

L'atelier « études de cas »

Nous sommes toutes et tous des collaborateurs impliqués, désireux d'appliquer pour le mieux les règlements, arrêtés, bonnes pratiques, procédures, tournés vers le patient qui est notre principale préoccupation lorsque nous prenons nos fonctions avec enthousiasme et bienveillance...

Il arrive cependant comme dans toutes les activités professionnelles, que quelques situations nous échappent, que notre crédibilité soit mise à mal, que l'image renvoyée à nos clients soit ternie par quelques événements susceptibles de porter préjudice à notre amour du travail bien fait...

Vous allez me répondre que « *le malheur est partout mon pauvre Monsieur* », et que « *cela n'arrive pas qu'aux autres* »....Nous savons, nous le savons bien...

Nous allons donc pouvoir échanger, partager, discuter autour de cas concrets, piochés avec gourmandise ici et ailleurs, et proposer une approche en deux temps : quelles explications donnerons-nous et surtout quelles décisions prendrons nous !

Nous pourrons utiliser la méthode des 5 M pour l'analyse (Méthode, Main d'œuvre, Milieu, Machine et Matériel), et même penser à en inclure un 6^{ème} : Management 😊

Hervé Ney