

ARTICLE POST ATELIER H4 DU 30 MARS 2023

Collaborer pour l'avenir des soins : oui mais comment ?

Collaborer dans les soins ? Bien entendu !

Le 30 mars 2023 a eu lieu le second Atelier H4, un format d'événement dédié à la co-construction et à la réflexion avec la communauté H4. La collaboration, qui nous tient tant à cœur, en était le thème principal, plus précisément la collaboration autour de projets innovants dans les soins et en santé.

Si le thème de la collaboration est devenu un leitmotiv du management dans tous les domaines, celui des soins et de la santé le concrétise depuis toujours. L'idée de collaboration évoque en effet de nombreuses situations de soins et le partage indispensable entre de nombreuses professions autour de cas complexes et de parcours patients.

Ainsi, parmi les objectifs de collaboration interprofessionnelle sur lesquels planchent aujourd'hui, pour les améliorer encore, les acteurs de la santé, on peut évoquer le plan de soin partagé, le plan de médication partagé, les collaborations au sein des binômes ASSC-infirmier, les transmissions, les transferts entre institutions, les infirmier·ère·s de liaison, les colloques, le pool, ...

Collaborer à l'avenir des soins

La collaboration réussie entre tous les acteurs pertinents autour d'un projet innovant est aussi une condition du succès du H4. En effet, afin de mener à bien les expérimentations que nous proposons aux porteurs de projets nous nous appuyons sur des professionnels de la santé ou des patients, par exemple pour participer à des focus groups, des interviews, des tests d'utilisabilité, pour accepter d'être observés sur le terrain dans leur pratique, ... toute méthode appartenant à la boîte à outils de l'innovateur qui désire intégrer les parties prenantes. Ces méthodes impliquent aussi les autres membres de la communauté H4 quand il s'agit de tester la faisabilité ou de recueillir des avis d'experts en technologie, entrepreneuriat, industrialisation... Ainsi, les membres de la communauté H4 sont invités régulièrement à rejoindre une équipe de personnes motivées à aider un porteur de projet. Tous alors collaborent non pas aux soins mais à l'avenir des soins, pour aborder ensemble et par l'innovation certains enjeux du système de santé. Et nous ne les en remercierons jamais assez !

Mais cette approche de l'innovation requiert un effort de plus de la part des soignants déjà totalement occupés par leur métier. Du côté des autres membres de la communauté, technologues, entrepreneurs, managers, ce n'est pas très différent. Car la motivation n'est pas toujours suffisante pour contribuer à ce qui peut parfois être ressenti comme un n-ième projet innovant, une demande excessive pour des projets peut-être mal perçus ou mal compris, sous un format d'expérimentation quelque fois trop exigeant, et dans le but d'aider des innovateurs enthousiastes mais inconnus.

Selon nous, il en va donc de l'avenir des soins de trouver le meilleur mode possible de collaboration autour des projets innovants, une forme adaptée aux spécificités des soignants et aux attentes de tous, et de comprendre et renforcer leurs motivations potentielles à collaborer autour desdits projets.

Réflexion collaborative lors de l'Atelier H4 du 30 mars 2023

Le 30 mars, nous avons demandé aux membres de la communauté qui ont participé à l'Atelier H4 qu'est-ce qui les motiverait ou les freinerait à collaborer à l'avenir des soins au travers d'une plateforme partagée et de quelle manière, avec quels outils, digitaux ou non, ils aimeraient le faire.

Trente-deux participants ont collaboré sur ce sujet, trente-deux personnes qui semblent déjà trouver une motivation suffisante dans le simple sujet de l'innovation et du H4 ! Il s'agissait d'environ 40% de soignants et de 60% de technologues, business managers ou autres fonctions en lien avec l'innovation ; une belle représentation de notre communauté.

Quatre groupes ont réfléchi chacun sur l'un des sujets :

- Les freins à la collaboration sur des projets innovants.
- Les motivations à collaborer sur des projets innovants.
- Les outils de collaboration autour de projets innovants.
- Les outils digitaux de collaboration autour de projets innovants.

Ils ont ensuite partagé leurs réflexions, puis chaque groupe s'est attaqué à un second sujet en cherchant à enrichir les conclusions du groupe précédent.

Voici le résultat des discussions. Nous regroupons les réflexions par catégories pour aider la synthèse.

