



Fédération des **maisons médicales**
et des collectifs de santé francophones asbl

LES 6 CHAPEAUX DE DE BONO



Journée Qualité, 14 mars 2017

6 chapeaux de de Bono

2

- Technique qui permet d'analyser une situation, un problème, un projet, d'évaluer et de faire émerger des solutions, des idées, en observant différents points de vue.
- Permet, entre autres, d'éviter l'affrontement
- 6 chapeaux = 6 couleurs = 6 points de vue



Objectif de l'atelier

3

- Découvrir une méthode d'animation utile dans le cadre du développement de la qualité



Chapeau bleu

4



- Coordination, organisation : c'est le chapeau de l'**animateur** de la réunion
- qui organise le déroulement de la réflexion, maintient le bon déroulement, la discipline, gère la prise de parole, s'assure que le but de la réunion est respecté.



Chapeau blanc



5

- Pense « **information** » : les faits et rien que les faits, l'information neutre, objectivité, pas d'émotion, imite l'ordinateur.
- Exemples de questions:
 - De quelles informations disposons-nous?
 - Quelles informations nous manquent? Qu'est-ce que nous aimerions savoir? De quelle information avons-nous besoin??



Chapeau noir



6

- **Critique négative**, jugement (négatif), difficultés, problèmes, avocat du diable, prudence...
- Exemple de questions:
 - ▣ Qu'est-ce qui ne va pas ?
 - ▣ De quoi devons-nous nous méfier ?
 - ▣ Qu'est-ce que ça va nous apporter comme problèmes?
 - ▣ Quelles vont être les difficultés ?
 - ▣ Où est-ce que ça va bloquer ?



Chapeau jaune



7

- **Critique positive**, constructive, admet rêves et pensées folles, tente de mettre en œuvre idées des autres, optimisme
- Exemples de questions:
 - Qu'est-ce qui marche bien?
 - Quelles sont nos forces?
 - Quels sont les avantages ?
 - Quelles sont les opportunités?



Chapeau rouge

8



- Critique émotionnelle, intuition, sentiments, **émotions**, passion, aspects irrationnels, spontané, instinctif.
- Ce sont les tripes et le cœur qui parlent, pas le cerveau
- Exemples de questions :
 - ▣ Quel est votre sentiment par rapport au projet?
 - ▣ Que ressentez-vous ici et maintenant?
 - ▣ Quelle est votre intuition pour la suite?



Chapeau vert

9



- **Créativité**, cherche des idées alternatives, va au-delà du connu et de l'évident, voit d'autres aspects des choses, sort des sentiers battus, idées neuves, cherche à voir comment faire autrement.
- Exemples de questions:
 - Comment faire autrement ?
 - Quelles alternatives ?



Déroulement

10

- L'animateur (chapeau bleu) présente le cadre et l'objectif de la séance
- L'animateur propose une séquence de chapeaux
- Tout le groupe porte le même chapeau en même temps



Thème et objectif

11

- Concertations multidisciplinaires se déroulent à ce jour avec l'équipe soignante de la maison médicale.
- Proposition de réaliser les concertations en y incluant:
 - les accueillants
 - les patients
- Points de départ:
 - Interpellation accueillant
- Objectif de la session : étudier la pertinence et la faisabilité d'une telle proposition



Définition concertation multidisciplinaire

12

- Définition : Dans le cadre de prises en charges complexes, les réunions de concertation pluridisciplinaire regroupent des professionnels de santé de différentes disciplines avec ou sans les patients et dont les compétences sont nécessaires pour évaluer les besoins de l'utilisateur, leur évolution, les ressources disponibles au sein du service de santé ou dans le réseau, pour apporter la réponse la plus adéquate.



Les faits

13



- 2200 patients à la maison médicale
- 42 patients présentent des conditions chroniques complexes
- 4 ETP MG, 1,5 ETP infirmier, 2 ETP kinés, 2 ETP accueil, 0,5 ETP psy.
- Jusqu'à présent:
 - concertation en fonction des besoins
 - Accueillants et patients non présents



Les 6 chapeaux de la réflexion

La prise de recul
Introduit, conclut
Juge la méthode
Distribue les rôles
Indique les directions



Jugement optimiste
Espoirs
Avantages



Les faits rien que des faits
Neutralité
Objectivité



Point de vue émotionnel
Intuitions
Sentiments



La créativité
Nouvelles idées



Jugement critique
Risques
Faiblesses

