



# FORUM

**SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE**

**25 ET 26 MAI 2017**



LA COLLABORATION DE TOUS LES ACTEURS: DES ALLIANCES FORTES AU BÉNÉFICE DE L'USAGER



# Intégration de l'approche de collaboration interprofessionnelle dans le parcours des aînés en besoin de soutien à domicile

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

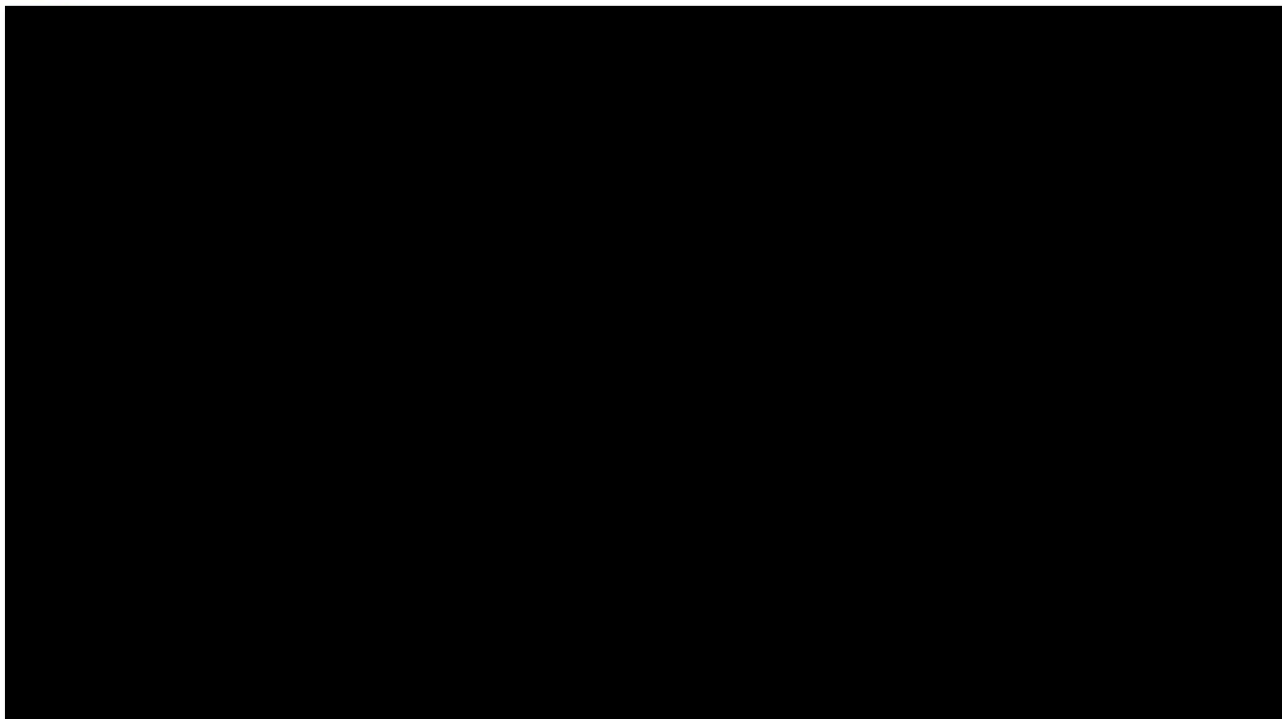
# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

