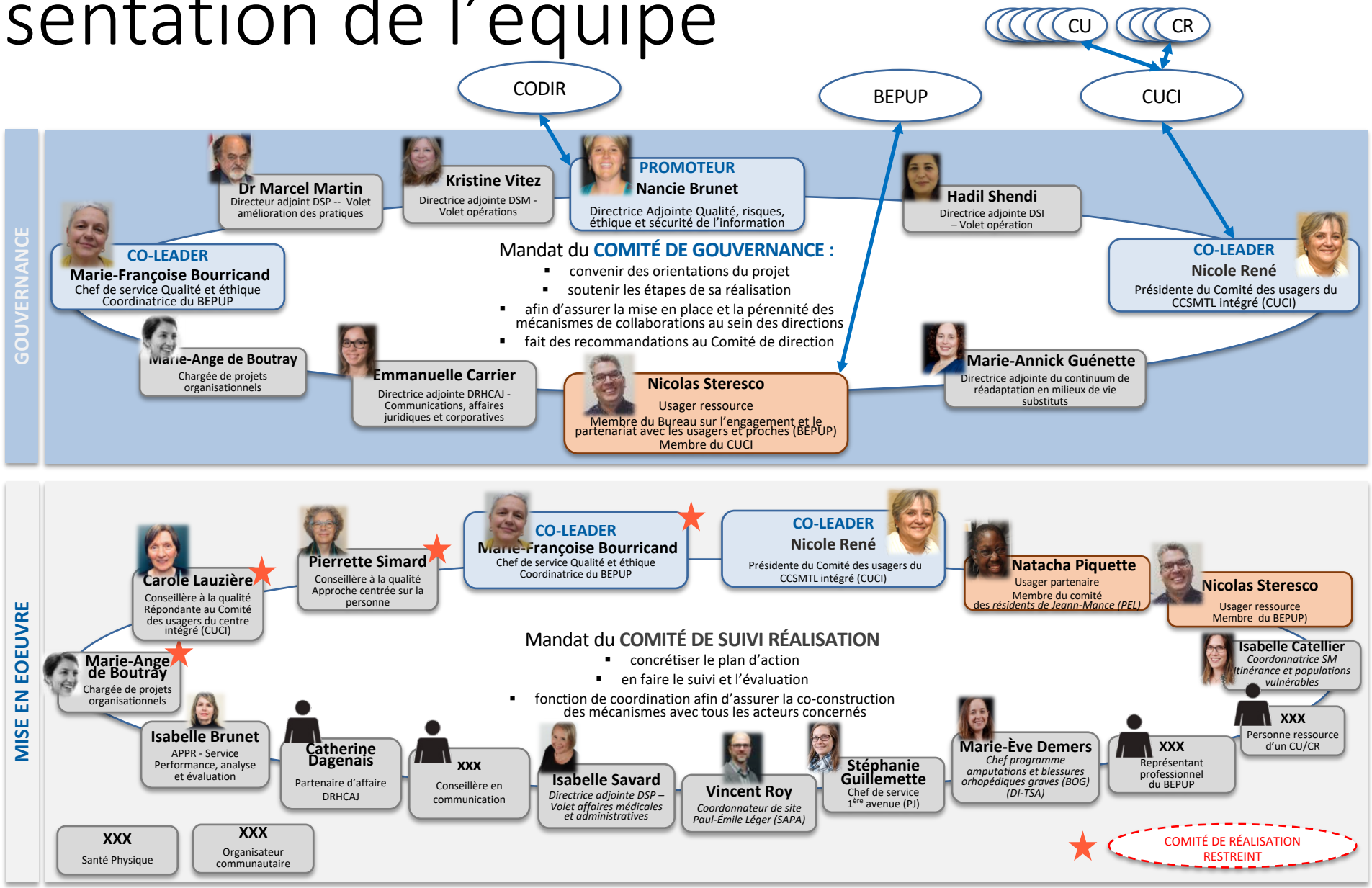
Synergie Partenariat

Rencontre de partage

Projets financés par le MSSS

Jeudi 5 décembre 2019

Présentation de l'équipe



Thématique et objectif du projet

Catégorie	Contexte	Lié à un objectif priorisé de la planification stratégique
☒ Intégration de l'approche de partenariat au sein de la **culture** de l'établissement ☐ Intégration de l'approche de partenariat dans le cadre d'une situation ou problématique particulière	☐ Soins et services directs ☒ Organisation des soins et services ☐ Gouvernance	« Enraciner une **culture** organisationnelle axée sur la qualité et la performance, et visant une expérience humaine positive pour tous »

<u>But du projet</u>

- De façon globale, ce projet vise à ce que :
  - les instances responsables de faire valoir la voix des usagers et de leurs proches,
  - et les gestionnaires

  deviennent des **co-constructeurs** de l'organisation et de l'amélioration continue des soins et des services.

- L'intention à la base de cette collaboration est
  - d'assurer le plein potentiel de l'organisation à **capter les opportunités d'amélioration basées sur le savoir expérientiel** des usagers et de leurs proches
  - d'améliorer l'expérience de soins et services dans les différentes directions :
    - via les opportunités rapportées par les instances en place : CUCI et CU/CR, BEPUP (Bureau d'Engagement et de Partenariat avec les Usagers et Proches), Comités de gestion tels que les comités locaux d'amélioration continue
    - par l'amélioration des mécanismes permettant de résoudre les défaillances, et l'amélioration de l'expérience de collaboration

Méthodologie

Gouvernance

- 1 comité de gouvernance
- 1 comité de suivi réalisation
- 2 co-leaders
  1. Présidente du CUCI
