CHSLD PROVIDENCE NOTRE- DAME DE LOURDES

Amélioration du processus d'implantation du « *Milieu de vie* »

Analyser le pourquoi de cette difficulté d'implantation et de changement organisationnel;
Redéfinir et réaliser une deuxième phase du grand projet « Milieu de Vie » lancé en 1997, à l'aide des outils du management de la qualité;
Formaliser et structurer le processus en un plan d'action clair et précis;
Faire des pas concrets en subdivisant et en actualisant le grand projet organisationnel en plus petits projets (gestion des petits pas menant au succès!). ***Nicole Laferrière et Sylvie Dupras***

Objectifs du projet & modèle conceptuel & opérationnel

QQOQCP

Modèle opérationnel

Projet milieu de vie

Intégration du modèle d'intervention psychosocial plus particulièrement de l'approche humanisante allié à la gestion globale de la qualité dans la culture organisationnelle

Reconnaissance de trois groupes essentiels dans l'organisation : les résidents, les proches et les employés

Engagement des directions et des gestionnaires

Stratégies d'information sur les orientations de PNDL

Gestion participative, travail d'équipe et complémentarité des services

Habilitation des employés

Formation continue de l'approche humanisante et la gestion de la qualité (attitudes, outils, approche client)

Amélioration et mesure des résultats

Modèle théorique

Hypothèses d'intervention

Mettre en place l'approche psychosociale
- Au plan de l'environnement physique
- Au plan des politiques et de l'administration
- Au plan de la programmation
- Au plan de l'environnement social et des relations interpersonnelles
- Au plan des interventions

Mettre en place le concept d'autonomie réciproque (résidents et familles, employés)
- Au plan du respect de la présence de l'autre
- Au plan de la reconnaissance de la différence de l'autre
- Au plan de la reconnaissance de l'équivalence del'autre

Mettre en place la gestion globale de la qualité
- Conformité et excellence
- La mesure
- La relation client-fournisseur

Développer chez les gestionnaires une vision claire et commune du projet milieu de vie autant dans sa compréhension que dans son implantation

Faire évoluer les perceptions sur la définition d'un milieu d'hébergement en soins de longue durée et sur les besoins des personnes âgées et de leurs proches

Consolider, au quotidien, l'application d'une gestion participative

Hypothèses causales

Améliorer :
- La globalité des soins
- La continuité des soins (continuum bio-psycho-social)
- L'art of care ou l'humanisation des soins
- La coordination
- L'approche systémique des soins

Améliorer la qualité des soins, services et la qualité de vie du résident

Faits et sources

- Enquête d'évaluation portant sur les indicateurs pour le concept de l'autonomie réciproque et de l'approche humanisante, mai 2001, résultat de 1,5 et 2 sur 4 (cadres clinico administratifs , CII & CIA)
- Évaluation Plaisir, portant sur le taux de réponse aux besoins (69%)
- Absence de plan d'action ou de planification stratégique
- Pénurie de main-d'œuvre (survie)
- Chaîne de montage médicale et rituel d'intervention
- Épuisement professionnel (taux d'absentéisme élevé)
- Approche centrée sur l'employé
- Un million de dollars en personnel d'agence pour 2001-2002

Pourquoi ?

- Équilibre bio-psycho-social, compromis pour la personne âgée sans changement.
- Orientation du MSSS
- Améliorer la qualité de vie du résident et la satisfaction au travail
- Projet lancé en 1997 qui ne prend pas l'envol souhaité.
- Déshumanisation des interventions

