



SÉMINAIRE PÔLE SANTÉ :
Vers un centre hospitalier
universitaire plus performant...
l'expérience de Sherbrooke

Animé par Mme Patricia Gauthier,
directrice générale

Le 12 décembre 2013



Avec vous, pour la Vie



Systeme performance CHUS

CHUS Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Avec vous, pour la Vie

Le CHUS...

Un des cinq CHU au Québec.
Le CHUS compte deux installations.



CHUS – Hôtel-Dieu



CHUS – Hôpital Fleurimont

Le CHUS en chiffres...

6200 employés

650 médecins et pharmaciens

215 chercheurs

2800 médecins-résidents, externes et étudiants

800 bénévoles

Particularité

Le seul endroit où le CHU et la faculté de médecine se retrouvent sous le même toit.



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Avec vous, pour la Vie

La gestion au CHUS

- Gestion par programme-clientèle depuis 2002 :
11 programmes-clientèles
- Implication des médecins dans la gestion depuis 1999
- Gestion clinico et médico administrative en tandem
- Allègement de la structure organisationnelle :
une seule direction clinique

Les origines du Système performance CHUS

2009

Demande du conseil d'administration :
se doter d'un modèle de gestion intégrateur

1. Augmenter le niveau de mobilisation de l'ensemble des employés et médecins.
 2. Impliquer les employés et médecins du CHUS dans la prise de décision.
 3. Clarifier le fil conducteur entre les nombreux projets.
-

Les origines du Système performance CHUS

2009-2010

1. Recherche et évaluation de modèles de gestion rassembleurs et mobilisateurs
2. Partenariats inspirants avec : HEC, BRP et Hôpital de St-Boniface
3. Création d'un modèle dynamique et optimal, adapté aux besoins du CHUS
4. C. A. de mars 2010 : adoption du modèle CHUS



Systeme
Performance
CHUS



Un système
à trois
dimensions

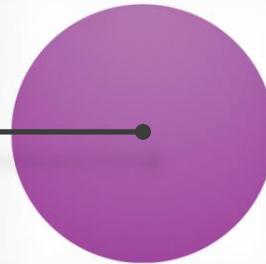




1

Le noyau de
notre système

Notre mission,
notre vision et
nos valeurs





2

Les trajectoires
patients





3

Les quatre volets de la performance à considérer lors de nos décisions.





1

Le noyau de notre système





Système
Performance
CHUS



Faire corps
avec le patient

MISSION
VISION
VALEURS



Système
Performance
CHUS



MISSION
VISION
VALEURS

L'équipe du CHUS, en misant sur l'enseignement et la recherche et en partenariat avec le milieu, prodigue des soins et services de grande qualité centrés sur les besoins de santé de ses populations.



