

# ANIMATION DES TRAJECTOIRES

Par Stéphane Tremblay  
Directeur général adjoint  
Programme santé physique générale et  
spécialisée  
et à la coordination de la mission universitaire  
CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Le 27 octobre 2017

ENSEMBLE  
pour la  
**Vie**

Québec 



# PLAN DE PRÉSENTATION

- Le CIUSSS-CHU
- Pourquoi animer une trajectoire?
- Modèle d'animation
- Où en sommes-nous?

# LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS, C'EST

Plus de  
**17 000**  
employés (soit plus que la population de la ville  
de Gaspé, qui compte 15 060 habitants)

**Des centaines de partenaires,**  
GMF (groupe de médecine de famille),  
pharmacies communautaires, cliniques  
médicales privées et organismes  
communautaires reconnus par le PSOC  
(programme de soutien aux organismes  
communautaires)



Près de **4400** étudiants en stage

Près de  
**700** résidents

Plus de  
**800** étudiants en médecine

Plus de  
**300** chercheurs

Plus de  
**1000**  
médecins

Quelque  
**2000** bénévoles

**1,2 milliard \$**  
de budget annuel

Plus de **100**  
installations  
inscrites au permis  
de l'établissement



## UNE TRAJECTOIRE (PARCOURS)

Succession *d'étapes interdépendantes*, cliniques ou administratives, *à travers des lieux* et des installations que *parcourt l'utilisateur* à l'occasion d'un ou de plusieurs épisodes de soins et services et *visant des résultats* pour répondre, au final, à son ou *ses besoins*.

- Cheminement de 80 % des usagers à travers les étapes de soins et services
- Caractéristique de prévisibilité
- Intégration des services sociaux, de la santé physique, de toutes les lignes de soins (des services généraux aux services ultraspécialisés) incluant les partenaires externes



## PRINTEMPS - ÉTÉ 2015

- Le défi de résoudre les problématiques complexes de longue date en réseau
- S'engager sur la route de l'amélioration continue
  - Six trajectoires
    - Cancer – maladies chroniques – DI/TSA/DP – Jeunesse – SAPA – santé mentale
  - Identification de copropriétaires
  - Cartographie



## POURQUOI ANIMER UNE TRAJECTOIRE?

- *Mettre les besoins des usagers au cœur des échanges*
- *Collaborer avec plusieurs acteurs* : des usagers, des partenaires et des gens près du terrain issus de plusieurs directions de l'établissement et de plusieurs partenaires
- *Accepter que la solution se construise en réseau*, que personne ne puisse porter seul ni les solutions ni tous les maux...



## POURQUOI ANIMER UNE TRAJECTOIRE?

- *Accorder de l'importance à la parole et au point de vue de chacun*, peu importe son titre d'emploi, sa fonction et son statut; chacun contribue à développer une *connaissance collective essentielle*
- *Agir rapidement* pour apprendre dans l'action