  2. Chef du service Qualité et éthique
- 1 usager-ressource et 1 usagère d'un comité de résidents

Lot
GESTION DE PROJET

Lot
MÉCANISMES
(processus/outils)

Lot
FORMATION

Lot
ÉVALUATION

Lot
COMMUNICATION

Lot
RECONNAISSANCE

Grandes étapes

Stratégie d'amélioration continue / théorie des petits pas

Découpage du projet en 2 phases

- **Année 1** : concrétisation de la collaboration inter-instances
  - ✓ Comité de direction
  - ✓ CUCI
  - ✓ Usagers-ressources du BEPUP
- **Année 2** : mise en place des mécanismes de collaboration et concrétisation dans l'ensemble des directions
  - ✓ Tous les gestionnaires
  - ✓ Tous les comités d'usagers et de résidents
  - ✓ Usagers-ressources Ensemble du CIUSSS

FFOM

FORCES

- ✓ **Fort soutien de la PDG et du CODIR : volonté du CIUSSS de rendre le partenariat fluide au sein de notre organisation**
- ✓ Le partenariat fait partie intégrante de notre modèle qualité performance
- ✓ **Déploiement de la politique sur le partenariat dans notre organisation**
- ✓ Le déploiement de l'approche centrée sur la personne et de l'approche collaborative dans notre CIUSSS
- ✓ **À HAUTEUR VARIABLE, culture porteuse chez les gestionnaires** qui adhèrent à cette vision de collaboration (s'exprimant par des changements concrets, comme par exemple aux services alimentaires)
- ✓ Intérêt maintenu suite au colloque CUCI-CIUSSS du 29-30 nov 2018 chez les gestionnaires et les membres des comités des usagers et de résidents (intérêt variable)
- ✓ Acteurs du projet unis pour la valorisation et la promotion du partenariat
- ✓ Expertise sur les formes variées de soutien aux différents types de participation (Organisateurs communautaires)
- ✓ Prise en compte et clarification des différentes formes de partenariat au sein du CCSMTL.

