

## PROVINCE DE BAVIÈRE

### Rapports / Conclusions des groupes SENSING

Nombre de groupes :	Liste des thèmes :	Composition des groupes :
3	Communication	Dirigeants et collaborateurs du Holding de la Province
2	Gestion de projets pour les personnes handicapées	Dirigeants et collaborateurs du Holding de la Province
3	Gestion de projets hospitaliers	Membres des équipes de direction, médecins, chefs de service, personnel de bureau, agents de projet
1	Coopération hospitalière	Dirigeants et collaborateurs
3	Sensibilité aux différentes cultures	Employés issus de l'immigration ; employés sans nationalité allemande ; collaborateurs travaillant avec des travailleurs étrangers

#### Communication

##### III : Qu'est-ce qui vous a surpris dans l'expérience que vous avez vécue en traitant ce sujet et qu'est-ce que cela a généré ?

La communication informelle est considérée comme utile en termes de gestion et de communication efficaces par environ la moitié des personnes interrogées. Les canaux de communication suprarégionaux et leurs responsabilités sont plutôt inconnus. Là encore, les informations sont principalement transmises de manière informelle. Dans l'ensemble, le retour d'information révèle des problèmes critiques en ce qui concerne les responsabilités, le temps de traitement, la pertinence et la quantité d'informations.

##### IV : Qu'avez-vous découvert ? Quelles sont les principales conclusions que vous avez tirées de ce thème ?

L'implication et la participation des organes d'autoreprésentation (utilisateurs) aux réunions pourraient être améliorées. Les méthodes de travail des différents organes devraient être revues.

##### Principales conclusions :

Le manque de ressources, la méconnaissance des organes d'autoreprésentation et des structures institutionnelles ont été cités comme les principaux obstacles à l'implication des organes d'autoreprésentation des usagers. Une plus grande transparence, une mise en réseau et des décisions rapides ont été suggérées.

##### V : Qu'est-ce que cela a confirmé chez vous ?

Il a déjà été signalé que les structures (canaux de communication et responsabilités) au sein du groupe de centres pour handicapés (Behindertenhilfe gGmbH) n'étaient pas entièrement connues ; ces lacunes ont été confirmées. La participation des organes d'autoreprésentation à la vie des centres est en cours de développement, mais la mise en œuvre dans la pratique n'est souvent pas complète en raison des obstacles mentionnés ci-dessus.

**VII : Quelles sont les questions clés que ce processus vous a permis de soulever pour votre Province dans une perspective future (dans le domaine de l'assistance aux personnes handicapées) ?**

Quels sont les canaux, structures et outils de communication nécessaires pour garantir des décisions rapides, une plus grande transparence et une information optimale pour les groupes auxquels sont destinées ces informations ?

**VIII : Et pour l'ensemble de l'Ordre ?**

Il existe des structures de communication universellement valables ?

**Gestion de projets (dans le domaine des centres pour handicapés et des hôpitaux généraux)**

**III : Qu'est-ce qui vous a surpris dans l'expérience que vous avez vécue en traitant ce sujet et qu'est-ce que cela a généré ?**

Les collaborateurs connaissent les projets liés à leur centre, mais ne sont pas toujours au courant des projets en cours au niveau suprarégional et/ou du réseau (objet du projet/personnes responsables). D'après les réponses aux questionnaires, les conditions-cadres de la gestion de projet dans le domaine de l'aide aux personnes handicapées sont connues ; toutefois, une analyse plus approfondie des réponses a révélé que la connaissance approfondie de la gestion de projet actuelle n'est présente que dans des cas isolés. Les projets à long terme, en particulier, nécessitent une gestion de projet bien définie. Le réseau hospitalier de la province dispose de structures claires et d'employés responsables qui sont connus au sein de l'organisation et disposent d'un vaste savoir-faire. Dans ce cas, même les plus petits projets font l'objet d'une gestion complète. La numérisation, qui fait actuellement l'objet d'un grand nombre de projets, est considérée à la fois comme une opportunité et comme un risque.

**IV : Qu'avez-vous découvert ? Quelles sont les principales conclusions que vous avez tirées de ce thème ?**

Les mêmes personnes en termes de compétence et d'expérience sont souvent appelées à participer aux projets ; il y a donc peu de diversité dans le processus de sélection. Cette continuité permet toutefois d'aborder et de mettre en œuvre les projets rapidement. Les employés et les cadres sont généralement ouverts aux projets et motivés pour y participer.

Le travail des projets s'ajoute souvent aux activités quotidiennes (par manque de ressources). L'absence de détachement ad hoc est critiquée. Désaccord : les grands groupes de projet ne sont souvent pas rapides dans la mise en œuvre, mais sont nécessaires pour impliquer tous les domaines. Nous n'avons pas ou peu de solutions techniques ou numériques pour la mise en œuvre de projets dans le domaine de l'assistance aux personnes handicapées.

**Principales conclusions :** Le degré de mise en œuvre des résultats des projets transversaux dépend de l'acceptation par les gestionnaires et directeurs concernés.

