

CAS COSSS 22-22 - Stratégies de gestion du changement

Description des facteurs facilitant et des obstacles à une bonne gestion du changement

CHRISTIAN VOIROL 06 JUIN 2023 06H10 UTC

Manque de communication entre secteurs

Seance inter secteur 1x/mois
Direction présente en mode mediation
Manque d'écoute et compréhension des réalités de chaque secteur
Ancien changement dans toute l'hierarchie de l institution - capacité adaptation au changement très limité

Nouvelles fiche de poste sur un certain horaire afin de mieux accompagner les résidents l'après midi

Échec car :
-horaire ciblé qui est annulé lorsqu'il y a une absence
-équipe réfractaire qui ne respecte pas le changement
- aucune sanction prévu derrière

Améliorer la mise en place des protocoles adéquats por le traitement de plaies.

Échec: limiter le choix du matériel et donner la responsabilité de choix du protocole à quelqu'un qui ne connaît pas grand chose et qui est difficilement joignable.

Proposer de nouvelles collaborations avec des professionnels d un autre domaine

Échec: chaque profession reste clivée sur des pré construits en terme de collaboration interdisciplinaire

Changement du système de pompe de perfusion

- **Échec**
* Changement fait sans temps d'essaie
* Manque de préparation
* Changement fait sans consulter le personnel du terrain
* Les réglages de la nouvelle pompe ne peuvent pads être adaptée au besoin du traitement

Partager les préoccupations climatiques

Échec: organiser un mondial au Qatar

Changement dans l'organisation du travail de nuit pour favoriser l'entraide
- travail préalable afin de collecter toutes les données pouvant justifier cette nécessité d'entraide
- réunion obligatoire d'information
- organisation de la nuit imposée
- écoute de la satisfaction des équipes

Amelioration des horaires

Amélioration de l'annualisation des horaires pour permettre à tous d'avoir l'horaire sur toute l'année, sans devoir faire des remplacements quand une personne est en vacances.
- Anticipation
- Communication

Transformations service des urgences

Réussite
- Initiation du projet sur la base des besoins du terrain
- Planification minutieuse
- Communication et information
- Création d'un groupe de travail, implication de l'équipe
- Buts communs / plus-value claire pour l'avenir

Responsabilisation de l'équipe concernant les décisions du quotidien

- défini les critères de ce que voulait valider ou pas la responsable (par oral dans colloque)
- rendu la compétence aux gens en baissant le niveau de controlling
- introduction de la culture de l'erreur
- validation des compétences par le supérieur

Passage d'infirmier à ICUS adjoint

Réussite

- Autonomie laissée par l'ICUS
- Equipe dans laquelle je n'ai pas travaillé auparavant
- Expérience clinique personnelle
- Soutien de la hiérarchie supérieure
- Choix personnel

Changement de responsable d'équipe

Échec : le responsable n'a pas entendu les préoccupations de l'équipe

Restructuration du secteur

Participation collective
séances de travail
Entretien entre RH et personnes concernées
Pas de licenciement

Identification

Hypothèses
Objectifs
Planification
Communication
Traçabilité
Enquête de satisfaction
Évaluation mise en oeuvre
Taux de participation

Amélioration des heures supplémentaires, meilleure gestion de la dotation et des EPT journalier

Solution : Création d'un horaire long qui libère le reste de l'équipe et termine le programme

Changement parc machines hémodialyse

Réussite
- Communication et informations
- Formation spécifique
- Planification avec implication des membres
- Responsabilisation individuelle

Transfert nouveau Bénéficiaire

+ Participation de l'équipe
+ Stage à l'Edj

- + jours d'observation à l'école
- + jours d'accueil
- + collaboration avec les parents
- Délai court
- Moyens matériel, aménagement locaux
- Manque de procédure

Changement des heures de nuits

Division de l'équipe de nuit en deux pour ne pas toucher aux horaires de « jour » pour rentrer dans le loi des 10h.
- Informer sous forme de colloque et par écrit

Changement dossier patient informatisé

- informer
- formation
- avoir du temps pour le changement
- informer des bienfaits
- impliquer le personnel
- pas le choix

application sur le Natel pour la gestion des fiches de frais professionnels automatiques par la géolocalisation

présentation du projet lors d'un colloque

accompagnement individualisé par faire fonctionner l'application

distribution de beacon à mettre dans la portière de la voiture pour déclencher automatiquement l'application via Bluetooth

cout raisonnable : 1500,- /an pour 15 collaborateurs

gain de temps sur la production des fiches de frais

planification automatique sur l'agenda pour la transmission des fiches de frais pour traitement

au début résistance au changement, mais accompagnement individuel pour le changement

aujourd'hui, bon fonctionnement collectif

Organisation

Planning pour les événements institutionnel - interconnexion des services
