

MOOC CHUTE 16

Réussir la conduite du projet

Dr Samia LEVY-DJEBBOUR

Coordinatrice pour l'efficacité des pratiques de l'ARS Ile de France

L'ARS Ile de France a deux casquettes. Une première casquette régaliennne, d'autorisation, d'inspection, de mise en conformité par rapport à la réglementation et une casquette d'accompagnement des établissements pour justement répondre à toutes ces obligations réglementaires.

Dans la campagne Pare à chute, l'ARS prend sa casquette accompagnement, elle est dans un professionnalisme de l'accompagnement, dans une conduite de projets dans le soin. Il ne s'agit absolument pas de pointer du doigt des professionnels ou des établissements, ou des structures, mais beaucoup plus de les engager dans une démarche d'amélioration de leurs pratiques avec un objectif commun et d'accompagner cette démarche avec des animations, avec des outils, dans une démarche positive, à l'anglo-saxonne. C'est du « Yes we can », on va y arriver, on va faire, on positive ce qui est fait, on le partage. C'est une manière de toujours tirer vers le meilleur et de toujours tirer de manière positive des enseignements pour continuer à s'améliorer et prendre des forces et être heureux de travailler, de s'améliorer pour apporter le mieux possible l'excellence au patient ou au résident.

Les professionnels ont des injonctions d'aller à l'excellence avec une qualité théorique maximale, optimale, qu'ils n'atteindront jamais et un sentiment de frustration permanent de ne jamais atteindre ce niveau de qualité. L'objectif d'un projet comme Pare à chute est d'aider à combler ce trou de la qualité. On n'atteindra pas la qualité théorique, peu importe, c'est le chemin parcouru qui compte. L'avantage de la casquette ARS quand elle s'adresse aux directions d'emblée en tout début de projet pour les engager, c'est de solliciter de leur part un réel engagement pour entrer dans une démarche d'amélioration qui va ensuite engager l'ensemble, échelon coordination et échelon opérationnel de leur structure. On leur demande de signer une charte d'engagement et c'est un temps important pour rentrer dans la démarche.

L'accompagnement de l'ARS dans la campagne Pare à chute a deux mots clé : autoévaluation et responsabilisation. On a un climat de confiance entre les structures et l'ARS, c'est à eux de mener leur projet. Ils désignent leur référent, on doit avoir une personne qui est la porte d'entrée dans l'établissement. Après cette première étape d'engagement, la deuxième étape est de réunir un groupe projet. Le groupe projet est absolument essentiel au déroulement du projet, il doit être pluri-professionnel et solliciter les bonnes volontés, les gens qui, sur la base du volontariat, vont avoir envie de faire partie de ce groupe projet. Et ce groupe projet est essentiel pour réaliser le projet mais aussi pour légitimer la mise en œuvre du plan d'action.

Tout le monde est concerné par le risque de chute, quel que soit son statut socio-professionnel. Le groupe pluridisciplinaire doit en tenir compte. Un projet trop long va

essouffler les équipes. La stratégie, elle est, on commence petit et on fait une durée limitée sur 9 mois, une période d'année scolaire où il n'y a pas les vacances, ce qui nous est arrivé dans Pare à chute, les vacances estivales qui font du mal au projet.

Je veux faire Pare à chute dans mon établissement, je choisis un secteur de 20 lits maximum. On peut commencer petit, faire une démarche complète, tirer tous les enseignements puis déployer ensuite les mesures d'amélioration.

Les trois temps de la démarche sont très logiques, c'est de la démarche de projet, de la conduite de projet. Un temps d'évaluation, d'état des lieux, un temps d'élaboration, de structuration et de mise en œuvre du plan d'action et un temps d'évaluation de ce plan d'action pour objectiver la démarche d'amélioration.

Un élément important pour accompagner la démarche c'est la communication. Ne pas oublier de communiquer en début de projet, en milieu de projet, en fin de projet, après la fin du projet pour donner vie à ce projet et que ceux qui n'auront pas vécu le projet, c'est « et nous, et nous ? Nous aussi on a envie de faire. ». Donc c'est vraiment donner envie et pour donner envie il faut communiquer.