

Ce que vous devez savoir

L'EGIPSS est un modèle d'évaluation de la performance qui a été choisi pour être adopté par tous les CRDITED de la Fédération québécoise des CRDITED. Plusieurs établissements de santé au Québec s'en servent déjà.

EGIPSS signifie **Évaluation Globale et Intégrée de la Performance des Systèmes de Santé**.

Une fois que l'EGIPSS sera intégré par tous les CRDITED, leur performance sera évaluée selon la même méthode et des indicateurs semblables basés sur des normes.

D'origine, le modèle a été élaboré pour les hôpitaux et devra donc être adapté pour notre système par le biais d'un comité provincial. Dennis Farley, notre conseiller, évaluation de la qualité, représentera le CROM au sein de ce comité, qui définira les indicateurs de qualité et de performance, ainsi que les points de référence, au cours des deux prochaines années.

La théorie

Le modèle EGIPSS tient compte d'un grand nombre de modèles de performance et de perspectives théoriques (modèle rationnel, modèle des processus internes, modèle des relations humaines, etc.), chacun ayant sa propre perspective et définition du succès. Il reconnaît que tous les modèles disent des choses importantes à des moments différents, ce qui nécessite une approche globale et intégrée.



*Restez à l'affût!
Le CROM aura
besoin de vous*

PRÉSENTATION DE L'EGIPSS

Quatre dimensions

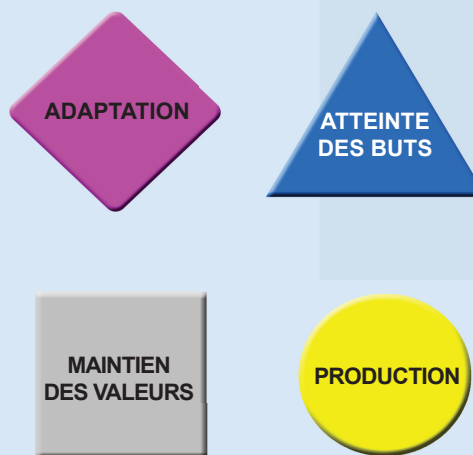
Selon l'EGIPSS, afin d'être performant, un organisme doit équilibrer quatre dimensions :

1. **Adaptation** : acquérir des ressources, s'adapter aux besoins des clients, recevoir du soutien communautaire et développer des services innovateurs.
2. **Atteinte des buts** : prévenir, diagnostiquer et traiter des problèmes de façon efficace, efficiente, équitable et qui satisfait aux diverses parties prenantes.
3. **Production** : fournir des services d'une manière intégrée et organisée qui assure la qualité, l'humanisme, la continuité, l'accessibilité et l'universalité.
4. **Maintien des valeurs organisationnelles** : atteindre le consensus sur les valeurs, assurer la communication bi-directionnelle et la prise de décision équitable, promouvoir le bien-être physique et psychologique des employés, assurer la satisfaction professionnelle ainsi qu'une charge de travail et un environnement appropriés.

Ces dimensions ne sont pas en concurrence mais complémentaires. La force du modèle provient de l'équilibre et de la communication entre les quatre.

Intégrer l'EGIPSS impliquera, parmi d'autres choses, la définition des valeurs organisationnelles et l'assurance qu'elles soient promues et respectées.

Il faut que tous accordent la même importance à la dimension « Maintien des valeurs » qu'aux autres dimensions. La communication entre les directions est essentielle à la réussite de l'EGIPSS.



Pourquoi adopter un modèle de performance?

- Amélioration continue
- Aperçu global des processus
- Motivation des employés
- Élaboration d'une culture organisationnelle commune
- Reddition de comptes
- Comparaison à soi-même et avec d'autres CRDITED
- Optimisation des ressources

Le modèle EGIPSS s'aligne avec d'autres initiatives en cours au CROM:

- l'agrément
- le projet d'optimisation guidé par Proaction
- d'autres efforts d'optimisation au CROM
- le projet Entreprise en santé.

EXEMPLES D'INDICATEURS

Coût d'exploitation par client, ou Ratio de gestionnaires par rapport au personnel

Nombre d'heures de services directs, ou Pourcentage de services fournis à l'intérieur du temps limite

Pourcentage de PI actualisés, ou Taux d'accident par nombre de clients

Proportion d'heures passées en formation, ou Taux de roulement

Il est également en ligne

avec les stratégies sur l'accès et l'efficacité du Ministère de la santé et des services sociaux, ainsi que des lignes directrices de l'Organisation Mondiale de la Santé, la Joint Commission (anciennement la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations), l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) et les services de santé nationaux du Royaume Uni et de la France.

*... pour définir et
intégrer l'EGIPSS
chez nous.*