Système
Performance
CHUS

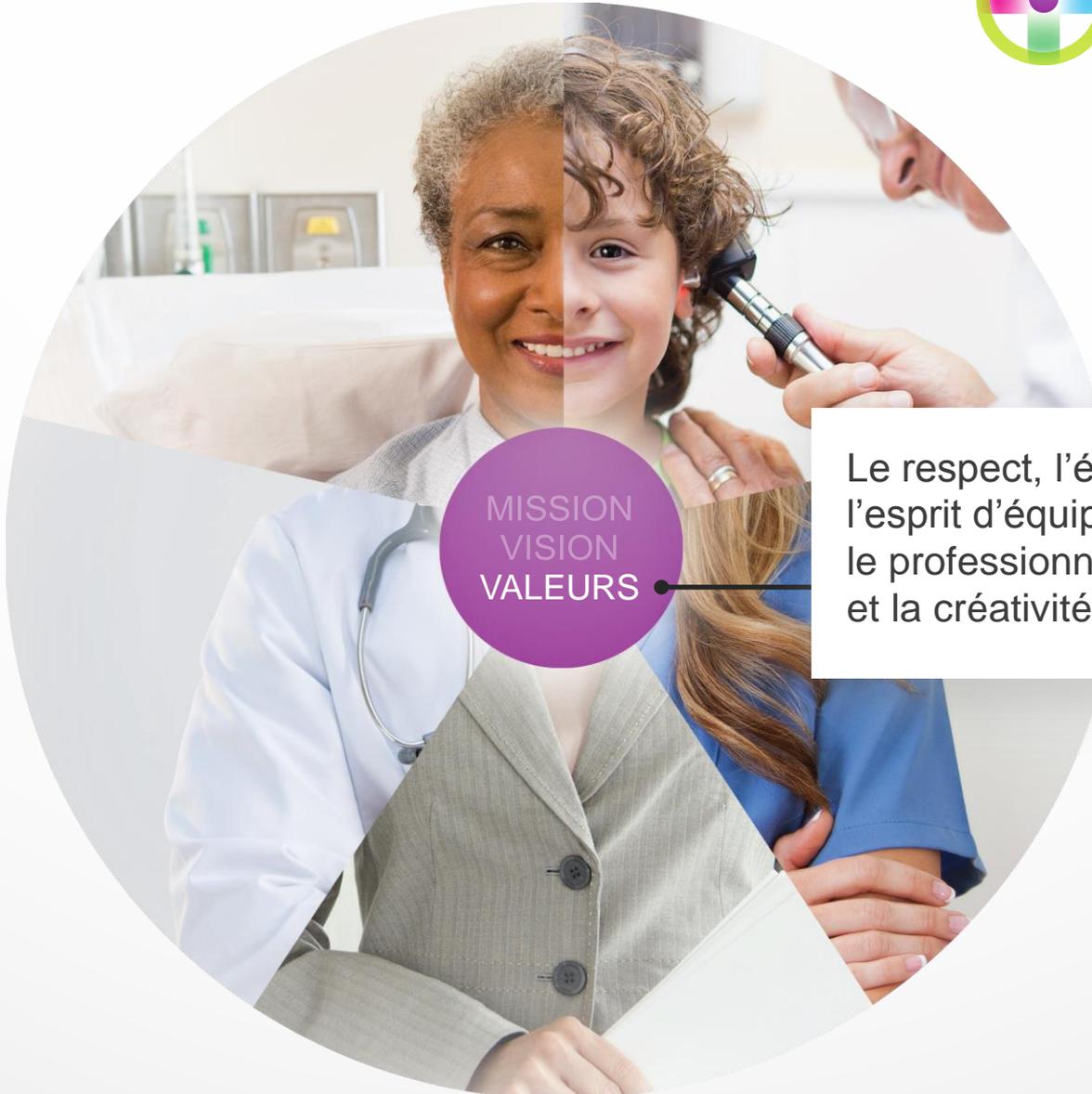


MISSION
VISION
VALEURS

Vers un CHUS plus
performant et inspirant,
à dimension humaine



Système
Performance
CHUS



MISSION
VISION
VALEURS

Le respect, l'écoute,
l'esprit d'équipe,
le professionnalisme
et la créativité



2 Trajectoires patients

Tous y travaillent
de façon
transversale
(briser les silos).

Leur optimisation
assure la pleine
réalisation de
notre mission.