**V : Qu'est-ce que cela a confirmé chez vous ?**

La connaissance des questions à venir (par exemple, les nouvelles lois) se répand généralement de manière rapide. Cependant, en raison de ressources limitées, nous réagissons généralement à certaines questions avec un certain retard et ne sommes pas très proactifs. Toutefois, les sujets pertinents sont abordés dans leur ensemble et les gestionnaires disposent de la marge de manœuvre nécessaire pour prendre des mesures.

La communication sur les projets ne parvient pas toujours aux collaborateurs, bien que l'information soit largement diffusée par le biais de divers médias (courrier électronique, application JoGo, information directe, etc...).

**VII : Quelles sont les questions clés que ce processus vous a permis de soulever pour votre Province dans une perspective future ?**

Comment pouvons-nous rendre notre gestion de projet (questions, exécution, numérisation et mise en œuvre) plus durable et plus efficace ?

De quels équipements/méthodologies avons-nous besoin pour une mise en œuvre durable ?

Comment recruter les bons collaborateurs pour nos groupes de projet ?

**VIII : Et pour l'ensemble de l'Ordre ?**

Comment pouvons-nous réagir de manière proactive et rapide aux conditions-cadres externes ?

Comment pouvons-nous transférer et partager nos expériences et nos bonnes pratiques avec d'autres Provinces ?

## **Coopérations**

**III : Qu'est-ce qui vous a surpris dans l'expérience que vous avez vécue en traitant ce sujet et qu'est-ce que cela a généré ?**

- L'établissement d'accords de coopération est beaucoup plus complexe qu'on ne le pense, car souvent les objectifs de la coopération ne sont pas clairs.
- La mise en œuvre de la coopération nécessite souvent un important travail de préparation juridique.
- La communication d'un projet de coopération et sa mise en œuvre concrète prennent souvent plus de temps que prévu.
- Les collaborations temporaires avec des partenaires extérieurs ne se transforment pas toutes en coopération permanente.

**IV : Qu'avez-vous découvert ? Quelles sont les principales conclusions que vous avez tirées de ce thème ? Nous sommes en mesure de collaborer ?**

- En principe, nos hôpitaux entretiennent un grand nombre de coopérations avec d'autres organisations et acteurs du secteur de la santé. Il est important de continuer à développer ces coopérations nouvellement établies et de les adapter à l'évolution des conditions-cadres ou des objectifs. Les questions économiques et technologiques doivent également être prises en compte.
- Un exemple pour un hôpital : la coopération existante dans les hôpitaux dans le domaine des patients hospitalisés devrait être complétée par d'autres variantes de coopération telles que les soins ambulatoires, la formation, la prévention, les technologies de l'information, etc.

**V : Qu'est-ce que cela a confirmé chez vous ?**

- Il faut prendre le temps de bien définir les objectifs de la coopération.
- Il faut prendre le temps de bien communiquer les objectifs de la coopération aux parties prenantes.

**VII : Quelles sont les questions clés que ce processus vous a permis de soulever pour votre Province dans une perspective future (dans le domaine des hôpitaux généraux) ?**

- De quels partenaires de coopération avons-nous besoin, en particulier dans les domaines stratégiquement importants pour le réseau hospitalier de la Province ?

**VIII : Et pour l'ensemble de l'Ordre ?**

- Avec quels hôpitaux de l'Ordre dans d'autres pays avons-nous des affinités stratégiques et comment pourrions-nous organiser une coopération à long terme au-delà des frontières culturelles et linguistiques ?

**Sensibilité aux différentes cultures**

**III Qu'est-ce qui vous a surpris dans l'expérience que vous avez vécue en traitant ce sujet et qu'est-ce que cela a généré ?**

Pour de nombreuses personnes, l'Allemagne est le pays de leurs rêves. Pour le climat, la culture, la législation.

**IV Qu'avez-vous découvert ? Quelles sont les principales conclusions que vous avez tirées de ce thème ?**

Il est important de soutenir les employés étrangers à leur arrivée en Allemagne. L'engagement des collaborateurs locaux qui les accompagnent à cet égard est énorme.

La séparation d'avec la famille est très difficile à supporter pour de nombreux travailleurs étrangers.

La présence d'une multitude de cultures différentes dans un même centre crée de la richesse et de la diversité, mais aussi des problèmes sociaux dus à l'ignorance.

**V Qu'est-ce que cela a confirmé chez vous ?**

Le fait que les employés soient arrivés en Allemagne en tant que réfugiés de zones de guerre et/ou de crise ou avec un visa de travail fait une grande différence.

La pénurie de logements en Allemagne est un problème pour de nombreuses personnes.

**VII Quelles sont les questions clés que ce processus vous a permis de soulever pour votre Province dans une perspective future ?**

Comment les travailleurs qualifiés étrangers peuvent-ils être et rester heureux en Allemagne ?

Comment les travailleurs de leur pays d'origine peuvent-ils être qualifiés pour l'Allemagne (langue allemande) ?

Comment faire en sorte que les personnes issues de cultures différentes se sentent traitées avec respect dans nos centres ? Comment pouvons-nous communiquer de manière durable et continue des informations utiles sur de nombreuses cultures différentes à toutes les personnes concernées ?

**VIII Et pour l'ensemble de l'Ordre ?**

Une coopération coordonnée au niveau des programmes d'échange et/ou de formation pourrait s'avérer très fructueuse à l'avenir.