

LE BULLETIN

Novembre 2018 – France C. Fleury (*francecharles_fleury@uqar.ca*) et Mylène Trépanier

Consortium INTERS4

Consortium Interrégional
DE SAVOIRS EN SANTÉ
ET SERVICES SOCIAUX

LE CONSORTIUM

Le Consortium regroupe les CISSS du Bas-Saint-Laurent, de l'Abitibi-Témiscamingue, de Chaudière-Appalaches et de la Gaspésie autour d'une plateforme commune de courtage de connaissances en collaboration avec l'UQAR et l'UQAT. Il vise l'amélioration de la performance des établissements en optimisant l'utilisation stratégique des connaissances, tout particulièrement pour des préoccupations relatives aux services de proximité en région.

L'offre de services comprend

- Des Ateliers de résolution de problèmes
- Un accompagnement étroit dans une démarche formalisée de changement
- La consolidation du réseau de partenariat et un accès facilité aux meilleures connaissances

LES RÉSULTATS D'ÉVALUATION DE LA COHORTE 2018 DU CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE AYANT SUIVI LES ATELIERS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME RECOURANT AUX MEILLEURES CONNAISSANCES

Les dix agentes de changement du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, professionnelles et gestionnaires, ont participé aux *Ateliers* les 5, 6, 12 et 13 novembre dernier. Elles ont reçu les quatre ateliers : le modèle général de courtage ; la recension et l'analyse efficaces des écrits ; la recension des meilleures pratiques et le consensus d'experts ; enfin, la présentation et l'appropriation des connaissances captées.

Les faits saillants

L'évaluation soumise aux participantes révèle de forts taux de satisfaction. Elles tendent à confirmer la valeur à la fois du format, à la fois de la pertinence du contenu dans le contexte de leurs fonctions d'agentes de changement. Certaines participantes auraient toutefois apprécié travailler un peu plus sur le problème qui les préoccupait.

Les compétences des participantes se sont accrues.

Entre le début et la fin des Ateliers, les participantes ressentent une aisance accrue à capter les meilleures connaissances, à les organiser puis à les adapter pour répondre au besoin de l'organisation ou de la clientèle, par conséquent à résoudre plus aisément un problème en recourant aux meilleures connaissances.

Les Ateliers répondent efficacement aux attentes et aux besoins des participantes, le courtage de connaissances étant reconnu utile et favorable à la performance des services.

Les Ateliers ont été fortement appréciés.

Le taux d'appréciation au regard du contenu, du format et du formateur s'élève à 92.4 %. La satisfaction générale atteint 96 %.

Le modèle de courtage présenté est jugé très pertinent et utile.

L'appréciation du modèle de courtage en termes de crédibilité, d'utilité et d'effet potentiel sur la performance se situe à 95.6 %.

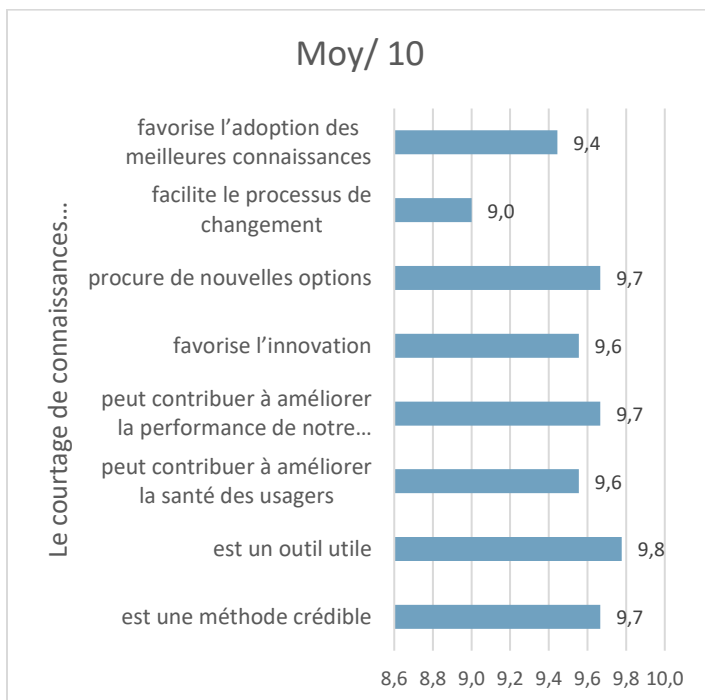
Les résultats détaillés

Les préoccupations des participantes.

