 Disponibilité intellectuelle
 Meilleure cohésion d'équipe
 Du matériel suffisant
 Cantine avec horaires plus large, plus de place et plus de qualité culinaire dans l'assiette
 Aménagement couvert
 Services pour le personnel (ex: repassage, plats à emporter)
 Remerciements
 Réévaluation des grilles salariale et prise en compte des diplômes
 Reconnaissance
 Des formations pour se mettre à jour sur les pratiques
 une reconnaissance professionnelle
 Des moyens humains
 Plus de personnel
 Temps de travail respecté
 conditions d'exercices confortables
 Temps en équipe
 Mieux être formé
 De la considération et de la reconnaissance
 Donner véritablement les moyens d'agir
 Organisation du travail efficace
 entente
 Augmentation salariale
 Nombre de collègues suffisant pour réaliser les soins de façon optimale, avec précision et attention
 Évolution du salaire maintien de la prime
 De la simplicité
 Formation aux différentes spécialités
 Tranquillité d esprit

Communication
 Former
 Écoute le personnel
 Bien être
 plus de personnel
 Financier
 Réaction et dynamisme sur prise de décisions
 mise en place d'un système de remplacement fiable et équitable
 self plus reposant moins bruyant
 Meilleur salaire
 Formation continue à améliorer
 ne plus subir de stress
 CONSIDERATION
 Espaces de travail agréables et lieux de convivialité
 envie
 Une vision
 du bon matériel
 De confiance
 Une corde de 4m, un point d'attache à 2,5m et un escabeau
 Formations
 Accès au bloc facilité
 ne pas faire de clan
 Transparence

BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL
 Visibilité des lieux de consultation
 Améliorer les bureaux de consultation
 valorisation du travail des cadres
 équité
 Matériel adaptée
 Accompagnement
 Moyens
 Échange
 Locaux adaptés aux pratiques
 Valorisation des compétences de chacun
 Diminuer l'absentéisme en travaillant sur la QVCT
 Coopération
 valoriser la qualité des soins et pas la quantité
 une meilleure connaissance des missions de chacun
 ecoute
 du temps pour avoir des projets d'avenir pour mon service et l'hôpital
 Professionnalisme des agents
 Prime
 Moyens financiers
 Arrêts des interruptions de tâches



7 Les besoins : 733 réponses

5ème besoin

Être mieux rémunérée
Capacité à se projeter
Compétences
Environnemental (mobilité des employés, bâtiments, déchets, repas,...)
Feed back
Salaire adapté
Communication
Meilleure cohésion
Espace bien être pour les soignants
Communication efficace
Décisions cohérentes avec les politiques établies
Une meilleure coordination avec les partenaires extérieurs
Qualité de vie au travail
Communication
Respect
Matériel
Pouvoir de décision mutuel
De la considération
Protection
Une meilleure organisation en terme de secretariat
Qu'on retire les actes inutiles et qui font perdre du temps à la bonne prise en charge du patient
Écoute du personnel
Recentrer le fonctionnement des différents services autour du SOIN
Places de parking pour les soignants et patients (patients soivent en difficulté pour se rendre à leur rdv)
Investissement
Locaux agréables
Se sentir soutenu et écouter
Un bureau agréable (c'est déjà mon cas)
Calme
Une concertation avec les équipes avant de prendre des décisions

Signalétique lumineuse
Communication avec la Direction et actions faites par l'établissement. Frustrant d'apprendre ce qui se passe sur le lieu de travail sur les réseaux sociaux.
de l'écoute
actions de préventions
Paramédical
Écouter les propositions
Communication
logique de travail
Reconnaissance salariale
Toujours aussi là possibilité de faire mieux accès aux formations et diplômes
De l'efficacité
Cohésion d'équipe
Sécurité
Environnement adapté et agréable
Valoriser par son travail
plus de personnel
Réunions
Matériel
mise en place des moyens nécessaires pour bien accueillir et soigner les patients
bureaux d'intervention dans les services pour respecter la confidentialité des entretiens avec les patients dans les chambres à 2 lits
Plus de reconnaissance
Information
qualité
Une ambiance
être écouter
De bonne humeur
Sortir des murs
Une communication agressive
plus de communication
Reconnaissance

Bien être au travail à augmenter
Plus de secrétaires
conforter davantage les cadres dans leur positionnement managérial perspectives d'avenir
Organisation de travail
QVT
Moyens
Reconnaissance
Enlever la moquette du self
Moyen
moins de pression de rentabilité
une direction qui ne change pas de priorités trop souvent
motivationnel
du temps pour équilibrer vie et travail
Respect à tous les niveaux
Cohésion
Remplacements des départs et des arrêts



