CHU de Québec Université Laval

« Mobiliser les parties prenantes pour développer une réelle culture de partenariat avec nos usagers et leurs proches »

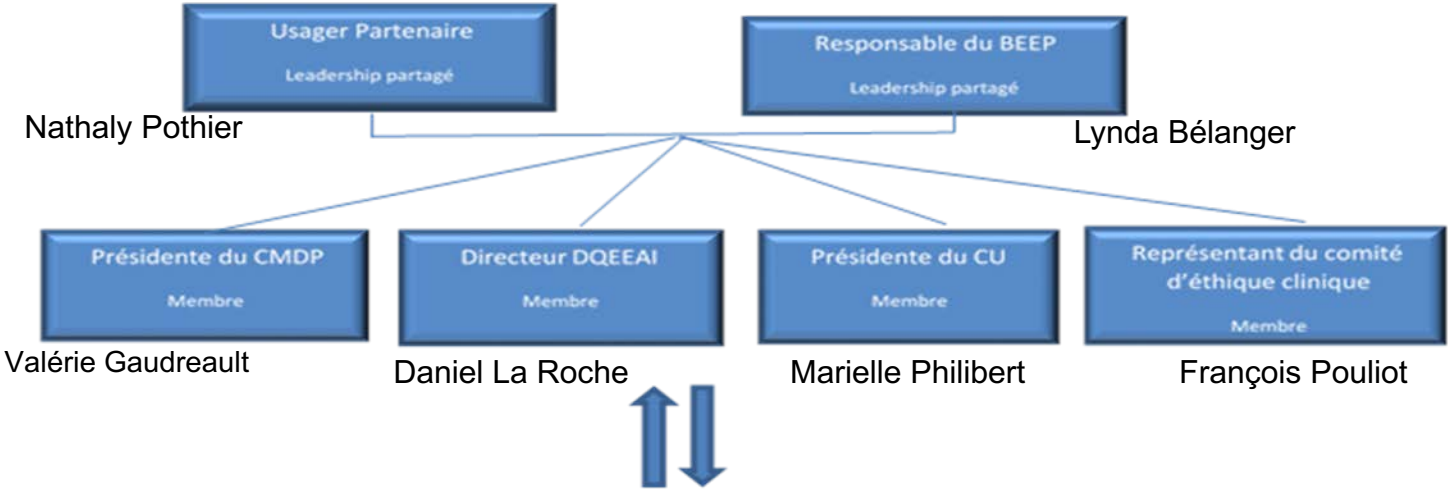
Agir sur notre culture organisationnelle