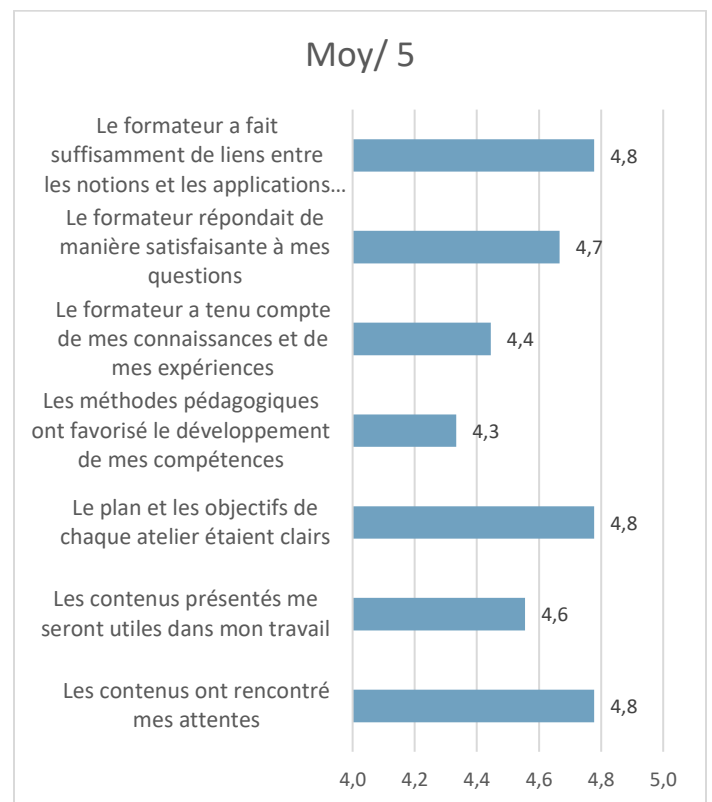
Les participantes ont abordé les sujets suivants. Ils représentent des préoccupations qu'elles doivent résoudre dans le cadre de leur travail et qui nécessitent de nouvelles connaissances pour identifier la solution la plus efficace.

Programme d'accueil en soins infirmiers
Suivi des infections des plaies en post-op pour PTH-PTG
Programme de préceptorat pour infirmière et inf.-auxiliaire
Modèle intégré de gestion des risques
Déploiement d'un modèle d'amélioration continue
Départage des services spécifiques p/r spécialisés en DI-TSA-DP
Suivi post-adoption
Développement des équipes psychosociales selon les standards de pratiques et les demandes de performance
Évaluation des priorités cliniques en contexte de contingence
Intensité requise de services pour des personnes amputées ou présentant une BOG

L'appréciation du modèle de courtage de connaissances.



L'appréciation des Ateliers



Les compétences.

La compétence en TC s'apprécie grâce à l'aisance qu'éprouvent les participantes en les exécutant. Le tableau suivant expose les comportements pour lesquels les plus grandes différences d'aisance ont été observées entre le début et la fin des Ateliers (changement $\geq 10\%$).

COMPORTEMENTS DE TRANSFERT DE CONNAISSANCES

- Utiliser de nouvelles façons de faire
- Résoudre un problème spécifique en utilisant de nouvelles connaissances
- Trouver des meilleures pratiques
- Organiser l'information obtenue
- Adapter les connaissances au besoin de mon organisation ou de ma clientèle
- Implanter ou animer une stratégie de TC
- Évaluer la stratégie de TC et ses effets

PROCHAIN ÉVÉNEMENT EN DÉCEMBRE OU JANVIER

Rencontre de *coaching* qui se tiendra à distance pour les personnes formées de la cohorte de l'Abitibi-Témiscamingue, un premier pas dans la mise en place de la Communauté de pratiques des courtiers de connaissances