

LE BULLETIN

Mai 2019 – France C. Fleury (*francecharles_fleury@uqar.ca*) et Mylène Trépanier



LES RÉSULTATS D'ÉVALUATION DE LA COHORTE 2019 DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES AYANT SUIVI LES ATELIERS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME RECORANT AUX MEILLEURES CONNAISSANCES

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 huit agentes de changement du CISSS de Chaudière-Appalaches, professionnelles et gestionnaires, ont participé aux *Ateliers* les 13, 14, 23 et 24 mai derniers. 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. En outre, elles ont exprimé au formateur avoir tout particulièrement apprécié : le rythme de la formation, favorable à l'intégration des connaissances ; la quantité de matériel disponible, le *coffre à outil* jugé complet pour répondre à différents besoins ; les stratégies d'animation et le recours à des exemples concrets. La formation est toutefois apparue moins pertinente pour quelqu'un dont le rôle premier se centre sur la méthode Lean, une description des rôles et des capacités des courtiers ayant été suffisante pour recourir à leurs talents dans le cadre de ses projets.

Les compétences des participantes se sont accrues.

Entre le début et la fin des Ateliers, les participantes ressentent davantage d'aisance à analyser de manière critique l'information et à sélectionner les connaissances à utiliser. Les participantes reconnaissent avoir développé l'aisance à animer un exercice permettant d'obtenir de l'information provenant d'experts.

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 91 %. La satisfaction générale atteint 88 %.

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 93 %.

Procurant de nouvelles options, ce modèle contribue à l'amélioration de la performance des établissements et de la santé des usagers.

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.

Adhésion à des nouveaux concepts en gestion du changement

Manifestations comportementales : cibler les bonnes pratiques pour les intervenants des programmes jeunesse

Amélioration des transitions en orthophonie

Utilisation de psychostimulants pour soutenir le développement de la communication

Meilleures pratiques pour les détecteurs de mobilité

Physiothérapie externe : révision de l'offre de service pour maladies chroniques et critères de fin d'intervention

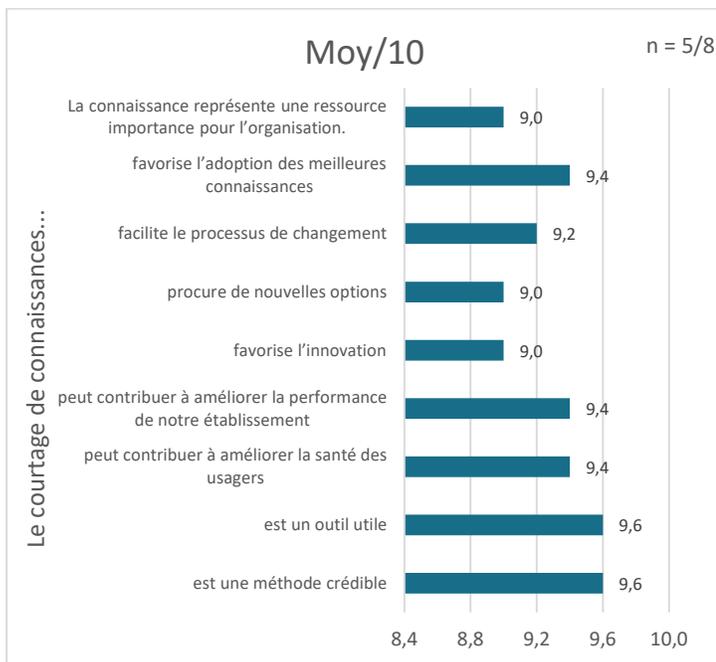
Implantation en 1^{re} ligne de l'usager partenaire

Harmonisation de l'utilisation des ordonnances collectives en 1^{re} ligne

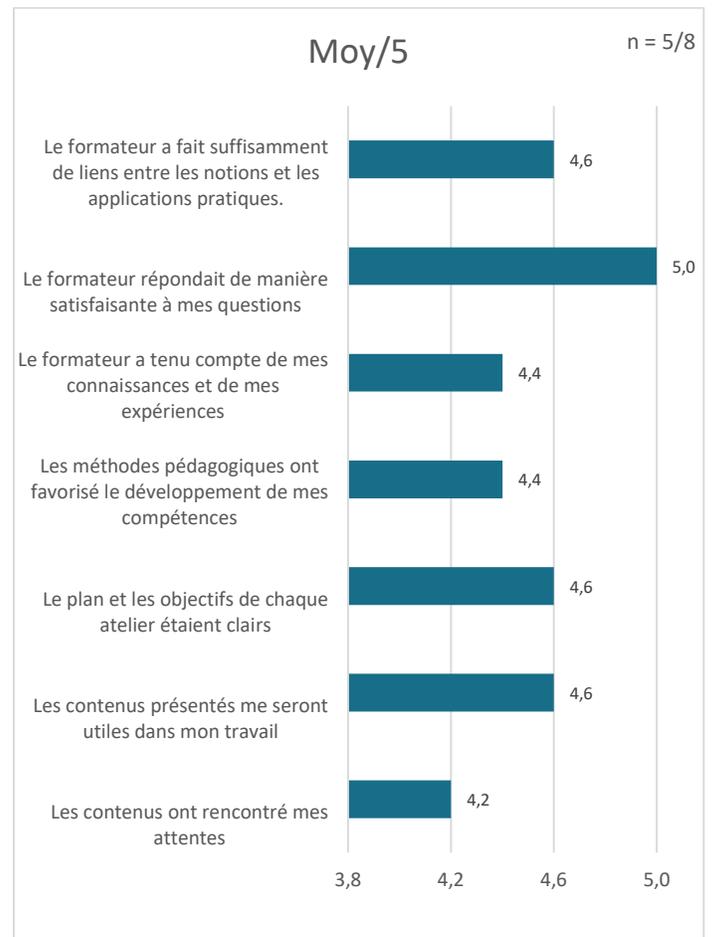
Conseils multidisciplinaires : qualité des services, lien avec pertinence clinique

Hémodialyse : harmoniser les pratiques cliniques avec l'équipement

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 participants 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 $\geq 10\%$).

Animer un exercice permettant d'obtenir de l'information d'experts

Analyser de manière critique l'information

Sélectionner les connaissances à utiliser

PROCHAIN ÉVÉNEMENT À VENIR

Après une première rencontre de formation continue tenue en juin, poursuite de cette activité dès l'automne 2019 qui prend la forme d'une communauté de pratiques réunissant les deux cohortes du CISSS