Commentaires libres : 63 commentaires

- Il faut travailler sur le management intergénérationnel ! Pour avancer et rendre attractif les métiers !
- Alexandra LEPEVE peut être un bon hôpital cependant pour cela, il faut que la Direction soit à l'écoute des remarques des agents mais également des médecins. Il faut être compréhensif et les considérer comme un être humain et non, comme une machine. En effet, la prise en charge dans les étages pour certains services sont médiocres, les soignants ne respectent pas les patients car il y a trop de travail et de pression. Il est de même pour les médecins ne respectant pas les patients. Les délais pour les rendez médicaux sont trop longs. Moderniser l'hôpital c'est bien, mais la priorité pour un établissement de santé PUBLIC c'est de soigner !! Et correctement avec du surtout du personnel, et ne pas faire des économies en supprimant des postes pour les infirmières ou aides soignantes. Il ne faut cependant pas oublier le personnel administratif qui, joue un rôle important dans l'organisation de cet établissement. Souvent oublier et considérer pour "pas grand chose" mais nécessaire. La qualité de vie au travail doit être respecté pour tous, avec forcément des bureaux adaptés, une compréhension des besoins de ses agents avec des compromis de son supérieur.
- J'aime travailler à l'hôpital Alexandra Lepève, j'aime mon métier de soignante qui me tient à coeur, j'insiste sur l'empathie, la bienveillance, l'écoute, le respect envers le patient car j'ai pu constater à plusieurs reprises que ceci manque dans certain service, lorsque l'on se trouve du côté patient ça fait un drôle d'effet, et cela peut nuire à la réputation de tout un service et de l'hôpital.
- Ne pas oublier qu'il s'agit d'humains travaillant pour aider les autres. Nous méritons de bonnes conditions d'exercice sereines, la reconnaissance du travail effectué. La logique économique ne peut pas s'appliquer de la même façon à une entreprise et un hôpital.
- Très difficile de répondre en quelques mots.
- L'hôpital de demain, un bon hôpital est fait, composé de bonnes personnes. Un bon manager, directeurs adjoint et directeur général, Est celui qui s'est faire preuve d'humilité, de bienveillance, de confiance et de courage. Il accompagne ses collaborateurs, génère l'enthousiasme et les fait grandir. On ne peut exiger des autres, ce que l'on ne met pas en pratique soi même.



8

Commentaires libres : 63 commentaires

- Travailler pour l'hôpital public devrait être un honneur. Mais certains problèmes finissent par dégoûter ou blaser, à la longue. Et on finit par partir ou être maltraitant avec les patients.
- Augmentation de la population (création d'entreprise) Quel virage prend, hôpital sous dimensionné Accès pour le personnel à des services pouvant améliorer la qualité de vie au travail (Dépôt de colis, service pressing, crèche, sport)
- Appréhension au sujet de l'augmentation du bassin de population. Crèche pour le personnel ? Accès aux équipements sportifs de l'établissement? Dépôt de colis ?
- Du bien être au travail et non du mépris
- Très difficile de répondre en quelques mots.
- QVT dans les faits : crèche pour personnel, dépôt de colis, accès aux équipements sportifs du service de rééducation pour le personnel, tarifs hospitaliers pour la cafétéria (prix abusifs), système de services par conciergerie.
- "Qvt : accès aux équipements sportifs de kiné pour le personnel (cotisation 10 euros annuel), Crèche pour le personnel Favoriser la bonne entente entre les services plutôt que les critiques."
- Non
- Merci pour cet espace d'échange
- Trop de préjugés, de dénigrement, d



