

PLAN D'APPRENTISSAGE

et

JOURNAL DE BORD

Programme de maîtrise en
administration des services de santé

Options :

Gestion du système de santé

Et

*Gestion de la qualité et
de la sécurité des patients (QUÉOPSI)*

INTRODUCTION

Dans le cadre de la maîtrise en administration des services de santé, le stage occupe un rôle névralgique durant le parcours académique de l'étudiant. Il s'agit d'une opportunité unique permettant une participation active à des situations de gestion réelles et complexes. De ce fait, cette expérience riche en enseignements offre au stagiaire une occasion de réflexion sur le métier de gestionnaire permettant de développer et de renforcer ses habilités de gestion.

La formation pratique visée à travers l'émersion à l'intérieur d'un milieu organisationnel a pour finalité d'acquérir une plus grande compréhension du fonctionnement de l'organisation et invite au développement des compétences de gestion propres à l'étudiant, lui permettant d'appréhender le métier de gestionnaire d'organisations professionnelles. Ainsi, les volets identifiés reposent sur l'établissement d'objectifs conçus de manière à répondre à ces différentes orientations, et dont les activités permettront de cheminer à travers le processus d'apprentissage.

ÉLABORATION DU PLAN D'APPRENTISSAGE

Dans le cadre de votre stage, vous aurez à bâtir un plan d'apprentissage. Ce plan doit comporter les parties suivantes :

Contexte du stage

- Lieu
- Nom du ou de la chargé.e d'enseignement clinique (CEC)

Objectifs généraux du stage

- Devraient être en nombre limité de trois à cinq.
- Devraient être formulés avec un verbe d'action qui tient compte d'un niveau d'exigence conséquent. (voir taxonomie de Bloom. Ex. : « connaître » est moins exigeant que « comprendre » qui lui-même l'est moins que « réaliser »)

Chaque objectif doit être décliné en :

I. Activités de gestion suggérées

Celles dont des actions qui permettent d'atteindre un objectif (il y a plusieurs activités pour atteindre un objectif). Elles peuvent être énoncées selon un ordre chronologique ou avec un fil conducteur (notamment dans le cas d'un projet). Elles devraient permettre de développer, consolider ou confirmer une ou plusieurs compétences.

II. Compétences à développer

Elles sont incontournables, car leur développement est le but ultime du stage (elles devraient être toutes couvertes d'une façon ou d'une autre). Elles doivent reprendre les compétences qui seront évaluées au cours du stage et être en lien avec les activités concrètes proposées (une même compétence peut être développée par plusieurs activités différentes liées à des objectifs différents).

III. Livrables / Indicateurs

Ces compétences devraient se traduire en résultat concret découlant de la réalisation d'une ou plusieurs activités.

- Le livrable constitue en lui-même un indicateur.
- Votre journal de bord peut être considéré comme un livrable.
- Permet d'apprécier le processus ainsi que les résultats.
- Peuvent être qualitatifs ou quantitatifs.

IV. Temporalité

Présenter l'horizon temporel des activités que vous souhaitez réaliser en précisant à quel moment du stage vous les réaliserez.

EXEMPLES DE PLAN D'APPRENTISSAGE

Contexte du stage

- Milieu de stage : CISSS XXX
- Nom du ou de la chargé.e d'enseignement clinique : XXX

Objectif 1

Comprendre la dynamique, la complexité et la gestion d'une organisation de santé.

Activités de gestion suggérées

La liste des activités de gestion proposée ne réfère pas seulement à ce premier objectif. Par conséquent, plusieurs activités peuvent permettre l'atteinte d'un même objectif, mais peuvent aussi servir de moyens pour atteindre certains autres.

- Visiter des lieux et rencontrer des intervenants.
- Séjourner dans les services névralgiques de l'organisation.
- Lire et comprendre des documents à portée stratégique. (Ex.: plan d'organisation, rapports annuels, orientations et la planification stratégique, profils de la population et des clientèles, etc.)
- Participer à des rencontres ou comités significatifs. (Ex.: Comité de régie, direction de programmes, etc.)
- Rencontres individuelles avec les personnes clés. (Ex.: directeur.e.s, chefs de programme, chefs de service, etc.)
- Réaliser des observations réflexives de gestionnaires dans des situations diverses. (Ex.: réunions d'équipe, processus d'analyse des problèmes, prise de décision, etc.)
- Rencontrer régulièrement le CEC pour discuter des enjeux liés au métier de gestionnaire, des enjeux de l'organisation et des perspectives d'avenir du gestionnaire.
- Réaliser des réflexions quotidiennes à l'aide des observations et des lectures.
- Tenir et consigner ces réflexions dans un journal de bord.

Compétences visées : (à déterminer)

Livrables / Indicateurs :

Temporalité :

Objectif 2

Développer ou consolider certaines habiletés liées à l'exercice du métier de gestionnaire dans une organisation de santé.

