

# Les Rencontres Qualité & Sécurité en Santé



## La Décision en Santé

11 octobre 2018 à Lyon

13h30 -17h

### Public :

- Professionnels de santé encadrants de proximité
- Dirigeants d'établissements de santé ou médico-sociaux
- Responsables institutionnels
- Représentants d'usagers
- Leaders d'opinion en santé
- ...

### Raison d'être de la Rencontre :

Tous les jours, quel que soit notre rôle dans le système de santé, nous sommes face à des prises de décision qui vont influencer la qualité du service rendu aux patients et / ou la qualité de vie des professionnels de santé.

**« Dénoncer » un collaborateur malveillant?**

**Annoncer une erreur à un patient alors que je pourrais la cacher?**

**Prioriser le résultat pour les patients ou la rentabilité de l'hôpital?**

**Travailler seul et plus vite ou avec les autres et mieux? ...**

Nous explorerons à travers des échanges et des ateliers :

- Ce qui guide nos décisions
- Comment de « mauvaises » décisions peuvent être prises par de « bonnes » personnes
- Les repères pour une « bonne » décision
- Comment prendre les bonnes décisions en équipe
- Comment « aligner » les décisions au sein d'une organisation
- .....

## Intervenants



**Guido Palazzo est professeur d'éthique des affaires** à HEC Lausanne. Dans sa recherche il s'occupe principalement de trois sujets : l'impact de la mondialisation sur la responsabilité de l'entreprise, la prise de décision immoral dans le contexte des organisations modernes et la criminalité organisée. En 2008, il a gagné le prix Max-Weber de l'Association de l'Industrie Allemande (Deutscher Industrieverband) pour sa recherche sur la mondialisation. Il a plus de 10 ans de pratique dans le conseil et la formation sur la gestion de l'éthique dans l'entreprise. Il est intervenu notamment au sein d'entreprises multinationales comme Siemens, Volkswagen, Airbus, Johnson & Johnson, Federal Reserve Bank of New York.



**Julian Marewski est professeur en comportement organisationnel** à HEC Lausanne. Interdisciplinaire, la recherche conduite par Julian Marewski touche tant aux domaines des statistiques et du management que de la psychologie, de la médecine et de la biologie. Dans ses recherches, il s'intéresse aux processus de prise de décision heuristiques, à la mémoire, à la rationalité écologique, à la cognition située, à la modélisation formelle, aux méthodes de test pour les modèles quantitatifs et à la conception d'expériences représentatives.



**Laurent Seravalli est médecin,** co-directeur médical pour la Suisse romande au sein de la Suva, la plus grande assurance-accident helvétique, et médecin agréé au sein du service de réanimation du Centre Hospitalier Universitaire Vaudois. Passionné par la recherche de solutions pratiques à des problématiques complexes, il débute en 2016 une activité indépendante dédiée au coaching de soignants, d'équipes et d'organisations en lien avec la prise de décisions.

## Présentation de la rencontre

### Gérer les dilemmes éthiques dans le système de santé

Chaque fois qu'un scandale se produit nous avons tendance à croire que les décisions illégales et/ou contraires à l'éthique peuvent être expliquées par l'absence des vertus morales de la part de certains acteurs au sein de l'organisation (on parle de moutons noirs dans un troupeau de moutons blancs). Cependant, dans la plupart des cas, ce sont des personnes tout à fait normales qui sont derrière ces décisions immorales. Souvent les routines appliquées par le décideur rendent la dimension morale d'une décision invisible. Comprendre la structure dilemmatique de ses propres décisions est donc un élément clé de l'intégrité d'une organisation. A l'aide d'un jeu, nous apprendrons à analyser et résoudre des dilemmes qui se présentent dans un contexte médical.

### De meilleurs soins dans un meilleur environnement !

Dans le domaine de la santé et ailleurs, lorsque les choses se passent mal, nous sommes souvent prompts à blâmer la personne que l'on soupçonne d'être à l'origine d'une erreur.

Or, souvent, la véritable origine d'une erreur se trouve dans l'interface entre l'être humain qui prend la décision et l'environnement dans lequel il évolue.

L'art de la prise de décision consiste à comprendre dans quel contexte une décision peut conduire au succès... et dans quelle situation elle peut aboutir à l'échec. La compréhension de l'interdépendance étroite existant entre prise de décision et contexte ne nous permet pas seulement de faire de meilleurs choix, elle peut également nous aider à mieux concevoir nos organisations.

Sur la base d'études de situations réelles et en faisant appel à des outils décisionnels émanant de domaines aussi variés que ceux des sciences cognitives et décisionnelles, de la biologie, de l'aviation et de l'ingénierie, nous découvrirons ensemble quelles sont les stratégies disponibles susceptibles d'améliorer nos processus décisionnels dans le domaine de la santé.

Ensemble nous développerons et entraînerons les aptitudes décisionnelles indispensables en santé auxquelles médecins, infirmières, administrateurs, patients, leaders d'opinion et autres acteurs du domaine de la santé n'ont souvent pas ou peu été formés.

### Des clés pour guider nos décisions

Pourquoi ne voudriez-vous pas vous faire opérer dans un hôpital ou une clinique n'ayant pas de service de réanimation?

Pourquoi ne supportez-vous pas votre nouveau chef de service ou nouveau collègue?

Pourquoi ne vous reconnaissez-vous pas dans les choix de la direction de votre hôpital?

Dans son intervention, Laurent Seravalli fait le pari de nous proposer un sésame nous permettant de mieux comprendre les possibles réponses aux questions ci-dessus, les sources de notre motivation et l'origine de nos actions dans le domaine de la santé.

Fondée sur le thème des valeurs, cette clef diagnostique nous aidera – si besoin est - à pleinement intégrer les messages des professeurs Julian Marewski et Guido Palazzo dans notre pratique quotidienne.

Par le biais d'histoires vécues, elle nous aidera à décrypter la physiopathologie de certaines problématiques classiques du domaine de la santé. Elle nous amènera aussi à discuter des plans de traitements possibles pouvant permettre de mettre sur pied des organisations de santé performantes et durables.

Finalement, cette grille de lecture nous aidera à réaliser de quelle manière un vrai management par les valeurs, bénéfique à l'individu, à son groupe et à l'organisation dans laquelle il évolue, peut être mis sur pied.

Informations et inscription : [contact@ceppraal-sante.fr](mailto:contact@ceppraal-sante.fr)

Tarif adhérent : 80 euros

Tarif non-adhérent : 100 euros

Notre site internet : [www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)