

LA FABLE DU RAMEUR ET DES BARREURS

Une équipe de médecins hospitaliers et un groupe local de FMC (pardon DPC) Généraliste décident de faire une course d'aviron. Les deux équipes s'entraînent dur, les généralistes gagnent avec plus d'un kilomètre d'avance. L'équipe hospitalière est très affectée par cette défaite.

Son management se réunit pour chercher la cause de l'échec. Un groupe d'audit constitué de seniors managers est désigné. Après enquête, il conclut que l'équipe des Généralistes est constituée de 8 rameurs pour un barreur, alors que l'équipe de l'hôpital se compose de 8 barreurs pour un rameur. A la lecture du rapport, la direction de l'hôpital décide de louer les services d'un cabinet de consultants.

Après avoir perçu d'énormes honoraires, ils rendent leur avis : "l'équipe de l'hôpital a besoin de plus de rameurs et de moins de barreurs".

La structure de l'équipe de l'hôpital est donc réorganisée. Mais comme personne ne veut devenir rameur, il est décidé de créer quatre postes de barreurs-assistants, trois de barreurs-projets et un de barreur-chef.

Ils mettent aussi en oeuvre un système de stimulation pour encourager le seul rameur de l'équipe (qui est d'ailleurs le seul généraliste de l'équipe) à travailler beaucoup plus. Baptisé « objectif qualité et zéro défaut », il repose sur des réunions régulières, des évaluations permanentes et un contrat d'objectif pour le rameur.

La deuxième course a lieu et cette fois les Généralistes gagnent avec deux kilomètres d'avance.

L'Agence Régionale de Santé ordonne de licencier le rameur, de stopper la mise en chantier d'un nouvel aviron et d'annuler tout nouvel investissement. Elle récompense les barreurs-managers de leurs efforts en leur donnant le prix de l'organisation.

La direction de l'hôpital établit une procédure visant à valider la réalité de l'échec en nommant un pilote de projet, dont l'objectif sera d'accréditer une nouvelle stratégie en conformité avec les indicateurs de traçabilité dans le cadre d'un réseau sécurisé de compétences, pour contrôles de qualité du protocole.

Par ailleurs, elle distribue l'argent économisé par ces mesures de restriction à l'amélioration de son Projet d'Etablissement.

Parallèlement, le Ministère de la Santé, afin d'égaliser les chances entre l'hôpital et les généraliste, décide que désormais les courses d'aviron entre l'Hôpital et les Généralistes se dérouleront différemment. Pendant que les généralistes devront parcourir dix kilomètres, appelé « Objectif Quantité National », l'hôpital n'aura à courir que cinq kilomètres et il lui sera octroyé une subvention exceptionnelle d'un barreur.

La troisième course a lieu. Au bout d'une heure de course, les généralistes ont déjà parcouru douze kilomètres.

Très mécontent de ce dépassement de l'Objectif, le Ministère de la Santé décide que les Généralistes ne pourront désormais courir qu'avec des rameurs assujettis aux trente cinq heures et dans une barque prenant l'eau de toute part.

Moralité : rien ne sert de ramer quand on est dans la mauvaise barque.