



LE TABLEAU BLANC DE HURLEVENT

Tableaux blancs, stand up meeting, philosophie Lean...autant de termes liés à des changements qui circulent au sein de notre institution depuis quelques temps et qui remplissent d'appréhension lorsqu'on ne les a pas éprouvés. Voici une expérience relatée par l'équipe de l'US 33 qui a changé leur manière d'appréhender les « irritants ». De quoi démystifier et « tordre le cou » aux idées reçues. **N'hésitez pas à nous faire partager VOS expériences de terrain.**

Le « tableau blanc de hurlevent » : analyse d'une méthode de résolution de problèmes qui va s'étendre

Il est fréquent que le personnel des unités se retrouve devant une multitude de documents venant du département infirmier (procédures, documents d'informations diverses.)

Pour la plupart, ces documents sont nécessaires à l'organisation et au fonctionnement du service.

Nombre d'entre eux tapissent les murs de l'unité. Les nouvelles informations se trouvent noyées parmi les plus anciennes.

L'IC est en difficulté lorsqu'il s'agit de partager un message institutionnel auprès de son équipe, de le rendre visible.

Après réflexion, je suis persuadée qu'il est important de structurer notre lieu de travail, de vie.

Au vu de la charge de travail, il est nécessaire d'éviter la perte de temps et d'énergie du soignant.

Pour leur permettre d'être efficaces, l'accès à l'information doit être rapide. Il me fallait donc m'atteler à cette tâche...

Quelques semaines plus tard, j'ai eu l'opportunité de rencontrer notre Directrice de département, Joëlle Durbecq accompagnée de M. Fontaine (adjoint DDI). Cette rencontre s'est faite sur le terrain au sein de l'us33.

La rencontre commença par une visite de l'unité et beaucoup d'échanges autour de mes difficultés. Les dés furent lancés ! Nous avons interpellé la cellule ACEO.

Un travail de collaboration commença. Ma demande consistait à favoriser la communication des messages au sein des membres de l'équipe. S'imposa une analyse et une réflexion sur mes besoins pour communiquer à mon équipe.

La proposition de communication de l'IC et de la cellule ACEO à l'équipe fut l'utilisation du tableau blanc (que nous nous sommes très vite appropriés)

Sur ce tableau une partie fut consacrée à des items que j'ai choisis, l'autre fut utilisée pour l'analyse des irritants !

La motivation et le sens des responsabilités de chacun des membres de l'équipe furent exigés.

C'est alors que tout put commencer. Le mercredi aux alentours des 14h15, furent l'heure et le jour du « stand up meeting » (durée 15 minutes)

Durant cette rencontre la lecture des irritants est faite et des propositions de solutions sont amenées par le groupe. La solution la plus adaptée est retenue, validée et mise en place le plus vite possible dans un délai défini. Un responsable est nommé afin de garantir la mise en pratique et le bon suivi de la solution proposée.

Réévaluation de la solution et validation de celle-ci par le groupe si elle est efficace.

Une traçabilité de l'ensemble des irritants est conservée et peut-être retrouvé dans un cahier accessible à l'équipe.

Avantages de cette méthode :

- équipe : responsabiliser chaque membre de l'équipe, déposer une difficulté par écrit et les amener à y réfléchir, analyse et conscientisation de l'organisation du service, être acteur du changement, être entendu, cohésion du groupe, solidarité.
- IC : entendre les difficultés du terrain, amener l'équipe à y réfléchir et à se positionner. Permet la discussion. Structure d'informations claires et ponctuelles. Conserver une dynamique de groupe. Rendre visible le travail d'équipe multidisciplinaire avec ses forces et ses faiblesses. Favoriser l'ouverture aux changements. Chaque membre de l'équipe multidisciplinaire est acteur. L'utilisation du tableau permet de centraliser l'énergie sur la résolution de problèmes au profit de la qualité des soins.

Depuis 2014, c'est au quotidien que j'entretiens cet outil qui nous a été précieux et qui l'est toujours d'ailleurs.



I.Wardavoir
IC US33, Neurologie/Néphrologie