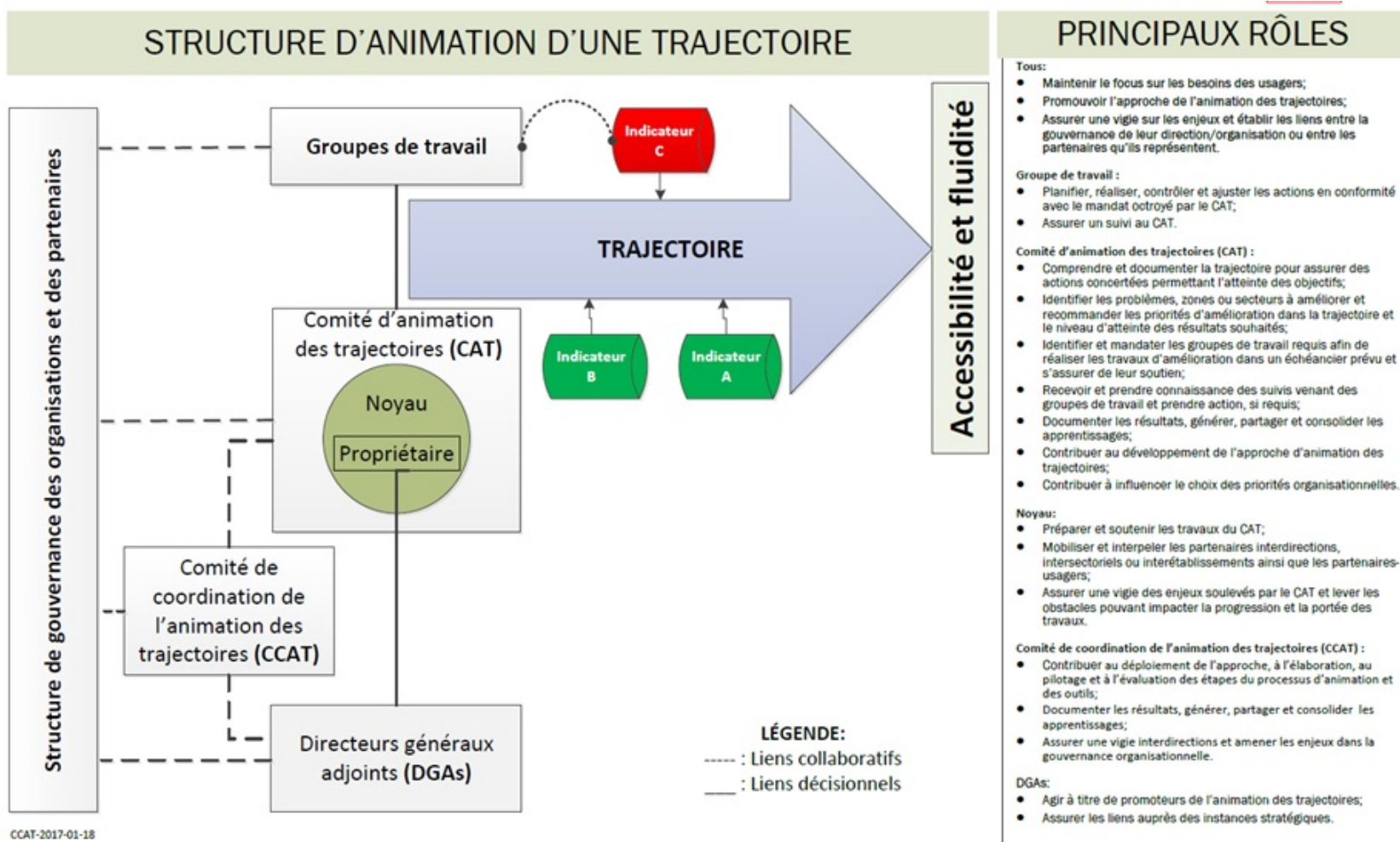


## POURQUOI ANIMER UNE TRAJECTOIRE?

- *Avoir le soutien d'une personne animatrice* qui facilite la progression harmonieuse et efficace des travaux et qui met de l'avant l'approche privilégiée
- *Rendre un dirigeant imputable de l'atteinte des résultats*
- *Éviter la solution, identifier la problématique dans un premier temps*



# ANIMATION DES TRAJECTOIRES : UN PROCESSUS DYNAMIQUE, ORGANISÉ ET RIGoureux



## PRINCIPAUX RÔLES

### Tous:

- Maintenir le focus sur les besoins des usagers;
- Promouvoir l'approche de l'animation des trajectoires;
- Assurer une vigie sur les enjeux et établir les liens entre la gouvernance de leur direction/organisation ou entre les partenaires qu'ils représentent.

### Groupe de travail :

- Planifier, réaliser, contrôler et ajuster les actions en conformité avec le mandat octroyé par le CAT;
- Assurer un suivi au CAT.

### Comité d'animation des trajectoires (CAT) :

- Comprendre et documenter la trajectoire pour assurer des actions concertées permettant l'atteinte des objectifs;
- Identifier les problèmes, zones ou secteurs à améliorer et recommander les priorités d'amélioration dans la trajectoire et le niveau d'atteinte des résultats souhaités;
- Identifier et mandater les groupes de travail requis afin de réaliser les travaux d'amélioration dans un échéancier prévu et s'assurer de leur soutien;
- Recevoir et prendre connaissance des suivis venant des groupes de travail et prendre action, si requis;
- Documenter les résultats, générer, partager et consolider les apprentissages;
- Contribuer au développement de l'approche d'animation des trajectoires;
- Contribuer à influencer le choix des priorités organisationnelles.

### Noyau:

- Préparer et soutenir les travaux du CAT;
- Mobiliser et interpellier les partenaires interdirections, intersectoriels ou interétablissements ainsi que les partenaires-usagers;
- Assurer une vigie des enjeux soulevés par le CAT et lever les obstacles pouvant impacter la progression et la portée des travaux.

