

Sommaire

Préface	9
Introduction	13
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 ?	22
La connaissance de soi : mieux se connaître pour mieux comprendre l'autre.....	22
La représentation du pouvoir : le vrai du faux	32
Les étapes du succès	35
Comprendre votre mission, découvrir l'établissement et préparer votre arrivée.....	35
Jour 1	40
Les dix premiers jours.....	47
De 11 à 90 jours.....	51
Les premières décisions	54
Former une équipe soudée et fédérer les talents individuels	56
Chapitre 2 - Construire le projet d'établissement	59
Introduction : le projet d'établissement (PE) et ses corollaires	59
Le bilan du projet précédent	61
La démarche et les attendus des autorités dans le cadre contractuel...	62
Conduite d'une analyse stratégique :	
passer de l'analyse de l'existant à la projection.....	62
Je connais l'environnement : analyse du macro-environnement d'après la grille PESTEL	63

Je connais les autres : analyse de la concurrence d'après les cinq forces de Porter	69
Je me connais : définition de l'avantage concurrentiel d'après les 7 P du marketing mix	73
De l'analyse à la performance	81
Une définition de la performance	81
L'organisation des activités et la gouvernance : coordonner, planifier	83
Un diagnostic stratégique complet au service de la projection	84
Chapitre 3 - Conduire un projet	87
Du positionnement individuel au « faire ensemble »	87
Voir le monde comme un médecin	88
Voir le monde comme un pharmacien	92
Voir le monde comme un infirmier	95
Voir le monde comme un manager.....	98
Quelles passerelles d'un monde à l'autre ?	102
Passer du médical au management	108
Les leviers du « faire ensemble »	119
Manager un projet : passer de l'idée à la mise en œuvre	129
Introduction.....	129
Définir la notion de projet.....	129
Mettre en œuvre et piloter un projet : un voyage en plusieurs étapes.....	130
La gestion de projet : une application concrète du management agile	159
Chapitre 4 - Gestion du temps et gestion du stress	161
Pourquoi gérer son temps et celui de son équipe ?	161
Qu'est-ce que bien gérer son temps ?.....	163
Qu'est-ce que le stress ?	168
Quelles sont les sources de stress ?.....	169
Comment identifier le mal-être au travail ?	172
Quelle prévention ?	173
Chapitre 5 - Accompagner le changement et gérer les conflits ..	177
Qu'est-ce que le changement ?	178

Comment conduire et accompagner le changement en conservant ou en développant la motivation des salariés et en créant une véritable dynamique ?	179
Les tensions, les différends et les conflits.....	185
Qu'est-ce qu'un conflit ?	185
Quelles sont les conséquences du conflit ?	187
Les différentes sortes de conflits.....	187
Quels sont les signes avant-coureurs d'un conflit ?.....	188
Que faire en présence de signes avant-coureurs d'un conflit ? ..	189
Quels sont les vents qui attisent les conflits ?.....	192
Analyse du conflit	192
Les tactiques déloyales pour une sortie de conflit gagnant/perdant	194
La confrontation violente	196
Une sortie de conflit satisfait/satisfait : la négociation raisonnée de Fisher et Ury.....	196
L'après-conflit	201
Chapitre 6 - Manager les processus et analyser les risques au service du parcours de l'utilisateur	203
Gérer la démarche qualité et les risques au service du management	203
Le contexte réglementaire : un univers contraint.....	204
Les concepts clefs de la qualité et la gestion des risques	212
La place du management dans la démarche	221
La démarche qualité et gestion des risques au service de la décision managériale	222
Manager les processus	224
Le système de management par la qualité et la gestion des risques au cœur du système de santé (SMQR).....	224
Le pilotage des processus.....	231
Construire le projet personnalisé de l'utilisateur : des risques cliniques à la prise en compte de la qualité de vie.....	240
Une approche des risques sous emprise médicale.....	241
Changer de regard sur l'utilisateur :	
l'urgence d'une nouvelle culture de l'accompagnement	242

Une communication efficace et sereine avec l'équipe,
l'usager et ses proches 254

Chapitre 7 - S'évaluer en équipe pluridisciplinaire..... 257

La coordination pluridisciplinaire..... 257

 La gestion de réunion 258

Les différentes méthodes d'analyse des pratiques..... 260

 L'analyse systémique au service de la résolution
 des problèmes 264

 La résolution de problèmes au service de la coordination 267

Chapitre 8 - Bien conduire les différents entretiens individuels.... 273

Soigner la préparation 275

 Les enjeux de ces entretiens 275

 Un état d'esprit 277

Le dialogue au sein des entretiens : échanger..... 281

 Les étapes d'un entretien 282

Faire le point, évaluer 287

Accompagner 290

Conclusion 293

Bibliographie 295

À propos des auteurs 300