Les freins

Après un premier constat : « ça ne se passe pas si mal, on ne se sent pas vraiment freiné », voici ce que les participants relèvent qui peut les retenir de se lancer dans une collaboration autour de projets innovants :

- Catégorie « **Expérience personnelle** » :
 - Crainte de se retrouver **appauvris par l'expérience**, qu'elle leur soit dommageable.
 - Blocage s'ils sentent que leurs **compétences ne seront pas valorisées**.
- Catégorie « **Compréhension** » :
 - Crainte de ne pas comprendre ou de **trouver ambigu ce qui est attendu d'eux**.
 - Risque de **blocage devant le jargon** utilisé par un projet ou d'autres participants.
 - Risque de manquer une collaboration possible à cause de perceptions fausses sur les projets ou de **biais au sujet des intervenants** potentiels (exemple : penser que les patients n'innoveraient pas).
- Catégorie « **Nature du projet** » :
 - Blocage s'ils **n'adhèrent pas au thème**.
- Catégorie « **Management** » :
 - Blocage s'ils ne ressentent **pas de leadership** dans le groupe collaboratif.
 - Crainte de ne pas être suffisamment informés du **temps qu'ils devraient y consacrer** s'ils se lancent.
 - Souci autour de la question de savoir **à qui profitent les résultats** ; les institutions de soin public vont-elles aider les privés ?!
 - Les freins peuvent **évoluer entre le début et la fin** des projets, selon les étapes (idéation, versus développement, versus réalisation).
- Catégorie « **Régulation** » :
 - Blocage s'ils ne perçoivent pas que l'**environnement est sécurisé et éthique**.
 - Le **cadre réglementaire** s'il existe fait peur.
 - La **culture de la confidentialité**, la peur de la divulgation d'information sensibles ou les conflits d'intérêt peuvent aussi les retenir.

Les motivations

Plusieurs des freins cités peuvent évidemment être convertis en motivation par leur négation. Au-delà, voici ce que les participants relèvent qui pourrait les motiver à se lancer dans une collaboration autour de projets innovants :

- Catégorie « **Expérience personnelle** » :
 - Recherche d'une forme d'**enrichissement personnel**, comme :
 - L'élargissement des **connaissances**.
 - La possibilité de créer des **liens**
 - Le sentiment de participer à un projet pour lequel les profils différents vont **créer de l'échange, de la richesse**.
 - Recherche de **valorisation de soi** :
 - Être convaincu que ses **compétences seront utiles**.
 - Voir que ses **compétences** sont mises en valeur.
 - Recherche de valeur au niveau **meta** :
 - Un bénéfice clair, pas juste pour eux mais aussi **pour leur métier**.
 - L'instauration d'une **culture de l'innovation** au sein de la communauté / des institutions.
 - Recherche de **convivialité** :
 - Collaborer dans une équipe de gens **qu'on connaît déjà un peu**.
 - Côté convivial explicite via **boissons, snacks, ...**
 - Importance du **lieu**, de sortir des murs habituels.
- Catégorie « **Compréhension** » :
 - Le résultat de la cocréation doit être **accessible**.
 - L'information doit être **vulgarisée**.
- Catégorie « **Nature du projet** » :
 - Recherche de **sens** :
 - La **thématique** doit être liée à la profession.
 - Le sujet doit être **convainquant**, son sens démontré.
 - Le sujet doit être d'**actualité**.
 - Recherche d'**utilité** :
 - La **valeur ajoutée** du projet doit être démontrée.
 - Le projet doit être utile sur le **long terme**.
 - On doit en tirer des **guidelines** sur le sujet en termes de freins et motivations.
 - On doit pouvoir travailler sur l'**acceptation** du produit.
 - Recherche de **faisabilité** :
 - Il doit être crédible que le projet **verra le jour, est réalisable**.
 - Ses **chances de succès** doivent être évaluées.
- Catégorie « **Management** » :
 - Le temps consacré à cette activité **devrait être compté** sur le temps de travail.
 - Les résultats doivent clairement **profiter à la communauté**, non pas juste au privé.
 - Utiliser un **lieu neutre** par rapport au privé et à l'institution.
 - **Rémunération** si l'entreprise aidée capte plus tard un important revenu.
 - Un **fond romand** pourrait rémunérer les participants, peut-être en fonction des profils.
 - Méthode de présentation des projets pour créer une **dynamique intellectuelle**.
 - L'institution du participant devrait pouvoir **trier les projets**.

