



Colloque ARUC sur la gestion des âges et des temps sociaux.

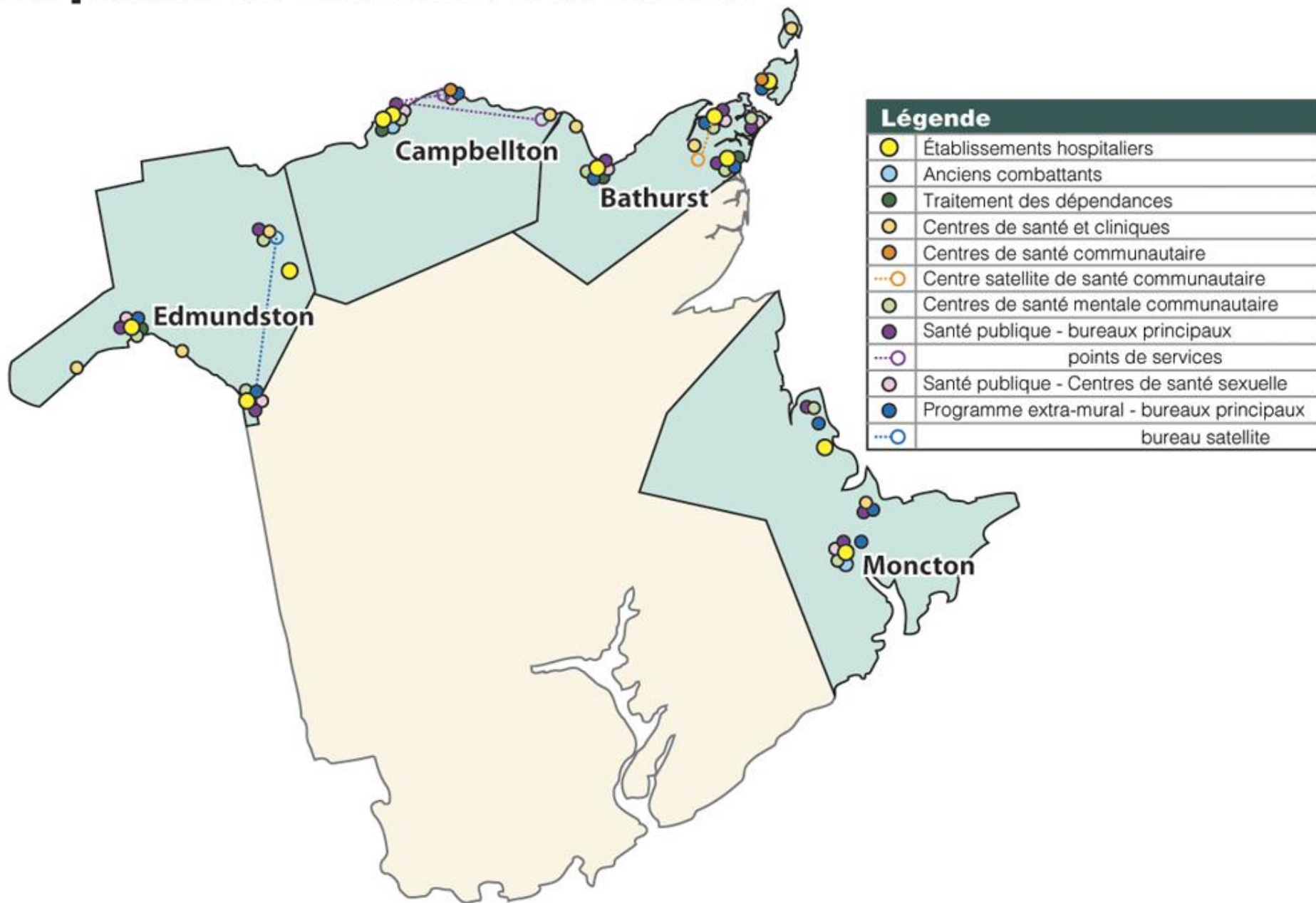
Performance et innovation organisationnelle.

Participation citoyenne et l'engagement des employés envers la qualité.

Montréal

07 octobre 2011.

65 points de services à la RRS A



Hôpital et Centre de santé communautaire de Lamèque



Objectifs des centres de santé communautaire

- Un mandat axé sur la promotion de la santé et la prévention des maladies et des blessures.
- Un travail axé sur l'équipe pour une utilisation optimale de l'expertise des intervenants.
- Une offre de services en fonction des besoins et des priorités des communautés, déterminées par les communautés.
- L'élaboration d'outils pour permettre aux personnes, aux familles et à la communauté de jouer un rôle actif dans leurs soins de santé.
- L'établissement de liens, de collaborations, de partenariats avec les services de santé, les services sociaux et les autres services communautaires.

Approche de développement communautaire

- Participation de la communauté au processus de mise en place du CSC dès le début du processus.
- Détermination des défis, priorisation et identification des solutions par la communauté.
- Participation de la communauté à la mise en place des solutions.

Pour les professionnels croire dans:

- Capacité de la communauté à reconnaître ses points forts.
- Capacité d'apprendre et de changer.
- Capacité de contribuer à son propre mieux-être et à celui des autres.

Ressources humaines

- Médecins
 - Infirmières et infirmières praticiennes.
 - Travailleuse sociale.
 - Diététiste.
 - Physiothérapeute, ergothérapeutes, inhalothérapeute.
 - Travailleuse sociale.
 - Agente de développement communautaire.
 - Support administratif.
 - Personnel de soutien.
- (90% de femmes).

Quelques priorités et constats de la communauté.

