

## ST JEAN DE DIEU : VALEUR AJOUTEE

Si on appartient à un établissement de la Fondation le travail de chacun est assurément approprié à ce qui est attendu mais avons-nous un plus ? Un plus qui nous différencie et qui fait qu'on a choisi d'être là dans un établissement Saint Jean de Dieu, dans la Direction Générale ou dans le Conseil d'Administration et qu'on est fier d'y être ?

I            Reprenons les valeurs de l'ordre hospitalier : respect, qualité, hospitalité, responsabilité, spiritualité.

**Le respect** : soigne-t-on une maladie, un patient, ou une personne qui souffre d'un mal ? J'avais organisé il y a dix ans un colloque sur « soigne-t-on une maladie ou un malade ? ». A l'époque la réponse était une maladie chez un malade. Aujourd'hui on serait plus amené à dire un malade ayant une maladie et on parle de médecine personnalisée. Les Américains sont les champions du « patient centered care » le soin centré sur le patient alors que notre pays est pour ce critère le dernier de tous les pays industrialisés tandis que nous sommes les premiers pour l'aspect systémique avec le moins de morts évitables. Je pense que ce qui fait la force de nos établissements, c'est qu'on respecte la personne. Mais peut-on aller encore plus loin ensemble, c'est-à-dire faire un diagnostic de la personne en plus de celui de sa souffrance ? Connaître ses préférences, ses frustrations, ses réactions, son entourage ? Chercher le regard de l'autre pour mieux répondre à sa demande et alors épanouir notre action par un vrai remerciement qui est en fait une vraie relation humaine. Chercher ensemble à approfondir cette quête de la connaissance de l'autre pour mieux le satisfaire tout en allégeant sa souffrance. Nous le faisons, c'est notre valeur ajoutée, mais peut-on aller plus loin pour que nous soyons reconnus parmi les autres établissements et non pour nous couler dans le moule de l'habituel. Face à la vulnérabilité, nous ne sommes pas des acteurs comme les autres institutions. Le patient n'est pas pour nous un usager, contrairement aux tendances consuméristes actuelles.

**La qualité** : quand on parle qualité cela englobe l'accès, l'efficacité et la sécurité des soins. Nous ne sommes pas maîtres du jeu pour l'accès aux soins et nous apportons, comme dans tout établissement, l'efficacité en rapport avec

les connaissances actuelles. Pour ce qui est de la sécurité, deux notions sont importantes et dont nous devrions être les promoteurs : premièrement il est plus important de rechercher les causes aux événements indésirables inattendus et non culpabiliser le dernier chainon ; en effet c'est l'intrication de multiples défaillances du système qui est à l'origine du dommage et la personne par qui la catastrophe est survenue est tout autant victime que celle qui subit le dommage. No blame no shame. Deuxièmement l'esprit d'équipe est le phénomène le plus important pour éviter la mort « évitable » et les séquelles « évitables ». Savoir réagir vite, anticiper pour éviter toute conséquence néfaste, prendre l'initiative à temps, sortir des procédures s'il le faut, grace à celui qui est présent au moment où il faut prendre des décisions, même si ce n'est pas le rôle qu'on doit jouer, comme le rugbyman qui connaît les règles, qui a appris les possibles éventualités de l'adversaire, et qui prend le ballon pour marquer même s'il est arrière ou demi de mêlée. Promouvoir la parole libre en groupe, après l'événement pour connaître afin de les réparer les petits défauts enchainés dans un circuit, qui sont à l'origine d'un dommage ; créer l'esprit d'équipe chacun aidant le voisin, dans des attitudes d'anticipation et de résilience face la variabilité des situations.

**L'hospitalité** : point central de nos établissements. L'hospitalité reconnaît dans la maladie, ce trait d'union entre le souffrant, le vulnérable et nous autres qui cherchons à amoindrir la douleur. La souffrance contribue au progrès de l'humanité car sans souffrance il n'existerait ni évolution ni adaptation, la Nature étant l'exemple même, qui dans sa flexibilité de transmission génétique laisse place aux mutations parfois favorables et souvent défavorables.

Mais au-delà de cette perspective corporelle, la vulnérabilité donne sens, en effet, en changeant notre regard et notre relation vis-à-vis de l'autre. L'humain se révèle dans l'humanité face à la souffrance. L'humanité progresse par l'expérience de la fragilité et régresse en éliminant le faible comme l'ont montré les malheureuses dérives politiques du siècle dernier. Il ne s'agit ni de pitié, ni de rejet, mais de relation humaine forte et réelle. Il ne s'agit pas non plus de fardeau collectif supporté par quelques uns mais d'union entre le souffrant et les autres (nous avons tous d'ailleurs des vulnérabilités) accolés dans un destin commun, moteurs du progrès de l'humanité corps et esprit. Le

regard face à la souffrance est une valeur ajoutée par rapport à la « prise en charge » purement clinique ou sociale.