Produits visés

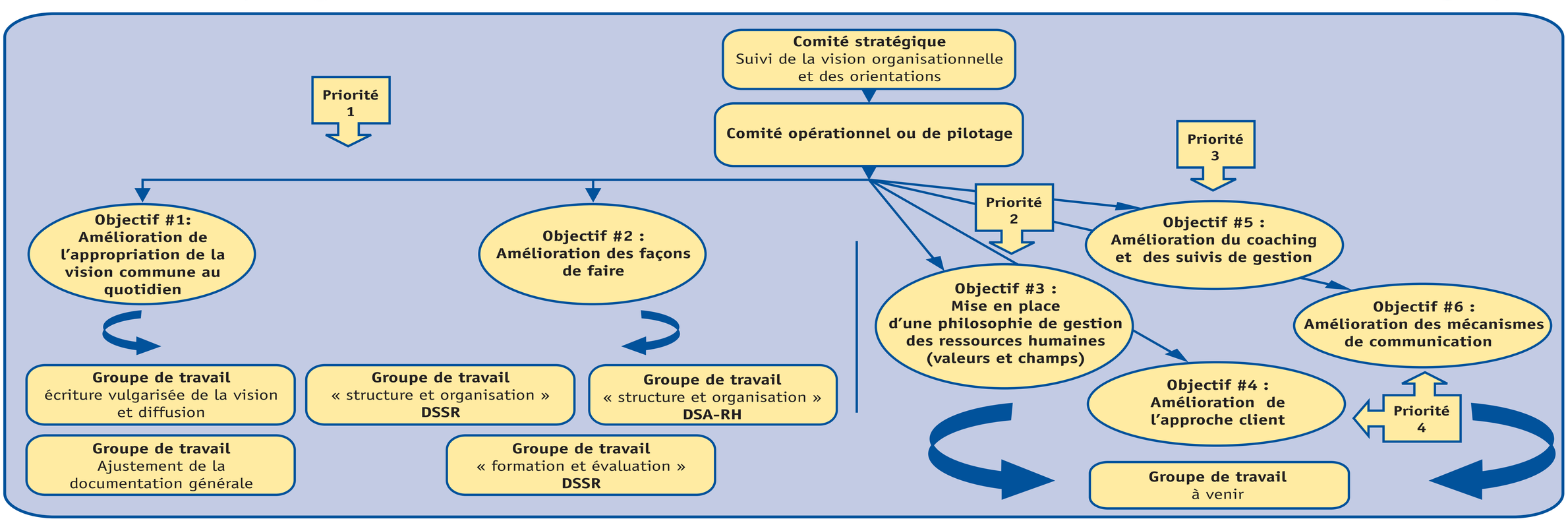
- Documentation validée
- Personnel impliqué
- Langage et vision commune
- Nouvelle organisation du travail et structure
- Plan d'action structuré

Qui ?

- Maître d'ouvrage (Directeur général)
- Comité de pilotage (Comité de direction)
- Maître d'œuvre (Selon le groupe de travail)
- Équipe projet (Groupe de travail multidisciplinaire)

Diagnostic « Les Causes » : • Diagramme d'affinité •• Diagramme de décision

Structure projet → **Planification stratégique**



CHSLD PROVIDENCE NOTRE- DAME DE LOURDES

Conduites d'action à court terme

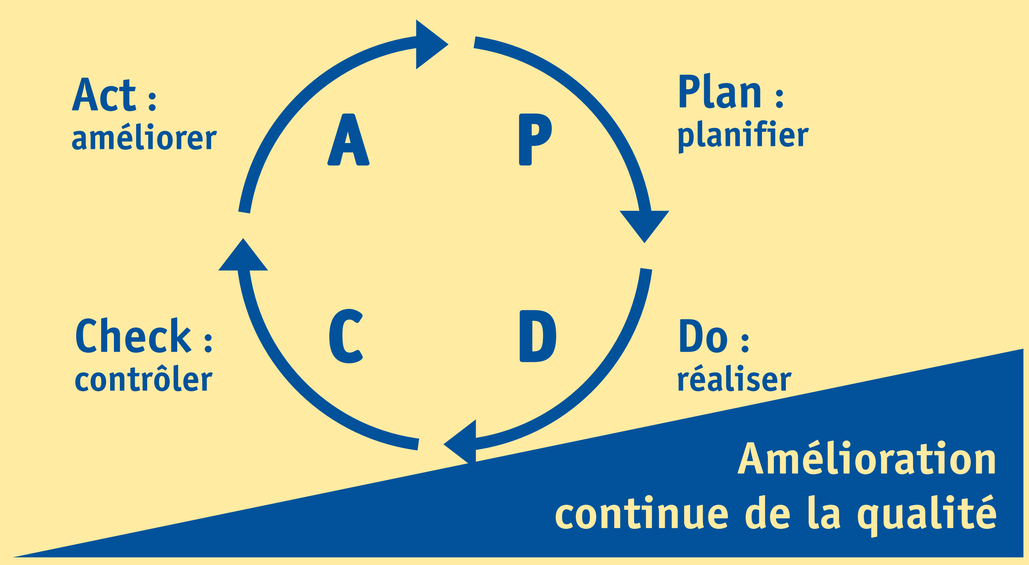
Langage / Vision commune (Février 2002)
Réorganisation et nouvelles structures du travail (En cours de réalisation fin pour l'automne 2002)

Note de clarification
Processus de déroulement / jalons (Brownpaper)
Analyse des risques
Liste des tâches et planning (Gantt)
Évaluation de l'état du changement (Collerette)