Activités de gestion suggérées :

- Implication active au sein de comités de travail.
- Assurer les suivis des travaux d'un comité.
- Réalisation d'un ou plusieurs petits mandats supervisés par le CEC.
- Présentation des résultats à l'équipe de direction.
- Consignation des perceptions, questions, préoccupations dans le journal de bord.
- Identification de ses forces et faiblesses.

Compétences visées :

Livrables / Indicateurs :

Temporalité :

Objectif 3

Développer les compétences en gestion de projet et acquérir les connaissances nécessaires au déploiement adéquat de *Stations Visuel opérationnelles* (SVO) dans le cadre du *Programme québécois pour les troubles mentaux* (PQPTM)

Compétences visées :

- ⇒ C.2. : Assurer l'efficacité des opérations.
- ⇒ C.3. : Démontrer son imputabilité au regard de la performance.

Activités de gestion et calendrier :

1. Lecture des différents documents sur les salles de pilotage et les SVO afin de maîtriser cet outil (pré-stage – première semaine de stage).
2. Lecture sur le PQPTM (première semaine et deuxième semaine de stage).
3. Effectuer un plan d'élaboration du mandat en mobilisant les outils appris à la maîtrise, faire un A3 pour le suivi du projet (pour la deuxième semaine de stage).
4. Remplir la grille 2 : Réalisation du stage et planification des activités (première semaine de stage).

Département de gestion, d'évaluation et de politique de santé

5. Analyser la situation actuelle des services ciblés (vérifier avec les chefs de service la valeur ajoutée des SVO pour leur service, prévoir une visite du service et cartographie des différentes parties prenantes qui seront touchées par le déploiement des SVO)
6. S'assurer de visiter la clientèle cible du service, prendre de l'information sur les soins qu'ils reçoivent (dans le premier mois de stage)
7. Prévoir une rencontre hebdomadaire avec CEC et conseillère-cadre du PQPTM afin de faire le suivi du projet, des tâches à accomplir dans la semaine et des compétences à travailler.
8. Participer à des rencontres de gestion de projet de la DPSMD (tout au long du stage)
9. Animation d'ateliers avec le personnel clinique dans le cadre du déploiement du PQPTM (à partir du 2e mois de stage).
10. Animer des rencontres d'élaboration des SVO avec les gestionnaires des services concernés (dès le 1er mois de stage).
11. Participer aux activités du PQPTM visant le rehaussement du soutien et de l'encadrement clinique des professionnels (dès le 2e mois du stage).
12. Partager des bonnes pratiques de l'animation du Caucus virtuel aux gestionnaires services concernés (3e mois de stage)

Indicateurs de résultats :

- Rétroaction du CEC sur mes compétences et auto-évaluation de mes compétences.
- Approbation de ma planification des activités (Grille 2) par mon CEC.
- Réalisation du mandat ou des différentes activités et tâches données selon les attentes de mon CEC.

Objectif 4

Accroître ma conscience et connaissance de soi (style de leadership, valeurs, forces, faiblesses).

Compétences visées :

- ⇒ 6.1 : Évaluer les styles de leadership et leur adéquation à différentes situations, personnes et organisations.
- ⇒ 6.2 : Accroître la conscience de soi, son intelligence émotionnelle, la capacité à gérer son stress et sa résilience.
- ⇒ 6.3 : Développer une compréhension des autres, de leurs motivations, de leurs mécanismes de défense et de leurs situations gâchettes.
- ⇒ 6.6 : Définir son style de leadership, ses valeurs et sa mission.

Activités de gestion et calendrier :

- Faire des réflexions quotidiennes dans mon journal de bord (tous les jours).
- Observer différents gestionnaires dans différentes situations de travail (Ex. : réunions, prises de décision, animation, etc.) et identifier les styles de leadership que je préfère.
- Identifier les styles de leadership utilisés par les gestionnaires autour de moi.
- Analyser mon comportement au travers de différentes situations de gestion par une réflexion critique.
- Faire une introspection pour mieux comprendre et définir :
 - Mes valeurs et tenter de les mettre de l'avant selon les opportunités données
 - Mes forces et faiblesses
 - Ma mission en tant que future gestionnaire

Indicateurs de résultats :

- Ma perception et celle de mes 3 CEC quant à l'atteinte de cet objectif tout au long de mon stage.
- Les réflexions tirées de mon journal de bord.
- Pouvoir définir mes valeurs, forces, faiblesses d'ici la mi-parcours de stage.
- Pouvoir identifier le style de leadership que je souhaite mettre de l'avant d'ici la fin

Objectif 5:

Accroître ma sensibilité à l'expérience des patients.

Compétences visées

⇒ À déterminer.

Activités de gestion et calendrier

- Aller aux urgences et voir les modalités d'organisation.
- Rencontrer un patient par semaine.
- Rencontre avec les personnes responsables du partenariat et du recueil des questionnaires d'expérience patient.
- Rencontre avec le commissaire aux plaintes et à la qualité.
- Suivre un ou plusieurs patients dans leurs examens réalisés dans la structure.

Indicateurs de résultats : XXX