

# CHARTE DE PROJET (MANDAT)

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

Les établissements qui accueillent des stagiaires confient à ces derniers un mandat qu'ils doivent exécuter lors de leur stage. Cet exercice permet au stagiaire de démontrer sa capacité à gérer un projet de manière autonome. Le mandat doit être formulé en prenant appui sur une charte de projet. Le stagiaire doit élaborer et proposer, au plus tard à la 4<sup>e</sup> semaine du stage, un plan détaillé pour la réalisation de ce mandat à son chargé d'enseignement clinique et à la professeure responsable des stages, laquelle est titulaire des séances collectives. Ce plan devrait comprendre **les éléments suivants** :

- ✓ Le titre du mandat.
- ✓ Le contexte et la raison d'être du mandat.
- ✓ La description de la portée du mandat.
- ✓ Le rôle et la responsabilité du stagiaire dans le cadre du projet où plusieurs personnes sont impliquées.
- ✓ Les objectifs visés par ce mandat.
- ✓ Les facteurs de réussite/conditions de succès.
- ✓ Les principaux détenteurs d'enjeux et leur influence.
- ✓ Le calendrier des activités avec leurs échéanciers respectives.

## EXEMPLE DE MANDAT

- ✓ Analyser et comprendre la charge et la répartition des tâches effectuées par les gestionnaires de l'HME. Augmenter le temps disponible aux gestionnaires pour effectuer la gestion de la qualité.
- ✓ Révision et réorganisation du travail des ressources administratives liées au secteur Jeunesse, DI-TSA-DP et santé publique du site St-Léonard et St-Michel.
- ✓ Tableau de bord de suivi des mandats de la Direction SAPA.
- ✓ Explorer les pistes de révision de la pertinence des examens de laboratoire pour la clientèle admise.
- ✓ Implémentation de la Gestion Intégrée des Risques dans tous les départements du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.
- ✓ Analyse de la gestion de la demande de maintenance.
- ✓ Procédure d'évaluation de programmes pour le CIUSSS du-Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- ✓ Élaborer un plan d'action regroupant les meilleurs moyens de rejoindre les différents paliers de gestion de façon transversale, ascendante et descendante.

- ✓ Réorientation des patients souffrant de maladies chroniques et suivis au Centre universitaire de santé McGill (CUSM), en 2<sup>e</sup> ligne, vers une ressource appropriée en 1<sup>ère</sup> ligne.
- ✓ Cartographie des processus associés à la gestion de la qualité et de risques.
- ✓ Refonte du processus d'accueil des employés et médecins pour un unique format CISSS.
- ✓ Redressement du programme 5910- Services psychosociaux d'aide aux jeunes et aux familles.
- ✓ Mise en place des salles de pilotage directionnelles.
- ✓ Faire connaître les grandes lignes de l'approche patient-partenaire (l'expérience patient et le partenariat dans une équipe de soins incluant le patient et sa famille) et de faire des liens avec les demandes ministérielles (plan stratégique 2015-2020) et la mission, vision et valeurs de l'établissement.

### **EXEMPLES D'UN MANDATS DE STAGE**

- Analyse de la pertinence de regrouper les activités de planification des rendez-vous pour les activités ambulatoires de l'hôpital.
- Révision du rôle des cadres intermédiaires et de premier niveau en lien avec l'introduction du nouveau plan d'organisation et dans l'amorce d'une co-gestion médico-administrative.
- Augmentation de l'offre de service et des activités en lien avec les soins de fin de vie.
- Rapatriement des spécialistes en activités cliniques à la Direction de pratiques professionnelles.
- Déterminer des avenues de consolidation des fonctions et de dynamisation de l'équipe au sein du service Qualité-Performance-UETMISM exprimé par le mandat. Par le biais des informations récoltées, le mandataire suggèrera, du mieux possible, des pistes de solutions adéquates afin de renforcer les fonctions au sein de l'équipe.
- L'implantation d'un programme de prévention de chutes à domicile; révision de la procédure d'audit de dossier pour la vérification de la conformité lors de la première visite à domicile.
- Évaluer le processus d'implantation du projet APAA (Approche adaptée à la personne âgée) et concevoir un outil qui permettra aux acteurs impliqués dans le projet d'évaluer les effets du projet à court à moyen et à long terme. Le champ du travail est donc celui de l'évaluation.
- Pratique organisationnelle requise pour le bilan comparatif des médicaments.

## EXEMPLES D'UN MANDATS DE STAGE

- La gestion intégrée des risques.
- Balisage de la littérature des meilleures pratiques concernant le changement de culture des pratiques au sein d'une organisation socio sanitaire.
- Mon stage se déroulera en 2 parties, la première sera de suivre une conseillère en milieu de vie pour en apprendre plus sur le milieu de vie en CHSLD et la deuxième partie sera l'optimisation de processus certainement en lien avec le Lean management.
- Évaluer un projet mis en place à l'unité intermédiaire (SDU) de l'Hôpital.
- Le sujet principal de mon stage sera une démarche d'optimisation élargie du service à domicile dans 3 CLSC. Cette démarche est prévue sur 2 ans et en est à ses tout débuts et je participerai à certaines activités en lien avec les services multidisciplinaires. Une partie de mon stage portera également sur l'optimisation de l'utilisation des locaux de réadaptation situés dans des centres d'hébergement, par une clientèle externe.
- Un audit ou un recensement des Pratiques Organisationnelles Requises pour l'Agrément Canada (donc un mandat en qualité).
- L'évaluation de la satisfaction des usagers selon l'expérience du patient.
- Élaboration d'une norme et pratique de gestion (NPG) basée sur les meilleures pratiques pour le repérage suivi de l'évaluation et l'intervention du majeur inapte. Ceci dans le contexte du projet de loi 21 par rapport au rehaussement des responsabilités professionnelles du travailleur social et la nécessité de l'implantation du travail interdisciplinaire ainsi que l'interface avec le curateur public.
- La mise en place de mécanismes d'amélioration continue et de pérennité pour obtenir les résultats escomptés par rapport à la protection des personnes vulnérables.
- La Technologie au Chevet du Patient. La technologie en question est un poste informatique multifonction au service du personnel soignant (les cliniciens), le patient et l'hôpital.