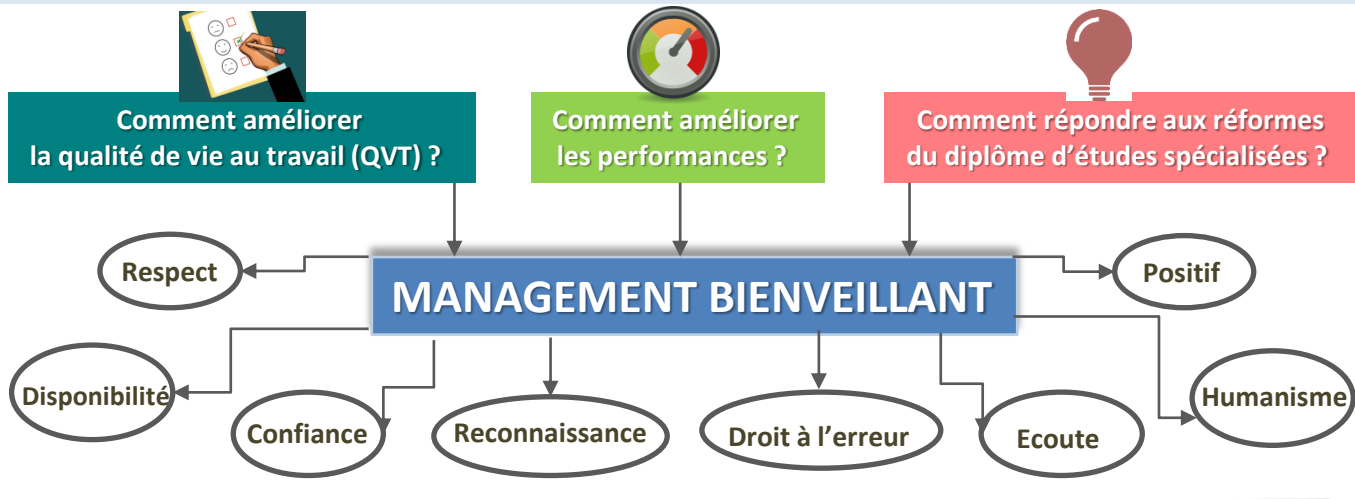


# MANAGEMENT BIENVEILLANT

Une approche novatrice et une nouvelle force à disposition des performances de la Pharmacie à Usage Intérieur (PUI). Quelle adhésion ? Cela fonctionne ?

Jordono L, Khan A, Rucheton A, Malot J, Theron F, Gelas C, Vandewoestyne S, Lacaud F, Merlet M, Vidal F. Centre Hospitalier Dax Cote d'Argent



## Professionnels : Préparateurs PPH / Magasiniers MG

Mise en place 2014  
 Evaluation Par fiche autoévaluation annuelle  
 Par Pharmacien responsable service PRS  
 Cadre de Santé

## Professionnels : 1<sup>er</sup> interne en pharmacie IPH - stérilisation

Mise en place mai 2019  
 Evaluation Par fiche Autoévaluation au mois 0, 3<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup>  
 Par PRS + Pharmacien stérilisation



### Fiche auto-évaluation à 4 Domaines



- D1** Points forts, points d'efforts professionnel  
Objectifs à atteindre  
Evolution professionnelle envisagée
- D2** Savoir Etre et Compétences (12 items)
- D3** Savoir faire (23 items)
- D4** Fonctionnement de service  
Avis ressenti audité (5 items)



### Evaluation Management

↓  
 Enquête satisfaction  
 Enquête QVT simplifiée

### ENQUETE SATISFACTION

5 questions - 2018 PPH/MG



Taux de Participation **100%** (13/13)

Méthode points forts points d'efforts

**85%** Très Satisfaisant/Satisfaisant

Méthode autoévaluation

**85%** Très Satisfaisant/Satisfaisant

Ecoute hiérarchie

**100%** Très Satisfaisant/Satisfaisant

Echange avec hiérarchie

**92%** Très Satisfaisant/Satisfaisant

### ENQUETE QVT

5 questions - 2019 PPH/MG



Taux de Participation **77%** (10/13)

Conditions de travail

**100%** Très Satisfaisant/Satisfaisant

Qualité de vie

**50%** En amélioration

**30%** Inchangée

**12,5%** Ne sait pas car arrivée trop récente

Jugement nouveau management

**100%** Très Satisfaisant/Satisfaisant  
 Pour les 7 préparateurs  
 présents avant 2014

Note globale qualité de vie

**8,1/10**

### INTERNE EN PHARMACIE



**100%** progression D2

**91%** progression D3

**100%** des objectifs fixés atteints

### ADHESION au management + AMELIORATION QVT

- Management **NON BRUTAL + FORMATEUR**
- Connaissance **personnalisée** de chaque professionnel
- Identification **des forces / faiblesses** pour chacun
- Mise en place de **REFERENTS PPH**
- Mise en place **objectifs cohérents et atteignables**
- Intégration** des PPH/MG dans des projets lourds
- PPH/MG/IPH = **FORCE DE PROPOSITIONS ET PRISE INITIATIVE**
- Auto évaluation pouvant se révéler **intimidante** voire **déstabilisante car nouveau concept**
- Auto évaluation = nécessite **acceptation** de s'auto évaluer + ouverture d'esprit
- On peut désormais entendre « **le matin, je suis content de venir travailler à la pharmacie** ».