Système
Performance
CHUS

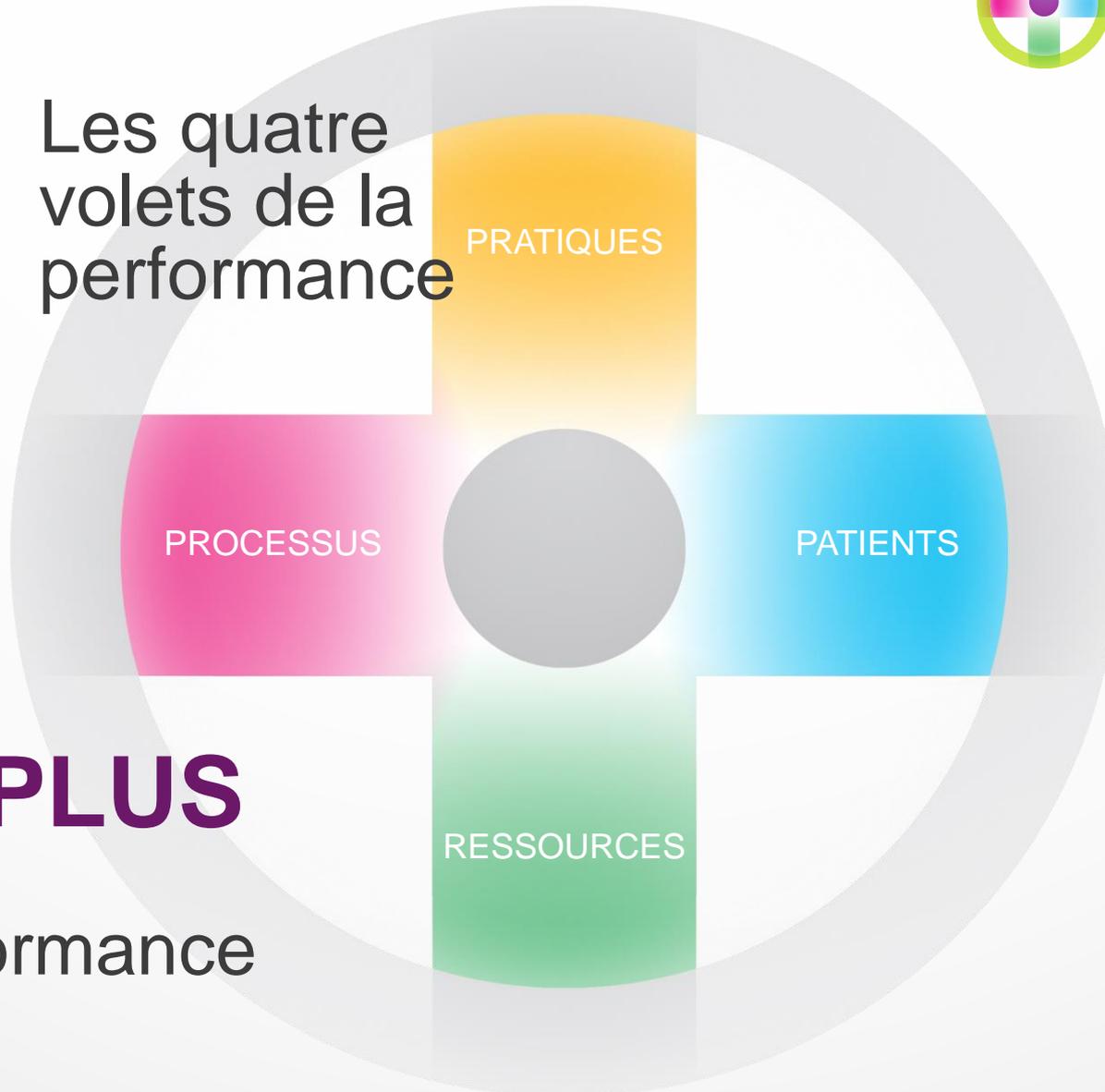
TRAJECTOIRES PATIENTS



Optimiser
le parcours
des patients



3 Les quatre volets de la performance



Les **PLUS**
de la
performance



Système
Performance
CHUS





Système
Performance
CHUS

Efficiéce de nos **PROCESSUS**





Efficiene de nos **PROCESSUS**

- Connaissance de nos processus
- Amélioration continue
- Gouvernance et communication
- Planification et évaluation