**La responsabilité** ou la capacité de répondre. Nous avons peut être à montrer notre identité, à enseigner notre vision du soin et celle de l'abord de la souffrance et à afficher notre expérience. Il est de notre responsabilité de faire comprendre ou montrer par notre attitude que nos établissements sont différents et qu'il y a une unité dans cette différence, une humanité communicative. De même, au sein de nos établissements, chacun est responsable, dans une subsidiarité bien comprise, dans des discussions catégorielles, plus fondées sur notre objectif commun qui est d'amoindrir la souffrance d'autrui, que sur un retranchement derrière des règles figées. La flexibilité permet l'évolution, l'inerte et la situation fixe sont mortels.

**Enfin la spiritualité** : Si nous sommes divers, si nos établissements font face à des situations variées de la souffrance, nous avons le même esprit, face à la personne souffrante. L'autre se révèle de façon évidente et essentielle à travers sa fragilité et sa souffrance. Le corps et l'esprit sont indissociables. Le corps souffrant n'est ni rejeté, ni oublié comme certaines philosophies orientales le proposent. Le corps n'est pas un objet dont on peut se séparer et encore moins qu'on pourrait faire disparaître. Il est en union avec l'esprit. Cette association du corps et l'esprit que nous considérons dans l'autre que nous soignons ou aidons, est aussi vraie pour nos établissements où l'esprit Saint Jean de Dieu est intégré au corpus formé par les professionnels.

Il Mais au-delà des valeurs ajoutées qui nous sont communes et qu'on aurait pu inclure dans un code de bonne conduite ou une charte appliqués dans les établissements, quel est la valeur ajoutée d'avoir une et une seule Fondation qui nous regroupe tous ? Certes nous avons une vision commune du sens de la vie qui nous guide dans nos réflexions éthiques, mais comment valoriser notre unité dans la diversité ? D'ailleurs diversité, unité, solidarité, ressemble à liberté, égalité, fraternité un trépied fondamental. Nous prenons en charge toute sorte de détresse et souffrance, mais jouons nous la complémentarité ? Et dans nos choix collectifs, allons nous chercher à combler les manques, prospecter pour savoir s'il existe des personnes laissées pour compte, au bord de la route et qui auraient besoin de nous ? Quelle coordination serait la plus adaptée, non seulement à la tête par un CA et un DG

mais aussi à tous les niveaux ? Comment faire participer chacun à la cause commune tout en privilégiant la subsidiarité.

Que pouvons-nous faire ensemble dès maintenant ? Tout d'abord reconnaître et échanger sur les succès car ils sont transposables, plus que les expériences des erreurs qui généralement sont propres aux sites. En effet il existe une cause, un acte, un acteur à un succès alors que l'erreur est due à un enchevêtrement de multiples défaillances et circuits. Puis construire ensemble la charte de bonne conduite, définir notre éthique face à la souffrance et la vulnérabilité.

Mais pouvons nous aussi rêver de mettre en place un enseignement reconnu sur la qualité de la prise en charge des personnes fragiles et souffrantes, d'innover dans la prise en charge mêlant la ville et nos établissements, tout un arsenal qui valorise notre unité.

Nous sommes plus visibles, mieux compris, à plusieurs dispersés sur tout le territoire, que chacun avec sa particularité et reconnaissance locale. Nous avons le devoir de nous montrer comme une force de proposition, dans notre diversité face à toutes les facettes de la souffrance, avec l'esprit fraternel qui est le notre.

III Au-delà de la Fondation elle-même, notre regroupement apporte-t-il une valeur ajoutée aux instances dirigeantes et à l'ordre hospitalier ? Outre la simplification de gestion, l'harmonisation sociale, l'appartenance possible ou non à une même fédération hospitalière, la création d'un ensemble représentatif du personnel, la création ou non de commission paritaire, enfin tout ce qui peut aider les directions, la DG et le CA, comme dans toute fusion, n'y a-t-il pas une valeur ajoutée ?

Je la vois dans l'animation et l'attractivité. Animation dans les deux sens du terme rendre vivant notre ensemble avec des partages, des mobilités internes, des moments d'échanges d'expérience mais aussi animation dans le sens d'être animés d'un même élan et d'avoir une âme. Les Frères sont là pour nous montrer les valeurs intemporelles, prendre le temps pour l'écoute, la relation avec l'autre soigné ou collaborateur et nous donner cette âme. Leur présence est indispensable pour que souffle l'esprit Saint Jean de Dieu. Et si nous savons faire vivre ces valeurs ajoutées dont ils sont consubstantiels alors peut être

verrons nous arriver bien des professionnels de grand talent mais aussi d'autres frères parmi nous. Ce serait pour moi la plus grande des valeurs ajoutées et la preuve que nous avons su reconnaître et faire vivre ces valeurs ajoutées qui nous sont propres et dont les Frères sont les pierres vivantes des établissements de la Fondation.

Docteur Laurent Degos

28/02/2013

Journée des administrateurs de la Fondation Saint Jean de Dieu