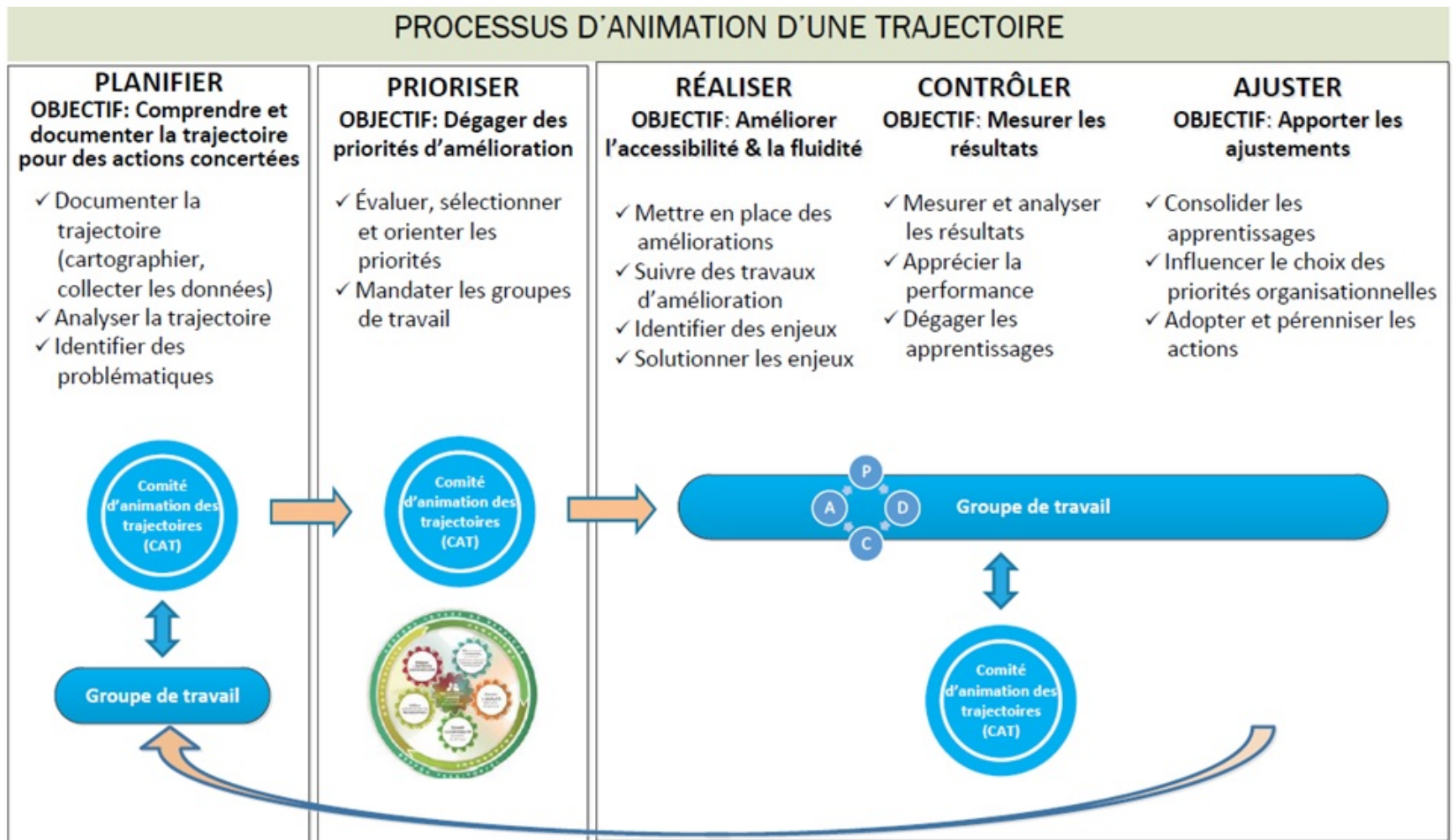
### Comité de coordination de l'animation des trajectoires (CCAT) :

- Contribuer au déploiement de l'approche, à l'élaboration, au pilotage et à l'évaluation des étapes du processus d'animation et des outils;
- Documenter les résultats, générer, partager et consolider les apprentissages;
- Assurer une vigie interdirections et amener les enjeux dans la gouvernance organisationnelle.

### DGAs:

- Agir à titre de promoteurs de l'animation des trajectoires;
- Assurer les liens auprès des instances stratégiques.

# PROCESSUS D'ANIMATION DE LA TRAJECTOIRE





## OÙ EN SOMMES-NOUS?

- Depuis l'hiver 2017, 2 trajectoires en animation
  - 2 groupes de travail en action
- D'ici décembre 2017, 4 trajectoires en animation
- Un guide d'animation disponible sous peu
- Un guide de gestion collaborative en soutien disponible sous peu

ENSEMBLE  
pour la **VIE**

accompagner

soutenir

écouter

réconforter

soigner

découvrir

enseigner

prévenir

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke

Québec 