Système
Performance
CHUS

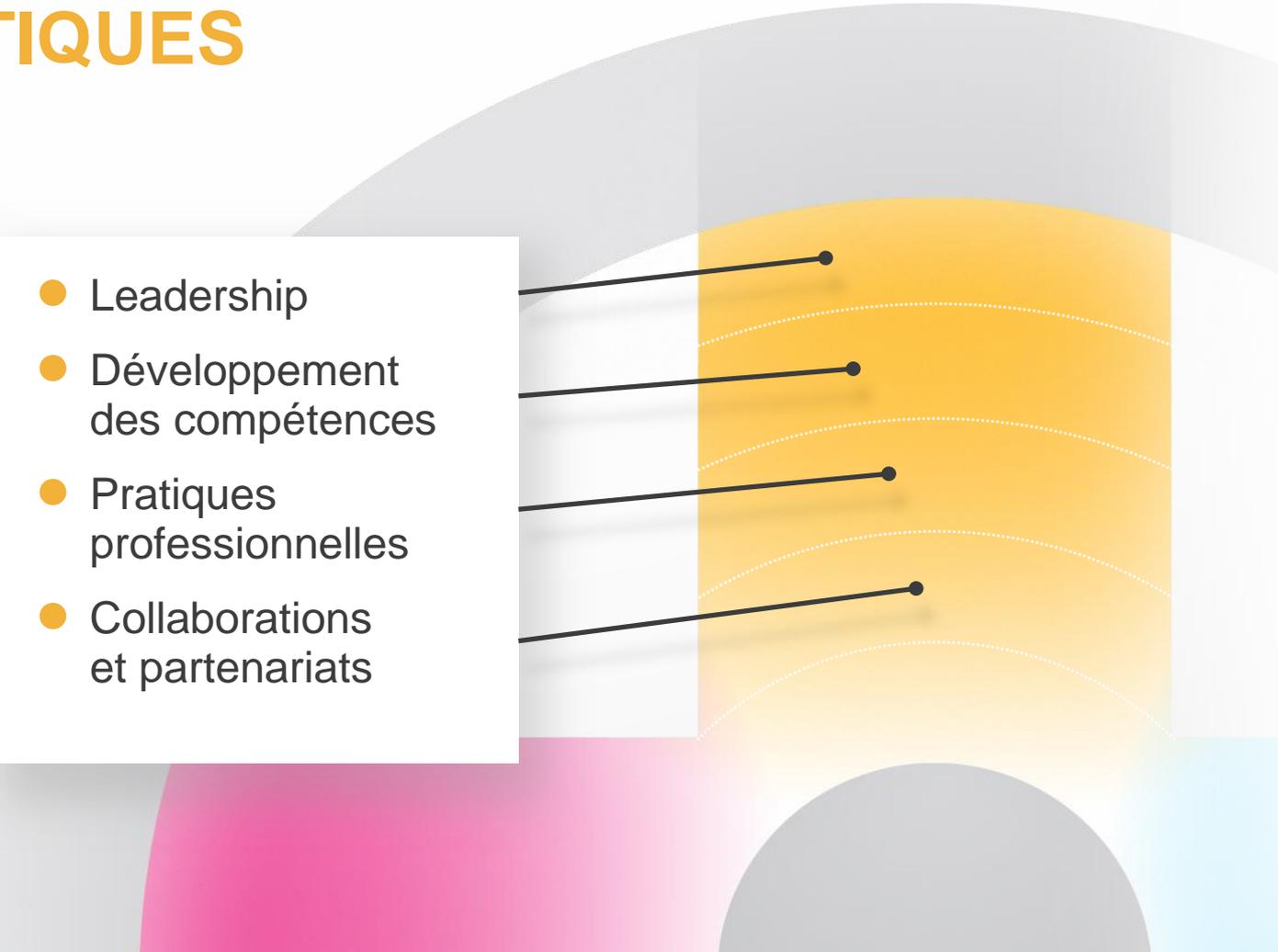


Système
Performance
CHUS

Engagement des personnes envers nos **PRATIQUES**



Engagement des personnes envers nos **PRATIQUES**

- Leadership
 - Développement des compétences
 - Pratiques professionnelles
 - Collaborations et partenariats
- 





Système
Performance
CHUS

Qualité et accessibilité des soins et services à nos **PATIENTS**





Qualité et accessibilité des soins et services à nos **PATIENTS**

- Expérience des patients
- Pertinence de l'offre de soins et services
- Sécurité
- Efficacité



