



Assurer la pérennité des valeurs dans le secteur en évolution des soins de santé

Managing values in a Changing Health Care Environment



Hôpital général • General Hospital

ACCS/CHAC
Mai/May 2007



Historique - History

L'hôpital général Saint-Boniface

– Fondé en 1871 par les Sœurs de la Charité de Montréal « Sœurs Grises »

- Un hôpital d'enseignement
- Un hôpital pour la communauté
- Une équipe de professionnels et de personnel de soutien

St. Boniface General Hospital

– Established in 1871 by the Sisters of Charity of Montreal "Grey Nuns"

- A teaching hospital
- A community hospital
- A team of professionals and support staff



ACCS/CHAC
Mai/May 2007

L'hôpital général Saint-Boniface St. Boniface General Hospital

180 Départements	
7 Édifices sur 20 acres - 7 buildings on 20 acres	
Nombre d'employés – Number of employees	3 800
Nombre de lits – Number of beds	524
Jours patients – Patient Days	163 450
Admissions - Admissions	23 000
Patients en consultation externe - Outpatients	211 000
Médecins - Doctors	405
Budget annuel – Annual budget	250 000 000 \$

Monday 2007

Notre vision – Our Vision

- Innovation et leadership
- Promouvoir l'esprit de « débrouillardise »
- Centré sur le patient
- Qualité et sécurité des soins
- Leadership and innovation
- Promoting a spirit of “resourcefulness”
- Patient-centered
- Quality and safety



Photo: Chapelle, 1846, Musée de Saint-Boniface, statue en papier mâché

Nos valeurs...

Our Values...

- Notre mission et nos valeurs sont intégrées
 - Respect
 - Soins compatissants
 - Responsabilité
 - Innovation
 - Inclusivité

- Our Mission and Values are integrated
 - Respect
 - Compassionate Care
 - Stewardship
 - Innovation
 - Inclusivity



Par le passé.... In the past....

- Culture, traditions et langues communes
- Hôpital - entité autonome
- Hiérarchie administrative claire et respectée
- Relations soignants/patients définies
- Les soins de santé – une vocation
- Guide d'éthique catholique

- Common culture, traditions and language
- Hospital – autonomous
- Clear and respected administrative hierarch
- Defined patient/caregiver relationship
- Health care – a vocation
- Catholic Health Care Ethics Guide



Les changements et les défis ***Changes and Challenges***

- Laïcisation du personnel
- Sécularisation des établissements de soins et d'enseignement
- Régionalisation
- Démographie
- Écart/tension entre les générations
- Écart/tension réelle ou perçue dans les valeurs ou dans l'expression des valeurs
- Secularization of staff
- Secularization of health care facilities and teaching
- Regionalization
- Demographics
- Difference/tension between generations
- Real or perceived difference in values or how values are expressed

L'expression des valeurs aujourd'hui... ***How values are expressed today...***

- Le plan stratégique
- Les objectifs
 - La Qualité et l'Excellence
 - Satisfaction des patients
 - Engagement du personnel
 - Sécurité et efficacité clinique
 - Performance financière et utilisation efficiente des ressources
- Strategic plan
- Objectives
 - Quality and Excellence
 - Patient Satisfaction
 - Staff Engagement
 - Clinical Effectiveness and Safety
 - Efficiency and Financial Performance

L'intégration des valeurs... Integrating values...

- **Structure organisationnelle**
 - services d'éthique, spirituel, comité aviseur de patients, etc.
- **Principes d'administration et de fonctionnement basés sur les valeurs**
 - Gouvernance, allocation des ressources, communication transparente, leadership et personnel, etc.
- **Organizational infrastructure**
 - Ethics Service, Spiritual Services, Patient and Family Advisory Council, etc.
- **Administrative and Operational principles based on values**
 - Governance, resource allocation, transparency and communication, leadership and staffing, etc.



L'intégration des valeurs... Integrating values...

- Les valeurs catholiques sont d'excellentes valeurs sur lesquelles axer des soins de santé
- Catholic values are excellent values upon which to base health care services



L'intégration des valeurs... ***Integrating values...***

- Les valeurs ne changent pas
- L'expression des valeurs peut être différente



- Values have not changed
- How values are expressed may have changed

L'intégration des valeurs... ***Integrating values...***

« Notre jeunesse aime le luxe, elle est mal élevée, elle se moque de l'autorité et n'a aucune espèce de respect de ses aînés. Nos enfants d'aujourd'hui sont des tyrans. Ils ne se lèvent pas quand un vieillard entre dans une pièce, ils répondent à leurs parents et ils sont tout simplement mauvais... »

"The children now love luxury; they have bad manners, contempt for authority; they show disrespect for elders... Children are now tyrants... They no longer rise when elders enter the room. They contradict their parents, chatter before company, gobble up dainties at the table, cross their legs, and tyrannize their teachers. ..."

Citation/Quotation:

- *Socrate (470-399 av-J.C. / B.C.)*

L'intégration des valeurs réussie
Successful integration of values

- | | |
|--|---|
| • Patients et familles satisfaits | • Satisfied patients and families |
| • Appui de la communauté | • Community support |
| • Un esprit de famille chez les équipes de soins et services | • Sense of family within teams |
| • Personnel loyal et engagé | • Loyal and engaged staff |
| • Appui des bailleurs de fonds (Province, Région) | • Support of funders (Province, Region) |

Assurer la pérennité des valeurs ***Managing values***

- Énoncer les valeurs dans un langage moderne et imagé
- Vivre et enseigner les comportements souhaités par l'exemple
- Être attentif à la clientèle et au personnel
- Articulate values using the language and images of today
- Live and teach desired behaviours by example
- Attentive to patients and staff



La pérennité des valeurs dans le secteur en évolution des soins de santé... c'est possible!

Managing Values in a Changing Health Care Environment.... It's possible!