

PERFEQ Team

Indicateurs de performance pour le travail en équipe dans le secteur des soins

Contexte

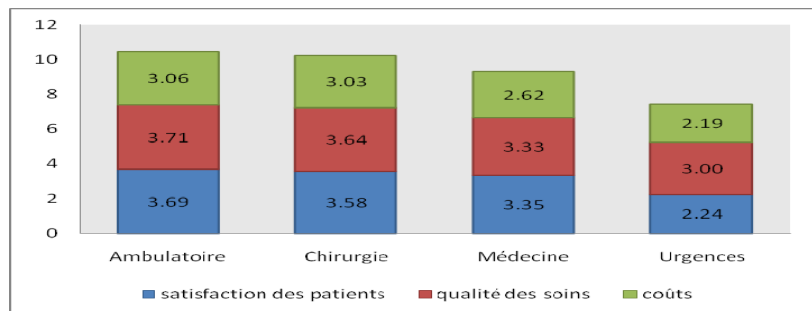
On s'accorde généralement sur les avantages que procure le travail en équipe: les équipes l'emportent en termes de performance sur les individus isolés, exploitent de manière plus pertinente les compétences des collaborateurs et ce gain de performance s'accompagne souvent d'un niveau accru de satisfaction personnelle de la part des collaborateurs.

Question de recherche

Quelles sont les spécificités d'une équipe performante? Existe-t-il un type ou un modèle d'équipe plus performant? Quels éléments déterminent la performance de l'équipe?

Méthodologie

Revue de la littérature, entretiens approfondis, questionnaire, partenaires de terrain: hôpitaux, Haute école de santé de Fribourg.



Résultats

Des scores élevés

Les scores obtenus sont élevés, globalement, les équipes se considèrent comme étant performantes

Des résultats homogènes

–Lorsqu'une équipe se considère comme performante (ou moins performante), c'est sur les trois aspects de la performance

Des résultats différenciés selon le type d'intervention ou la nature de la prestation

- Ambulatoire: plus performants
- Hospitaliers (chirurgie et médecine): performances moyennes
- Urgences: les moins performants

Indicateurs de performance	Leviers
Satisfaction des patients	<i>coordination entre les équipes communication entre les équipes</i>
Qualité des soins	<i>l'équipier se sent compris par la direction l'équipier peut participer à la décision</i>

L'équipe

définition empirique et opératoire pragmatique: le service d'hospitalisation ou l'unité fonctionnelle

Parce qu'il fédère les membres de l'équipe

Parce qu'il est le niveau principal de production de la performance

Parce que c'est souvent la référence pour le patient

Parce que c'est une unité pertinente pour la direction

Parce que c'est une unité cohérente

La performance de l'équipe

La satisfaction des patients

La qualité des soins

La maîtrise des coûts



Dr Mathias Rossi
Professeur, chef de projet
HEG Fribourg
Mathias.Rossi@hefr.ch



Nicolas Sperisen,
collaborateur scientifique
HEG Fribourg
Nicolas.Sperisen@hefr.ch