Système
Performance
CHUS

Utilisation judicieuse de nos **RESSOURCES**





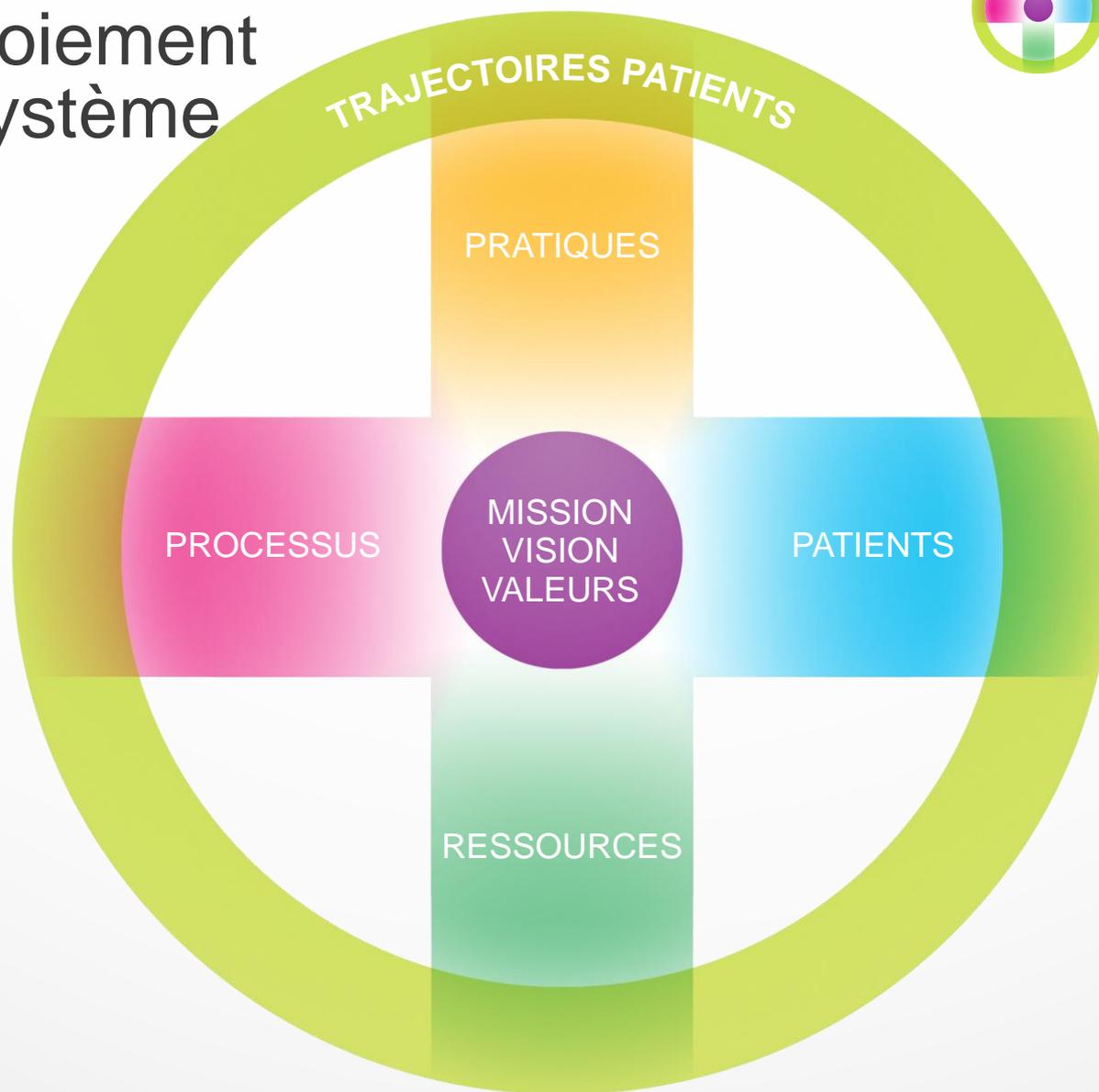
Utilisation judicieuse de nos **RESSOURCES**

- Besoins et disponibilité
- Répartition
- Contribution
- Bien-être des personnes
et entretien des actifs

Déploiement du système



Système
Performance
CHUS



Plusieurs dimensions étaient déjà déployées, en mode d'amélioration continue, par exemple :



1. Tableau de bord de gestion stratégique.
2. Implication de nos partenaires externes.
3. Sécurité : préventions des infections nosocomiales.
4. Répartition et allocation des ressources financières.

Alors que d'autres méritaient que l'on s'y penche.

