Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Philosophie de gestion

Document d'information



Québec

En adéquation avec sa mission, sa vision, ses ambitions et ses valeurs organisationnelles, le CISSS de la Montérégie-Ouest présente sa philosophie de gestion après avoir réalisé une consultation auprès de ses cadres et de son personnel. Dans le présent document, vous trouverez son énoncé, ses principes et ses pratiques de gestion, de même que les comportements à valoriser afin de la faire vivre dans notre organisation. La philosophie de gestion n'est pas simplement un énoncé, elle teintera et animera les actions au quotidien de l'équipe de gestionnaires et de chefs de départements de l'établissement.

Énoncé de la philosophie de gestion

« La philosophie de gestion du CISSS de la Montérégie-Ouest est humaniste et guidée par la volonté constante de questionner nos pratiques et de viser l'excellence des soins et services à notre clientèle. Nous valorisons les personnes et la contribution de tous dans l'atteinte de nos résultats communs. »



Les **principes** de gestion

Les principes de gestion qui suivent, dont s'est doté le CISSS de la Montérégie-Ouest, encadreront et guideront les actions et les décisions des gestionnaires et des chefs de départements.

1 Une attention constante pour des soins et services à valeur ajoutée pour la clientèle

Les efforts de tous contribuent à :

- Adapter l'offre aux caractéristiques de la population;
- Répondre aux besoins de nos clientèles;
- Collaborer avec nos partenaires locaux, régionaux et interrégionaux;
- Favoriser la proximité des services;
- Rendre les services accessibles, fluides et continus;
- Soutenir l'usager et ses proches dans la prise en charge de sa santé et son bien-être.

Principes de gestion

2 Une gestion de proximité empreinte d'humanisme et d'entraide

Les gestionnaires contribuent en s'assurant de :

- Conserver un lien constant avec le personnel et les activités du terrain;
- Susciter l'émergence des idées, des suggestions et impliquer dans la recherche de solutions;
- Encourager le travail d'équipe intra et inter directions;
- Reconnaître les personnes, les équipes et leurs contributions;
- Veiller à la santé de l'organisation et au bien-être des personnes;
- Exercer un leadership transformationnel;
- Mobiliser les équipes dans les activités quotidiennes.

3 Une saine gestion visant l'atteinte des résultats

L'imputabilité de tous dans les actions et les décisions permet de :

- Agir en cohérence avec les objectifs stratégiques tout en tenant compte de nos capacités organisationnelles;
- Impliquer les bonnes personnes dans l'analyse des problèmes;
- Rechercher activement les solutions en évaluant les différentes options;
- Partager les ressources avec un souci d'efficience et d'équité;
- Privilégier la simplicité et la flexibilité;
- Agir sur la base d'un ensemble de principes moraux, avec éthique;
- Assurer une gestion rigoureuse, suivre et mesurer les résultats en continu.

4 Une passion durable pour l'amélioration continue de la qualité

Le souci d'atteindre et de maintenir de hauts standards de qualité permet de :

- Mettre à profit la richesse de nos compétences et de nos expériences;
- Partager nos expertises multiples et complémentaires dans une approche interdisciplinaire;
- Promouvoir les meilleures pratiques et s'inspirer des données probantes;
- Questionner et revoir nos façons de faire;
- Fournir des services de haute qualité.

Les **pratiques** de gestion

En cohérence avec nos quatre principes de gestion, le CISSS de la Montérégie-Ouest s'est doté de pratiques de gestion à sa couleur. Soutenues par des comportements à valoriser, ces pratiques serviront de levier afin d'atteindre les objectifs de gestion fixés.

Pratiques de gestion

1 Communiquer

Les comportements valorisés :

- Favoriser une communication bidirectionnelle et diversifier nos stratégies de communication;
- Mettre en place des tribunes d'échanges, saisir les opportunités et prendre le temps d'écouter;
- Transmettre les bonnes informations aux bons moments;
- Faire connaître et faire vivre nos projets, nos offres de service, nos orientations, nos objectifs et nos attentes.

La communication fait partie intégrante de chacune des pratiques de gestion.

2 Impliquer et collaborer

Les comportements valorisés :

- Solliciter et encourager la participation active des équipes, des clients et des partenaires aux projets et à la réalisation de notre mission;
- Susciter l'émergence des idées et l'appropriation des projets et des changements;
- Encourager le travail d'équipe et la responsabilisation de tous dans un projet commun;
- Favoriser des lieux d'échanges, se partager nos connaissances et nos expertises;
- Développer nos canaux de communication, développer des alliances et des partenariats dans les différents réseaux.

3 Gérer la performance

Les comportements valorisés :

- Établir des cibles pertinentes et cohérentes et les faire connaître;
- Tenir compte de la capacité organisationnelle et la respecter;
- Planifier, gérer de façon rigoureuse, s'outiller et favoriser l'efficacité et l'efficience;
- Se mesurer, s'évaluer, assurer le suivi des résultats, respecter ses engagements et ses obligations et en être imputable.

4 Se démarquer

Les comportements valorisés :

- Développer nos services et notre expertise en misant sur de hautes normes de qualité;
- Réfléchir et se questionner sur nos façons de faire, s'appuyer sur la recherche et les meilleures pratiques;
- Être curieux, susciter la création et la recherche de nouvelles idées;
- Proposer des projets novateurs, sortir des sentiers battus, saisir les opportunités d'amélioration;
- Apporter des correctifs nécessaires et effectuer de la rétroaction sur les actions effectuées;
- Être ouvert au changement.

5 Mettre la clientèle au cœur de nos actions

Les comportements valorisés :

- Comprendre et prendre en considération les besoins de la clientèle dans nos décisions;
- Adopter une philosophie de soins qui favorise le partenariat avec la clientèle et ses proches;
- Impliquer les équipes médicales, les équipes de soins, la clientèle et les partenaires dans le but de concerter nos actions;
- Croire au potentiel de la clientèle;
- Encourager une participation active aux soins et une responsabilisation de la clientèle et leurs proches;
- Permettre un accès fluide et une continuité des soins et des services;
- Favoriser la prévention de problématiques de santé de la population par la promotion de saines habitudes de vie;
- Offrir des soins et des services sécuritaires et de haute qualité à la clientèle.

6 Reconnaître et soutenir

Les comportements valorisés :

- Valoriser au quotidien les contributions et les compétences individuelles et collectives;
- Mettre les talents, les efforts et les réussites en avant-plan;
- Faire confiance, déléguer des mandats et projets;
- Prendre le temps de s'intéresser aux autres et d'humaniser nos actions;
- Assurer une présence, une disponibilité, une écoute;
- Offrir les outils, les ressources et le temps nécessaire;
- S'intéresser à l'autre.

7 Être un modèle

Les comportements valorisés :

- Adhérer à la mission, la vision, les valeurs et aux ambitions;
- Être un leader, donner du sens, donner l'exemple et être rassembleur;
- Donner de l'autonomie et offrir des défis stimulants;
- Coacher et encourager le développement des compétences et des personnes;
- Guider, donner de la rétroaction et s'intéresser à l'autre;
- Mettre la bonne personne à la bonne place, utiliser nos ressources à leur plein potentiel;
- Donner des orientations claires, des rôles et des responsabilités définies, assurer une équité dans l'application de nos décisions et de nos orientations, etc.

A100_DG - OCTOBRE 2016