



Mesdames, Messieurs,

Votre lettre ouverte relative à la charge de travail des équipes nous amène à vous apporter les éclairages suivants :

Soyez assuré que notre exigence demeure toujours de mettre les établissements au cœur des dispositifs que nous mettons en place. Chaque décision prise fait l'objet d'un questionnement de notre part sur les impacts vis-à-vis des établissements et nous y veillons de près en harmonie avec les services support.

L'année 2015 a été marquée par l'enclenchement d'alignement des process entre Korian et Médica. Par exemple, vous citez dans votre courrier la mise en place du projet restauration. Ce projet a demandé des efforts de la part de tous pour sa mise en place avec un accompagnement à la hauteur de nos services centraux. Ce travail initié en 2015 portera ses fruits en 2016 et ne provoquera plus « d'à-coup » sur les établissements. Il en va de même pour bon nombre d'autres sujets. Seuls les établissements sanitaires de Médica connaîtront la même démarche restauration en 2016.

Nous communiquerons dans les semaines à venir sur le « chemin de faire » à destination des établissements. Cet outil permettra aux établissements d'avoir une meilleure visibilité en 2016 des principaux événements qui viendront ponctuer l'année. Une latitude sera laissée aux établissements sur certains sujets quant au délai de mise en place.

Dans une volonté d'alignement des objectifs, nous définissons actuellement au maximum 4 à 5 objectifs majeurs qui seront déclinés auprès de tous les Directeurs d'établissements dans leurs objectifs EAP 2016. Ceci doit nous permettre de concentrer collectivement les énergies de tous sur nos projets clés.

De plus, dès 2016, l'ensemble du parc informatique des établissements Médica commencera à être totalement renouvelé et un changement profond dans la gestion de nos serveurs sera initié de manière à éviter les désagréments subis en 2015.

Enfin, une pause sur la reconnaissance AFNOR nous permettra de nous recentrer sur nos incontournables et nos engagements clients. Cela ne remet pas en question la poursuite de notre démarche qualité et la mise en conformité de nos pratiques aux recommandations de l'ANESM et doit nous permettre d'alléger le rythme des audits et auto évaluation ainsi que les bilans annuels.



Nous espérons que ces quelques éléments de réponse seront de nature à vous rassurer sur le fait que la vie de nos établissements demeure prioritaire pour nous, pour le bien-être de nos équipes, afin de satisfaire au mieux nos patients et résidents.

Restant à votre écoute, nous vous prions d'agréer, mesdames, messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Chantal LALLEMAND
Directrice Générale des opérations
Médico-social

Marie DUFRANC
Directrice Générale des opérations
sanitaire