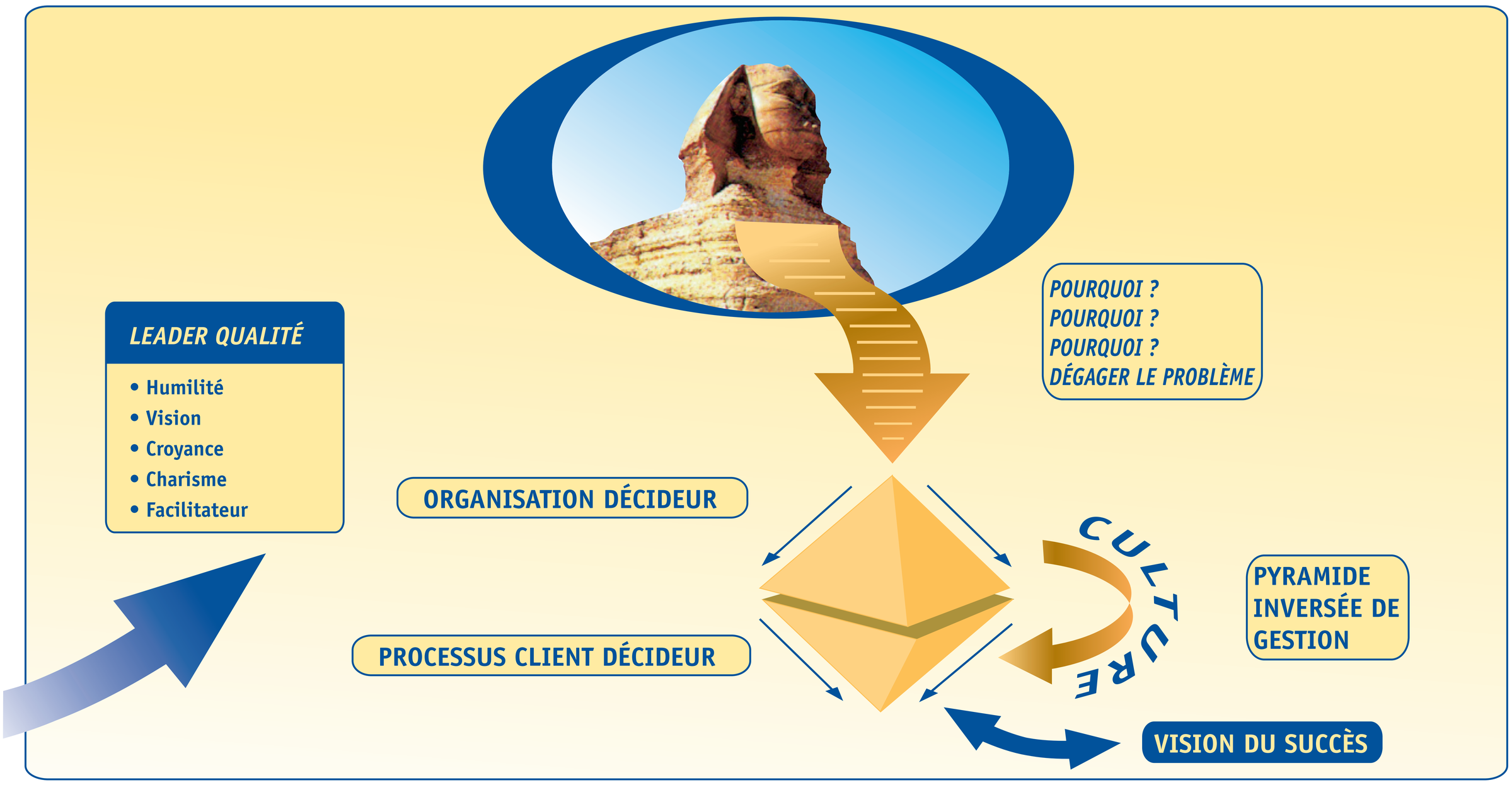
- Questionnaire sur : L'état des déclencheurs dans l'organisation
- Questionnaire sur : Bilan du leadership du gestionnaire
- Questionnaire sur : Grille d'analyse de l'approche de gestion de la Transition
- Questionnaire pour déterminer la configuration organisationnelle pendant le changement

Résultats
Évaluation et pérennité

Le cycle PDCA (Roue de Deming)



Produits indirects *INTÉGRATION*

Changement de culture
Sensibilisation à la mesure et à l'importance de l'évaluation objective
Redéfinition d'un nouveau plan d'organisation intégrant au niveau fonctionnel, clinique et normatif le management de la qualité

Apprentissage progressif dans l'action
Transparence / confiance
Partenariat / décloisonnement
Gestion participative
Le plaisir