

36. Mission à Grass Roots

Il y a quelques années, en 1988, j'allais élaborer une étude de cas sur la première entreprise hospitalière indienne, qui s'était fait un nom très respecté en tant qu'hôpital Super-spécialisé en un peu plus de 4 ans après sa création, malgré toutes les difficultés.

Comme j'étais allé à la rencontre du directeur général (administration) à la réception, il me dirigea vers l'ascenseur me demanda d'y entrer et se déplaça légèrement vers une rampe latérale. En arrivant au cinquième étage, il arriva quelques instants après, souriant, à me recevoir. Interrogé quant à pourquoi il ne m'avait pas rejoint dans l'ascenseur, dit-il, « l'ascenseur est destiné aux patients. Aucune autre personne, sauf le Président (cardiologue), parmi nous, y compris le chef de l'exécutif, JT. Directeur exécutif Chef (la fille du directeur général, d'autres directeurs généraux, du personnel aux différents étages, s'en servent. Nous allons en rampe, peut-être 4 - 5 fois par jour. Si nous utilisons l'ascenseur, l'opérateur d'ascenseur pourra nous donner la préférence au détriment des patients ».

Quand j'ai rencontré le chef des aliments et des boissons qui travaillait pour l'hôtel. Chola Sheraton, dit-il, « mon expérience là-bas, est inutile ici. Je dois préparer plus de 700 régimes liquides uniques tous les jours pour près de 300 patients. Nous devons garantir non seulement l'alimentation du patient mais aussi celui des visiteurs les servir dans des délais très courts, parce que si ce n'est pas le cas, l'état du patient pourrait être affecté ».

Expérience de la rencontre de la matrone chargée du ménage n'était pas différente. Elle m'a accueilli, mais continuait le comptage des draps de lit et des tés d'oreiller. Je devenais agité. Après environ 20 minutes, elle avait fini de compter et se tourna vers moi. « Désolé de vous garder en attente. Que puis-je faire pour vous ? » Elle avait demandé. Incapable de me contrôler, j'ai demandé, « ne pouvez-vous pas vous pas me recevoir d'abord et ensuite compté linge de lit ? Elle répondit : « Monsieur le Président, notre

blanchisserie est incapable de prendre une charge accrue. Nous devons donc faire appel au service des blanchisseurs extérieurs. Je dois vérifier le linge de lit et Tés d'oreiller pour être en mesure de délivrer le linge à l'heure, deux fois par jour » « pourquoi ne les livrez-vous pas une fois tous les deux jours par semaine ou lorsque le patient est libéré ? Dans l'hôpital public dans notre ville, ils le changent lorsque le patient est déchargé où sera interné, je l'ai dit. « Quoi ? » elle pleurait presque. Avec les yeux et la bouche grande ouverte est dans un état de choc, elle murmura, « mais qu'advient-il du patient, il risque une infection ».

Indépendamment de qui j'avais rencontré, de JT. Directeur exécutif au directeur EDP, le mot. Patient » faisait écho durant notre conversation. Je n'ai compris que la Mission. Soins du patient » a pénétré toute l'organisation comme des valeurs communes, et les gens savaient quoi faire dans des situations lorsque les règles ne sont pas claires.

Dans un endroit lointain de l'Inde, une ville appelée Sabadel, environ 40 km de Barcelone, en Espagne, Parc Tauti l'Hôpital Consortium fut formée par la fusion de quatre hôpitaux, parce que leur situation financière s'était détériorée de manière qu'ils n'étaient plus en mesure de contribuer aux mêmes caisses nationales de sécurité obligatoire. Deux d'entre eux appartenaient à la municipalité, l'une appartenait à une banque d'épargne privée et l'autre par une société de fonds communs de placement.

Après avoir bien que beaucoup de turbulences après la fusion pour l'intégration sur 5 ans, l'hôpital émergeait comme un hôpital de référence olympique. J'avais entendu beaucoup de bonnes choses à propos de l'hôpital et son personnel et j'avais une haute estime envers elle. Mais quand je me suis rendu là-bas, j'étais choqué avec beaucoup de bruit, chant de slogan, etc. J'avais demandé au médecin qui m'accompagnait de quoi, il s'agissait. Il avait répondu que le personnel protestait contre le gouvernement sur la question des salaires. Il a ajouté, « ne vous inquiétez pas, ils s'arrêteront après une demi-heure ». En regardant mes yeux curieux, dit-il, « le

personnel est agité pour exprimer la solidarité avec les syndicats qui ont organisé des protestations à l'échelle nationale sur la question. « Mais ici, le personnel ne proteste que pendant l'heure du déjeuner, comme ils ne veulent pas que les patients ne soient affectés par une faute ne venant pas d'eux ».

L'organigramme de l'hôpital était aussi particulier avec une bordure épaisse délimitant les gens en deux séries ; l'une avec les patients dans le centre et les unités médicales autour d'elle au sein de la frontière et tous les autres membres du personnel en dehors de la frontière. Interrogé, le chef de la planification avait expliqué que c'est comme expression de la centralité des patients, si quelque chose lui arrive, nul à l'extérieur de la frontière est requis. Message était fort et clair à un visiteur comme moi que les « soins aux Patients » sont devenus une valeur partagée dans cet hôpital.

« Nous parlons tellement de la Mission et des valeurs partagées, mais je me demande combien d'entre nous se rends compte de ses avantages », pensait l'écrivain du cas.