Les outils

Voici quelles sont les caractéristiques des outils que les participants aimeraient voir mis en œuvre pour les aider à collaborer autour de projets innovants :

- Catégorie « **Expérience personnelle** » :
 - La **gamification** du processus : des jeux où les participants pensent se distraire plutôt que de se casser la tête.
 - Une **approche intergénérationnelle**, avec rencontre explicite pour voir comment le sujet est abordé différemment.
 - Une **boîte à doléances** où tout le personnel soignant peut renseigner sans filtre les récriminations, plaintes etc. de sorte à voir quels problèmes doivent être résolus et un moyen de les prendre en compte (par exemple un outil pour que les institutions et managers les traitent).
 - Des **formations** introduisant à l'innovation ou sur des thèmes en rapport avec les projets.
 - Des **rencontres hors projet** mais par région ou thème qui renforcent l'esprit d'équipe
- Catégorie « **Compréhension** » :
 - Des outils de **diffusion** rendant facile la compréhension et évitant que le lecteur se sente bête.
- Catégorie « **Nature du projet** » :
 - La **classification** des projets par thèmes.
 - **Un tableau de bord** des activités en cours avec un statut des projets, notamment organisé par territoire (e.g. la Suisse romande).
- Catégorie « **Management** » :
 - Un **compteur** « temps passé sur innovation » : une sorte de compte épargne sur la mise à contribution sur les projets innovants.
 - Un **fonds d'encouragement**, par exemple une sorte de défiscalisation en fonction du temps passé.

Les outils digitaux

Enfin, voici quels sont les outils digitaux que les participants aimeraient voir mis en œuvre pour les aider à collaborer autour de projets innovants :

- Catégorie « **Expérience personnelle** » :
 - Des outils de type réseau social, comme Instagram, avec une communication simple et ouverte, permettant de voir qu'on fait partie de qqch d'intéressant et qui résonne dans le public.
 - Des outils personnalisables.
 - Des réunions virtuelles dans des sortes de metavers.
- Catégorie « **Compréhension** » :
 - Des outils permettant de vulgariser de l'info (au contraire des spécialistes tech, médical, ...).

- Catégorie « **Nature du projet** » :
 - Une base de données de références vidéos et bibliographiques, sorte de think tank en lien avec les thèmes des projets.
 - Un outil qui permet de vérifier que le projet n'est pas déjà fait ailleurs.
- Catégorie « **Management** » :
 - Des outils de type Teams, Trello, Slack... des outils existants et accessibles.
 - Des outils de partage de l'avancement du projet.
 - Une séparation d'un espace public, vitrine, et d'un espace privé pas ouvert à tous.
 - Une plateforme entièrement numérique avec extranet et intranet.

Conclusion

De la richesse de ces partages à cœurs ouverts, nous pouvons tirer quelques enseignements globaux importants :

- Les **institutions** de soins, et les employeurs de manière générale, ont leur rôle à jouer pour valider les projets et surtout pour soutenir ceux qui veulent collaborer. Cependant, il faudra faire attention de ne pas entraîner des conflits possibles entre rôle institutionnel et engagement privé.
- Les participants ont des **craintes** légitimes qu'il faut traiter, notamment sur la question du profit et du porte-à-faux public-privé et sur celle de la confidentialité et du respect de la limite entre vitrine publique et espace privé. On voit là un désir de se protéger et de protéger la communauté.
- L'**image** que l'on donne de soi est importante et autant des valorisations personnelles sont des moteurs puissants, autant les manquements et défauts d'image peuvent être bloquants.
- La **valeur des projets**, à l'aune de leurs chances de succès, doit pouvoir être évaluée et perçue, notamment dans leur utilité et leur faisabilité.
- Pour renforcer le sens d'un processus collaboratif il faut **valoriser les résultats** en les exposant de manière accessible et éviter les fragmentations dues aux langages spécialisés.
- L'humain est un animal **social** qui va chercher dans ce genre d'activité des dynamiques collectives amicales, bienveillantes, curieuses et valorisantes.
- Les participants ont besoin de reconnaissance des heures passées, de l'**effort consenti**, et à terme il faudra mettre en valeur concrètement ces contributions.

Nous ajouterons en bémol au magnifique et touchant élan collaboratif de notre communauté que nous craignons une forme de lassitude. Il nous incombera de renouveler les motivations après l'effet excitant de la découverte initiale.

Ces enseignements sont riches et nous entrevoyons déjà comment en mettre en œuvre dans la future plateforme pour une innovation collaborative totalement ouverte que le H4 souhaite développer. C'est sur la mise à disposition de cette plateforme que nous vous informerons bientôt... Restez à l'écoute et bonnes collaborations d'ici là.