8

Commentaires libres : 63 commentaires

- La néonatalogie c'est super !
- Ce questionnaire est une bonne idée mais j'espère que cela va aboutir à quelque chose car malheureusement trop de questionnaires sont restés sans changement. Beaucoup de choses sont proposés dans les services pour améliorer les choses mais sans jamais pouvoir évoluer. Exemple aux urgences : toujours pas de brancardier, toujours pas de 2eme infirmière d'accueil, toujours pas de 3eme binôme tous les jours... Donc merci de prendre en compte notre avis mais aidez nous jusqu'au bout pour accueillir et soigner comme nous devrions et comme nous aimerions le faire.
- Je suis fier et honoré de travailler dans un hôpital public...
- Faites confiance et impliquez les professionnels de terrain dans l'élaboration des projets
- Les consultations à la pergola, c'est une grave erreur, les urgences et la maternité sont sous dimensionnées malgré leurs restructurations récentes. Développement abusif de l'équipe de direction qui génère un flot d'heures passées en réunion le plus souvent stériles et sans réelle amélioration des conditions de travail sur le terrain.
- Cela ne sert à rien de la comm pur qui arrivera à rien pour nous paramédical
- Courage!
- L hôpital souffre de maux qui sont inhérents à l époque actuelle. On nous bassine avec les restrictions budgétaires pour des services aux personnes. Alors que cela reste une priorité, surtout quand on évoque des soins. Pendant, que certains, haut placés dans les citer, ne se refusent pas de ponctionner du budget en fonction de leurs propres intérêts ou selon les affinités avec certains. Il ne faut pas se voiler la face, c est ceux en dessous qui trinquent par suite de décisions prises par une Direction, qui manque d 'humanité, de valeurs. C est un constat triste.



8

Commentaires libres : 63 commentaires

- J'adore mon métier mais j'ai l'impression que l'on revient en arrière et que les outils sont mis en place sans concertation avec ceux qui sont sur le terrain
- Merci de vous inquiéter de notre vision
- L'hôpital que j'ai connu à mes débuts est devenu un lieu de déshumanisation, une course aux chiffres, du management. L'état physique et psychologique du personnel aux limites de la maltraitance. j'ai honte de ce qu'est devenu mon métier.
- Merci de nous avoir permis de nous exprimer
- La qualité de la restauration (produits et locaux) est le reflet de la considération pour le personnel
- vivement la retraite...
- Oui, j'insiste sur le repas du déjeuner au self qui a son importance et qui doit donner envie pour une bonne journée de travail, ce qui n'est pas le cas actuellement.
- La prise en charge des patients et des usagers ne peut pas être faite dans de bonnes conditions lorsque le personnel est en souffrance dû à un manque de personnel.
- éviter les dépenses inutiles (changement de nom, changement de logo, tasse, sac....
- Il faut développer un hôpital dans lequel nous aurions confiance d'y confier nos proches les plus chers.



8

Commentaires libres : 63 commentaires

- Valoriser le travail des équipes et renforcer la cohésion entre les services me semble primordial En espérant que cette « étude » aura une vraie application pratique....
- J'aime mon travail et mon hôpital mais l'envie de venir se détériore car nous ne sommes plus que des pions et nos avis ne sont plus entendus comme il se doit. Le projet "Pergola" ne motive pas du tout car énormément de craintes sur les conditions dans lesquelles tout est fait. L'avenir au sein de l'hôpital ne me rassure pas du tout malheureusement.
- bon courage !
- Il me semble judicieux de travailler sur l'accueil aux admissions centrale ... je suis venue avec un membre de ma famille. Quel expérience... personne n'est là pour des choses positives, mais alors la première personne rencontrés... mon père se trompe et donne les papiers au dessus de l'ordinateur je suis d'accord d'un point de vue ergonomique ce n'est pas confort plutôt que de parler cette dame le foudroie du regard et met ça main dans le 'passage' fait exprès... sans dire aucun mot , mon père a des problèmes de vue. L'agent se met donc à souffler de manière exaspéré je dis gentiment à mon père que c'est pas en bas qu'il faut donner... toutes les informations demandé en parlant doucement et de manière non audible... soupire quand on lui demande de répéter... 10 minutes une ouverture de dossier ... comment est ce possible que aux urgences (SAU et Gyneco) les admissions en mettent que 3 minutes et sans faire d'erreurs. Bref, un accueil aux admissions franchement à revoir. C'est le premier visage rencontrer à l'hôpital et il est déplorable.
- "A mon sens le questionnaire est très ouvert, comment allez-vous analyser les réponses ?Dr C Fruchart"
- Les résultats seront-ils accessibles ?
- "Venant d'un petit hôpital de périphérie, je trouve que les échanges entre services étaient faciles, fluides. Les prescriptions de bilans sanguins étaient informatiques, tout était beaucoup plus simple et facile avec pourtant beaucoup moins de moyens matériels. Ici, il y a très peu de considération pour le personnel et pour les patients. "