- Améliorer l'accès aux professionnels.
- Gestion des maladies chroniques.
- Saines habitudes alimentaires.
- Réduction du tabagisme.
- Augmenter l'activité physique.
- Améliorer le mieux-être et la santé mentale, (résilience).
- Considérer les déterminants sociaux que sont l'alphabétisation, la pauvreté et le développement des enfants dans le développement mais surtout dans la mise en oeuvre.

Quelques changements dans les pratiques

- **Utiliser les services et les points forts existants.**
- **Optimiser les ressources et éviter les dédoublements.**
- **Établir des objectifs communs.**
- **Assurer une coordination des services en place.**
- **Apporter le leadership nécessaire pour favoriser l'engagement de la communauté.**
- **Reconnaître l'importance de développer des liens.**
- **Reconnaître l'importance de se parler.**
- **Appuyer le processus d'actions communautaires de l'équipe interdisciplinaire.**

Changements dans les approches

- Identifier et permettre la création de collaboration et au partenariat.
- Poser des questions au lieu d'imposer des réponses.
- Miser sur les forces, les compétences et la volonté d'agir collectivement.
- Assurer la participation des partenaires dès le début du processus.

Avec les communautés

- **Établir, créer et maintenir des liens avec les membres de la collectivité et les organismes et regroupements du milieu.**
- **Agir à titre de personne ressource pour la communauté.**
- **Appuyer les efforts et les initiatives de la communauté visant la prise en charge de la santé et du mieux-être.**
- **Travailler afin de renforcer les capacités communautaires.**

Nouveaux types d'interventions

- **Travailler à partir des besoins identifiés mais aussi avec les moyens et les réalités des divers milieux.**
- **Supporter l'émergence de nouvelles stratégies d'intervention et la création de nouvelles ressources.**
- **Apporter le support aux ressources existantes.**
- **Favoriser la concertation et la mobilisation des ressources du milieu afin de réaliser des projets communs.**

Ce qui a favorisé l'engagement des troupes.

- Investissement dans la formation de départ puis continu sur la vision, l'approche.
- Promotion et prévention ont été accrocheur et on l'a exploité.
- Autonomie, créativité et innovation.
- Transparence, franchise.
- Pratique novatrice
- Partage au niveau de l'équipe

Ce qui a favorisé l'engagement des troupes.

- Sentiment grandissant d'une contribution à une communauté à laquelle ils appartenaient.
- Engagement de la communauté dans les campagnes de financement.
- Structure administrative.
- Flexibilité.
- Écoute, respect des rythmes.
- Constats des résultats.

Résultats préliminaires : répondants

Sondage 2003 (1200 questionnaires)	Sondage 2010 (1200 questionnaires)
575 répondants	479 répondants
33.2% Hommes	34.2 % Hommes
66.1% Femmes	64.3 % Femmes
Majorité des répondants avaient entre 40 et 49 ans *	Majorité des répondants ont entre 55 et 64 ans *

Résultats préliminaires

Questions	2003	2010
Accès : passable et mauvais	40.4%	27.8%
Qualité des soins	71.8%	83.1%
Examen vue dans les 2 dernières années	65.1%	81.4%
Dentiste dans la dernière année	78.3%	86.9%
Confiance en IP	69.6%	82.7%

Résultats préliminaires

- Légère augmentation des activités physiques.
- Augmentation de la consommation des fruits et des légumes.
- Moins de répondants au sondage ont indiqué qu'ils fumaient. (22.6% en 2003 et 20.9% en 2011).

Résultats préliminaires

- Les gens ont répondu se sentirent plus heureux (89.7% en 2003, 93.5% en 2010).
- Les gens ont répondu se sentirent moins stressés (13.4% se sentait assez stressé en 2003 tandis qu'en 2010 à la même question le % est de 9.4%).

Les gestionnaires ont joué un rôle clé afin de favoriser l'évolution de la culture en :

- Assumant un style de leadership transformationnel.
- Inculquant graduellement aux professionnels les aspects de meilleures pratiques, des données probantes dans la planification de leurs projets; étant axé sur le partage d'information, des connaissances, l'apprentissage.
- Amenant les équipes à se questionner davantage, à reconnaître ce qui marche, ce qui ne marche pas et à ne pas avoir peur de cesser de faire ce qui ne marche pas pour faire autre chose, différemment.
- Gérant efficacement les enthousiasmes naissants sans les éteindre.
- Donnant de la latitude aux professionnels à faire des projets, les supportant même au moment des demi-succès, en les aidant à se ré-enligner, etc.
- La reconnaissance de l'équipe et de son travail.
- Maintenant un dialogue continu.

DÉFIS ET OBSTACLES

- **Restructurations et les défis financiers qu'on connaît dans les systèmes de santé.**
- **Attentes en matière de rendement et de qualité.**
- **La grande importance accordée aux soins hospitaliers et médicaux plutôt qu'aux soins de santé de première ligne.**
- **Faire la place des soins de santé primaire dans une structure axée sur les soins aigus.**
- **La promotion et la prévention ont encore un rôle secondaire dans le système de santé actuel.**
- **Être en mesure de se doter d'indicateurs significatifs et des outils pour recueillir les données.**

Entrevoir l'Avenir

- Avec optimiste, on peut juste bâtir sur nos résultats si modeste soient-ils.
- Le chemin parcouru avec les équipes en ont fait des équipes qui ne voudraient par revenir sur l'ancienne façon de faire les choses.
- Le cheminement de la communauté vers une prise en charge a évolué et on pourra également bâtir sur ceci.
- Les débuts d'une mobilisation et de l'engagement communautaire pour la santé dans les collectivités qu'on dessert sont de bon augure.

Mot de la fin

Merci.
Questions.