Phase 1 2010-2013

TRAJECTOIRES PATIENTS

PRATIQUES

Modèle de leadership

Formation SMART

Laboratoire de simulation clinique

Bureau de projets

Gestion de proximité

Salle exécutive

Formation LEAN

Outil d'analyse et d'aide à la décision

PATIENTS

Optimisation expérience patient

MISSION
VISION
VALEURS

Tournées de direction

Projets d'amélioration continue

RESSOURCES

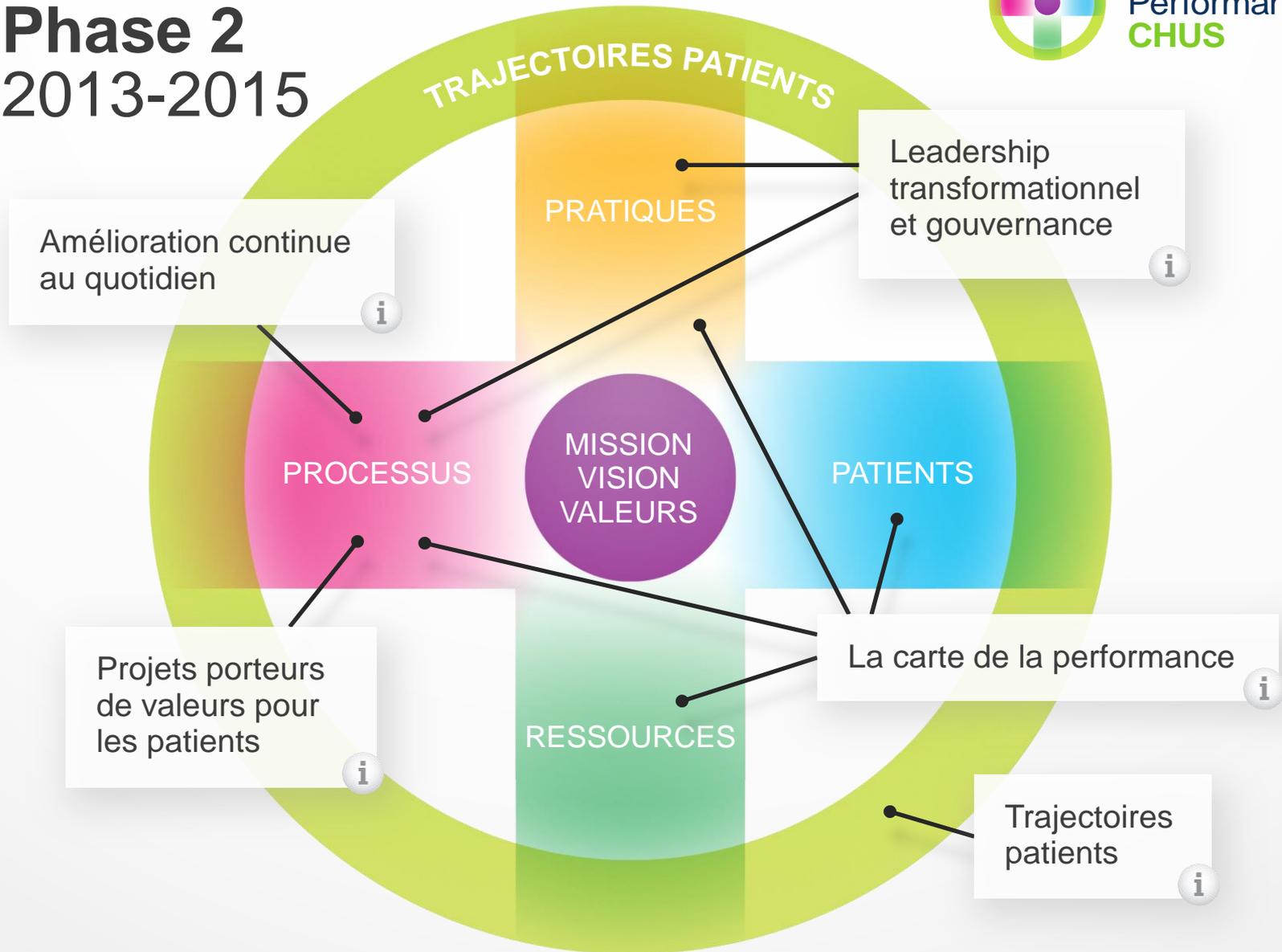
Révision des stratégies d'attraction

Plan stratégique 2012-2015

Développement d'une nouvelle image de marque employeur

PROCESSUS

Phase 2 2013-2015





Trois stratégies de déploiement

Intensive pour les trajectoires patients
(stratégique et tactique)

Extensive pour l'amélioration continue
(opérationnelle, le plus grand nombre de
secteurs)

Organisationnelle : leadership,
gouvernance, carte de performance,
gestion des projets



Gouvernance du projet : encore en discussion...

Principes directeurs de la gouvernance souhaitée

- Covoiturer : patients et leurs proches / personnel et médecins / partenaires
- Associer les syndicats
- Maintenir les structures de gouvernance
- Standardiser la participation à tous les niveaux : stratégique, tactique et opérationnel



Avec vous, pour la Vie

chus.qc.ca