8

Commentaires libres : 63 commentaires

- Je suis heureuse dans mon service actuellement. Dans mon hôpital idéal, les points positifs sont mis en valeur et développés et des projets de développement et d'amélioration des faiblesses sont réalisés.
- A une époque ou un simple coup de téléphone suffisait à régler un problème, aujourd'hui tout est devenu très compliqué et procédurier
- De plus en plus le budget prend le dessus sur la qualité de prise en soins des patients. Faire toujours plus avec moins de moyen. Ne rien avoir le droit de dire mais subir.
- Le self aurait besoin d'un bon rafraîchissement pour être plus agréable. Les grilles indiciaires devraient être revues a la hausse pour le personnel en poste depuis quelques années, pas normal qu'un nouvel arrivant gagne presque autant qu'un employé de 10 ans d'ancienneté ... démotivation
- Merci pour cette initiative
- Changer le chambre si nécessaire.
- la communication c'est bien des actes c'est mieux...
- Merci de vous intéresser à ce que l'on pense.
- Pour dynamiser un hôpital, il faut le rendre attractif pour le personnel soignant mais surtout pour les patients. Tout d'abord augmenter la capacité d'accueil des patients en consultation, dans les services et au bloc (sources de tension+++)



8

Commentaires libres : 63 commentaires

- Je pense que l'état général de l'hôpital est à revoir, pas très propre, certains endroits sont insalubres et pourtant des gens y travaillent. L'évolution de carrière n'est réservée qu'aux gens qui ont du piston ou font copains copines avec les cadres. Hôpital en déficit mais cela ne dérange pas de faire un barbecue et de payer pour un repas médiocre. Les docteurs, quoi qu'il en faut, font la pluie et le beau temps. Trop de magouilles avec certains cadres et certains employés. Récompenser le personnel méritant au lieu de récompenser les gens qui ne font rien. On se sent pas payé à sa juste valeur. Un directeur qui ne part pas tout les deux ans, qui ne dépense pas l'argent à tort ou à travers comme ce fut le cas avec l'ancien directeur. Un directeur qui reste plus que 5 minutes pour venir visiter les différents services, un directeur qui parle avec le petit personnel par exemple.
- Bon courage pour exploiter ces réponses. Hâte de voir le résultat !
- la reconsidération des CDD
- non
- tout est dit.
- la communication c'est bien des actes c'est mieux...
- Avant de prendre des décisions pour les différents acteurs de soins, prendre en compte en allant sur le terrain la façon de travailler du personnel avec les moyens qui leur sont donnés
- Toujours s'améliorer au service des patients



Commentaires libres : 63 commentaires

- Ne pas oublier qu'on travaille avec l'humain et non chez Amazon qu'il faut du personnel pour s'occuper comme il faut des patients qui ne sont pas des clients ...Travailler dans un environnement sain et zen avec des espaces de repos/massage ...Avoir du matériel qui fonctionne pour éviter que le personnel ne se blesse et soit à l'arrêt....pour bien soigner il faut être bien soi-même tant dans le physique que le psychique. L'hôpital doit être un endroit où l'on se sent bien ...
- Malgré des équipes compétentes et de bonne volonté, j'ai le sentiment que la qualité des conditions de travail se dégrade à tous les niveaux (soignants, encadrement). Il est toujours demandé plus avec moins de moyens, et des évolutions salariales bien en deçà des responsabilités et du travail fourni . La différence entre travailler pour le service public et le privé se creuse de plus en plus. Il me semble impossible d'envisager de faire l'ensemble de ma carrière à l'hôpital
- la motivation est une denrée à maintenir et à renforcer pour garder un personnel qualifié, force de proposition avec une dynamique de soins en recherche constante de qualité et de pertinence . à travers les années , les changements et le besoin d'adaptabilité constant , chaque corps doit pouvoir se trouver et pouvoir s'investir dans des projets collectifs et individuels
- aujourd'hui je pense que l'hôpital public a oublié les atouts et les avantages dont il disposait pour concurrencer le secteur privé, ceci de la prise en soin des patients jusqu'au recrutement de praticiens
- La politique de santé publique et préventive sur le bassin Dunkerquois est cataclysmique. Tout comme les moyens alloués à la santé mentale qui est annoncée pourtant comme la cause nationale 2025. On se mobilise pour soigner des maladies sans penser à les prévenir et donc prendre en charge leurs causes qui sont souvent les addictions. De plus la situation de démographie médicale actuelle n'arrange rien et pousse à croire que les espoirs de changement sont bien minces.
- "L'Hôpital Alexandra Lepève est un excellent établissement qui fait parfois l'objet de critiques en raison de mauvais vécu de certains patients/usagers. La bienveillance, l'accueil, la prise en considération des patients /usagers et leur écoute permet de donner une bonne image de l'établissement. L'absentéisme est important, les postes non remplacés impactent sur l'organisation et le fonctionnement du service."
- Continuer à s'adapter aux nouvelles générations



