

SOMMAIRE

Préface	9
Introduction.....	13
Savez-vous que 70 % de l'image d'une personne se construit dans les premiers jours ?	14
Qu'attend-on de vous ?.....	15
CHAPITRE 1 - RÉUSSIR SA PRISE DE POSTE	17
Qu'est-ce que manager aujourd'hui ?	17
Quel est le profil du manager dans l'organisation sanitaire et médico-sociale ?.....	21
La connaissance de soi : mieux se connaître pour mieux comprendre l'autre	21
La représentation du pouvoir : le vrai du faux.....	31
Les étapes du succès.....	34
Comprendre votre mission, découvrir l'établissement et préparer votre arrivée	34
Jour 1	40
Les dix premiers jours.....	46
De 11 à 90 jours.....	49
Les premières décisions	53
Former une équipe soudée et fédérer les talents individuels	54
CHAPITRE 2 - CONSTRUIRE LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT	57
Introduction : le projet d'établissement (PE) et ses corollaires.....	57

Le bilan du projet précédent.....	59
La démarche et les attendus des autorités dans le cadre contractuel	60
Conduite d'une analyse stratégique : passer de l'analyse de l'existant à la projection	60
Je connais l'environnement : analyse du macro-environnement d'après la grille PESTEL.....	61
Je connais les autres : analyse de la concurrence d'après les cinq forces de Porter	67
Je me connais : définition de l'avantage concurrentiel d'après les 7 P du marketing mix.....	71
De l'analyse à la performance.....	79
Une définition de la performance	80
L'organisation des activités et la gouvernance : coordonner, planifier.....	81
Un diagnostic stratégique complet au service de la projection.....	82
CHAPITRE 3 - CONDUIRE UN PROJET	85
Du positionnement individuel au « faire ensemble »	85
Voir le monde comme un médecin.....	86
Voir le monde comme un pharmacien	90
Voir le monde comme un infirmier	92
Voir le monde comme un manager	95
Quelles passerelles d'un monde à l'autre ?	99
Passer du médical au management	105
Les leviers du « faire ensemble »	114
Manager un projet : passer de l'idée à la mise en œuvre	124
Introduction	124
Définir la notion de projet.....	124
Mettre en œuvre et piloter un projet : un voyage en plusieurs étapes.....	125
La gestion de projet : une application concrète du management agile....	152
CHAPITRE 4 - GESTION DU TEMPS ET GESTION DU STRESS	155
Pourquoi gérer son temps et celui de son équipe ?	155
Qu'est-ce que bien gérer son temps ?	157
Qu'est-ce que le stress ?.....	162

Quelles sont les sources de stress ?	163
Comment identifier le mal-être au travail ?	166
Quelle prévention ?	167
CHAPITRE 5 - ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ET GÉRER LES CONFLITS	171
Qu'est-ce que le changement ?	172
Comment conduire et accompagner le changement en conservant ou en développant la motivation des salariés et en créant une véritable dynamique ?	173
Les tensions, les différends et les conflits	178
Qu'est-ce qu'un conflit ?	179
Quelles sont les conséquences du conflit ?	180
Les différentes sortes de conflits	180
Quels sont les signes avant-coureurs d'un conflit ?	181
Que faire en présence de signes avant-coureurs d'un conflit ?	182
Quels sont les vents qui attisent les conflits ?	185
Analyse du conflit	185
Les tactiques déloyales pour une sortie de conflit gagnant/perdant	187
La confrontation violente	189
Une sortie de conflit satisfait/satisfait : la négociation raisonnée de Fisher et Ury	189
L'après-conflit	193
CHAPITRE 6 - MANAGER LES PROCESSUS ET ANALYSER LES RISQUES AU SERVICE DU PARCOURS DE L'USAGER	195
Gérer la démarche qualité et les risques au service du management	195
Le contexte réglementaire : un univers contraint	196
Les concepts clefs de la qualité et la gestion des risques	202
La place du management dans la démarche	210
La démarche qualité et gestion des risques au service de la décision managériale	211
Manager les processus	213
Le système de management par la qualité et la gestion des risques au cœur du système de santé (SMQR)	214

Le pilotage des processus	220
Construire le projet personnalisé de l'usager :	
des risques cliniques à la prise en compte de la qualité de vie.....	229
Une approche des risques sous emprise médicale	229
Changer de regard sur l'usager : l'émergence d'une nouvelle culture de l'accompagnement.....	231
Une communication efficace et sereine avec l'équipe, l'usager et ses proches.....	242
CHAPITRE 7 - S'ÉVALUER EN ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE	245
La coordination pluridisciplinaire	245
La gestion de réunion	246
Les différentes méthodes d'analyse des pratiques	248
L'analyse systémique au service de la résolution des problèmes	252
La résolution de problèmes au service de la coordination	255
CHAPITRE 8 - BIEN CONDUIRE LES DIFFÉRENTS ENTRETIENS INDIVIDUELS.....	261
Soigner la préparation	263
Les enjeux de ces entretiens	263
Un état d'esprit.....	265
Le dialogue au sein des entretiens : échanger.....	269
Les étapes d'un entretien.....	270
Faire le point, évaluer	275
Accompagner	277
Conclusion.....	281
Bibliographie.....	283
À propos des auteurs	288