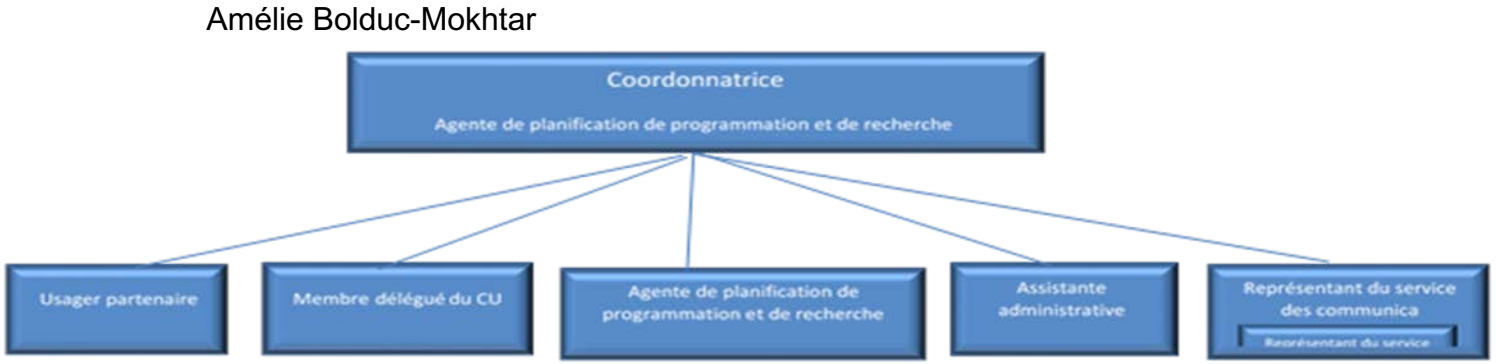
5 décembre 2019

Comité de gouvernance du projet

CHU de Québec Université Laval

Notre équipe





Thématique

- L'approche de partenariat avec nos usagers et leurs proches amène de nombreux changements et pour certains, cela touche aux fondements mêmes de leur pratique professionnelle (paternalisme, éthique professionnelle, croyances, peurs de la poursuite)

- L'implantation de cette approche ne pourra se faire que si tous les groupes ont l'impression que leurs intérêts et leurs perspectives sont pris en considération et qu'il y a un langage commun pour désigner ce que nous souhaitons construire

- L'engagement de toutes les parties prenantes dans l'implantation d'une culture organisationnelle (mobilisante) autour de l'approche de partenariat est essentiel à la création d'un environnement propice au changement

But ultime

Développer une réelle « culture du partenariat » dans l'action et en co-construction, en mobilisant les différents intervenants de l'établissement autour d'une vision partagée de l'approche de partenariat, s'assurer de l'intégration de cette vision au sein de la culture de notre organisation,
dans une optique d'éthique organisationnelle

Objectifs spécifiques

- Connaître les perceptions des soignants et des gestionnaires sur l'approche de partenariat adoptée par le MSSS afin de mieux anticiper les enjeux éthiques et organisationnels associés à l'adoption de cette approche;
- Identifier les résistances et les préoccupations en lien avec l'implantation de de l'approche de partenariat- niveau clinique et organisationnel- ainsi que les facteurs pouvant faciliter son implantation;
- Identifier les intervenants pouvant être des ambassadeurs du changement de culture;
- Répertorier les pratiques ou projets en cours qui s'inscrivent dans une approche de partenariat de soins (cartographie);
- Recueillir des idées d'application et d'implantation de cette approche;
- Utiliser la démarche comme un outil de sensibilisation et d'information et comme un levier de changement.

Méthodologie

CHU de Québec Université Laval

Afin de comprendre – analyses qualitatives

- 8 FG- 1 dans chacune de nos 7 directions-clientèle (incluant chef d'unité, assistante infirmière-chef (AIC), directeur-clientèle, soignants) 1 avec des résidents
- 3 FG avec autres professionnels de la santé (ergo, inhalo, physio, etc)
- 21 entrevues individuelles avec médecins de chacune des directions-clientèle
- Entrevues (style vox-pop) avec des usagers (ou des proches) de chacune des directions clientèle (environ 30)
- Espace de dialogue sur le WEB ouvert à tout le personnel (mêmes questions que celle adressées dans les FG ou entrevues)

Afin d'influencer – stratégies de communication

- Campagne de sensibilisation – présentations en scrums, comités de directions, CA
- Implication du service des communications et des professionnels en gestion du changement

FFOM

CHU de Québec Université Laval

Forces

- La haute direction (PDG, PDGA) de l'établissement est engagée dans le projet et soutient activement le déploiement de l'approche de partenariat dans l'établissement.
- Le comité des usagers (CU) est très proactif dans leur soutien au déploiement de projets en lien avec l'approche de partenariat. En plus de la participation de la présidente du CU dans le comité de comité de gouvernance, une ressource a été déléguée pour participer à la phase de collecte de données du projet.
- L'équipe de projet est mené par des professionnels qui ont de l'expérience et travaillent ensemble depuis longtemps (méthodes déjà utilisées avec succès et efficience dans le passé).
- Le projet est financé.
- Capacité d'innovation/ ouverture de la Direction générale

