Organisation du travail

Effets sur l'activité
Perte d'informations
Perte d'efficacité dans la réalisation des soins
Cloisonnements
Ruptures de stocks, stocks sauvages
Retards
Détournements d'usage

Effets sur la personne
Pénibilité du travail
Manque de reconnaissance
Charge physique
Distance parcourue
Tension, conflits, TMS

Facteurs
Communication
Collaboration
Coordination
Reconnaissance des métiers
Partage des contraintes
Notion de service
Distances parcourues
Dispositif d'intégration nouveaux collègues (tutorat)
Répartition des charges / tranche horaire
Sécurisation des transmissions
Moments de régulation
Règles de fonctionnement communes

=

Objectivation / Aides à la décision
Mesures de la charge de travail
Définition des priorités
Choix d'indicateurs (mesurés et suivis)

Outils
Analyse individuelle d'activités
Répartition des activités,
de la charge de travail du service
Schéma des déplacements
Calcul du taux de service
Suivi des événements indésirables
Délai entre demande et réponse
Analyse consommations/service
Contrôles
Questionnaire de satisfaction
Définition de règles communes
Guide organisation du travail
Livret tutorat

27% des salariés européens estiment que leur santé est affectée par des problèmes de stress au travail

Actions

Inter-services
Elaborer des règles communes
(en faisant participer les acteurs concernés)
Les respecter
Planifier les flux

Intra-service
Partager les bonnes pratiques
Prendre en compte le travail réel
Adapter l'effectif à la charge de travail
Rééquilibrer la charge de travail
Faciliter la construction d'un collectif stable
Définir les rôles et fonctions de chaque catégorie

Améliorations sur l'activité
↘ pics d'activité
↘ écarts besoins/moyens
Valorisation de l'image des services
↘ absentéisme
↘ temps d'attente
↗ gestion des conditions de travail

Améliorations sur la personne
Sens retrouvé
Reconnaissance
↘ efforts, déplacements,
↘ sollicitations physiques et psychologiques