FAIBLESSES

- ❖ Différence de vision du partenariat entre les différentes parties prenantes
- ❖ Rôles et responsabilités des membres des CU-CR et des usagers-ressources qui tendent à cloisonner plutôt qu'à faire travailler ensemble;
- ❖ Une mauvaise connaissance et compréhension du concept partenariat y compris entre les parties prenantes du projet
- ❖ Peu de moyens de reconnaissance des usagers impliqués
- ❖ Difficulté des CU et CR à recruter et à garder leurs membres
- ❖ Exigences déposées sur les épaules de bénévoles ; Disponibilité de certains acteurs clés du projet qui sont des usagers bénévoles
- ❖ Porteur unique au sein du CUCI (désorganisation lors d'une démission ou départ)
- ❖ Porteur unique au sein du BEPUP
- ❖ Ressources humaines en cours de recrutement au BEPUP

OPPORTUNITÉS

- ✓ Plan d'action du CUCI pour renforcer les CU et CR
- ✓ **Le projet synergie est considéré comme un projet novateur choisi par le MSS**S donc valorisation pour ceux qui vont contribuer
- ✓ La vision du Regroupement provincial des Comités d'usagers (RPCU) est axée sur la collaboration;
- ✓ Création d'un sous-comité **Comités des usagers** au sein de la Communauté de pratique Expérience et partenariat de soins et de services »
- ✓ 5 premières mesures Primauté de la personne dans le Plan d'action en SM
- ✓ Intégration d'un organisateur communautaire dans le projet, pour le volet partenariat avec la communauté.

MENACES

- ❖ Sentiment de menace des membres des CU/CR par rapport à leur autonomie
- ❖ Sentiment de menace chez les gestionnaires, notamment dans les façons de prendre des décisions
- ❖ Perception d'une charge de travail supplémentaire pour les gestionnaires

Bons coups et défis à partager

Bons coups

- Partage de la gouvernance entre le CUCI, le BEPUP et le CODIR
- Présidente du CUCI impliquée et convaincue
- Implication de presque toutes les directions cliniques
- Implication de ressources de l'équipe évaluation et du bureau de projet organisationnel, dès le début
- Fort engagement des membres du comité de gouvernance

Défis

- Disponibilités des usagers bénévoles mobilisés sur plusieurs projets.
- Définir diverses modalités (quoi, quand et comment) pour recueillir la voix des usagers et des proches pour co-construire avec efficacité et efficience.
- Pratiques de gestion de certaines directions qui ont moins le réflexe d'aller chercher la voix des usagers.
- Maintenir le sens du projet pour les nombreux acteurs impliqués.
- Utilisation des modèles de partenariat en parallèle de leur co-construction.
- Co-existence de différentes formes de collaboration selon les différentes réalités terrain.
- Réunir les conditions gagnantes identifiées par l'ensemble des instances.
- Construire en intégrant les démarches/priorités du CUCI-CODIR-BEPUP.
- Bâtir une alliance avec les membres des CU/CR par rapport à leur autonomie (conflit de loyauté envers leur mandat de défense des droits des usagers).
- Confusion dans les rôles des usagers des CU/CR vs les usagers ressources.
- Une mauvaise connaissance et compréhension du concept partenariat y compris entre les parties prenantes du projet.

Prochaines étapes

- **État des lieux interne:** conditions et modalités gagnantes du partenariat, réussites et échecs de collaboration usagers-gestionnaires du CCSMTL
  - Tournée des CUCI-CU-CR
  - Tournée des directions
- **Étalonnage externe** des mécanismes de partenariat (notamment des modalités de participation)
- Présentation au CODIR
- Formalisation des modèles de partenariat et identification fine des fondamentaux
- Création d'un répertoire, définition et diffusion des mécanismes de partenariat
- Développement du contenu et plan de formation, et autres moyens de mise en œuvre
- Plan d'évaluation du projet
- Développement d'activités de communication
- État des lieux des activités de reconnaissance
- Prochains Comités
  - 2e Comité de suivi réalisation : Janvier 2020
  - 2e Comité de gouvernance : Mardi 28 janvier 2020