Faiblesses

- L'équipe de projet est portée par une très petite équipe (le Bureau d'expertise en expérience patient) et a de nombreux mandats et projets en cours et (agrément sept 2020)
- Mobilité du personnel
- Le projet tel que proposé est de grande envergure et la tâche est colossale en termes d'organisation des ressources.
- Organiser des focus group requiert beaucoup de temps d'administration
- Organiser des focus group requiert coordination et disponibilité / libération du personnel.
- Manque de fonds pour rémunérer les participants aux focus group

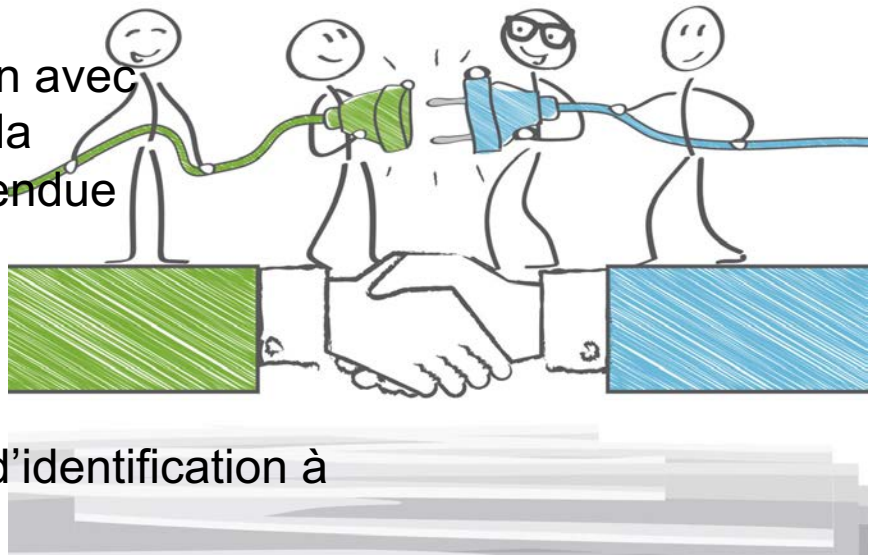
Opportunités

- Projet inscrit récemment dans la matrice de gestion. Projet sera suivi en Comité de gestion et présenté aux différentes instances telles le CD, CCS et un sous-comité du CA.
- S'arrimer avec le comité d'éthique clinique, le CMDP, le CM et le CII et en faire un projet déployé à la grandeur du CHU.
- Resserrer nos liens avec le CU.
- Faire connaitre l'approche de partenariat de manière active et structurée.

Menaces

- Perte de ressources humaines: plusieurs départs ont affecté directement la mise en œuvre du projet.
- Complexité de l'organisation.
- Priorités qui entrent en compétition avec la réalisation du projet.
- Difficulté à intéresser les médecins

Bon coups



- Développement d'une étroite collaboration avec notre patiente partenaire impliquée dans la gouvernance du projet : Porte-parole entendue

- Arrimage avec les conseils (CMDP, CM et CII et sous-comité du CA) Favorise le sentiment d'appartenance et d'identification à l'idéologie proposée: Pouvoir d'influence

- Arrimage avec la responsable de l'approche adaptée à la personne âgée et avec le comité d'éthique clinique

- Permet une implication importante des intervenants en leur donnant la parole et en les reconnaissant comme les experts qui peuvent nous guider dans la production de la politique de partenariat et le développement ou le renforcement de la culture de partenariat-

Défis

- Recrutement des usagers partenaires
- Recrutement des participants aux FG
- Libération pour FG
- Planifier les rencontres avec les médecins
- Poser les bonnes questions

Prochaines étapes

- Prendre photo d'équipe !
- Réaliser les FG
- Poursuivre les entrevues
- Analyser les résultats
- S'arrimer avec le service des communications
  Développer la plateforme Web
- Présenter les résultats – Campagne de communication