*La collaboration interprofessionnelle vue par...*

## LA FAMILLE D'UN USAGER

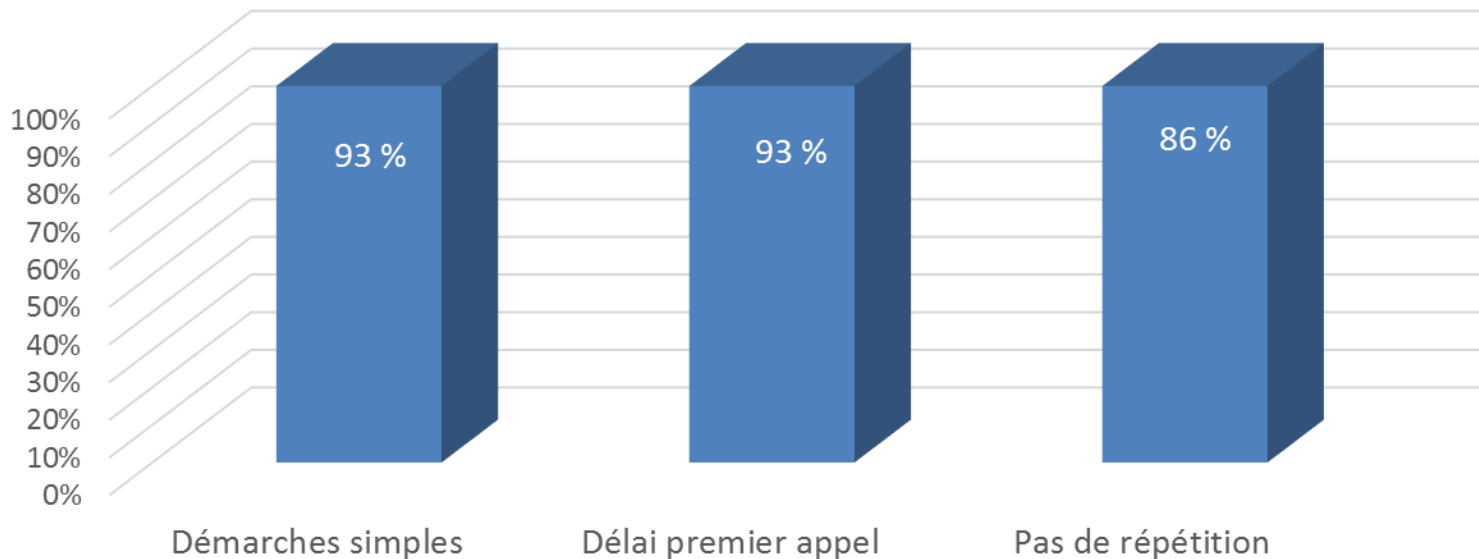


## Sondage de satisfaction



### Taux de satisfaction de la clientèle

N = 81



## Mise en contexte



**Revoir le modèle d'organisation de services pour qu'il favorise:**

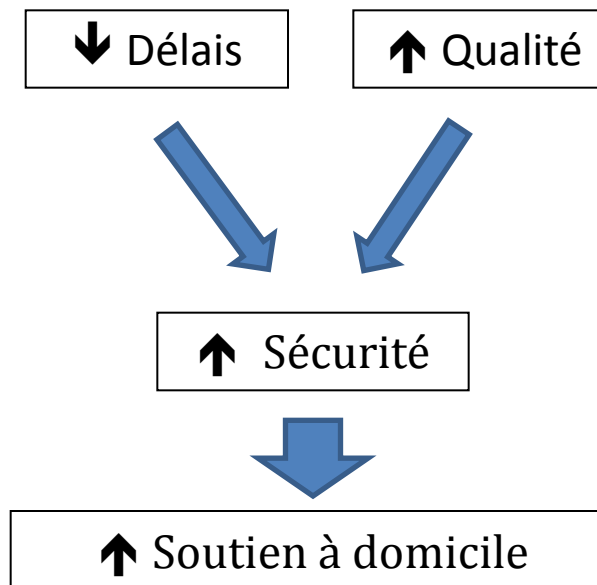
- Accessibilité aux services
- Continuité entre les secteurs d'activité
- Qualité et sécurité
- Gestion de la performance
- Approche de proximité
- Collaboration interprofessionnelle
- Développement des communautés





### Parcours chaotique :

- Travail en silo par discipline
- Manque de continuité :  
transitions houleuses – approche relationnelle – informations interruptions – ruptures de services
- Manque de leadership :  
Pouvoir décisionnel vs imputabilité
- Surévaluation



# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

## Principes guidant la réflexion



rcpi



- Adopter des modes de travail collaboratif
- Mesurer avec rigueur, s'évaluer et se dépasser
- Exercer un leadership de proximité

Source : CÔTÉ, Marie. La gestion réinventée, <http://www.lagestionreinventee.com>

# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

## Les assises du changement

### Les 5 piliers du Vrai Nord au CIUSSS de la Capitale-Nationale





# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

*La collaboration interprofessionnelle vue par...*

## UNE GESTIONNAIRE



# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

## La gestion réinventée



# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

## Un modèle novateur



rcpi



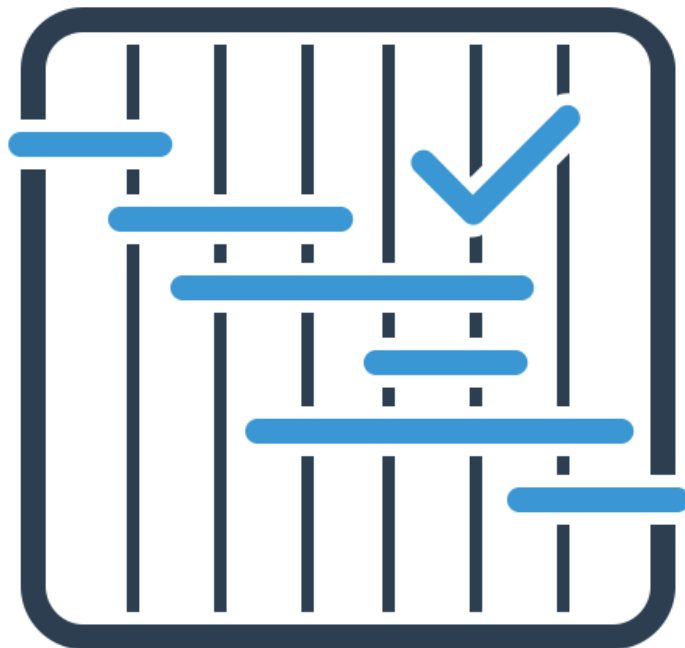
- Modèle d'organisation de travail en une chaîne de valeur
- Une organisation en cellules de travail interprofessionnelles
- L'organisation des services se fait en fonction des territoires (arrondissements) et de la composition des organismes qui s'y rattachent

# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

## Plan de déploiement



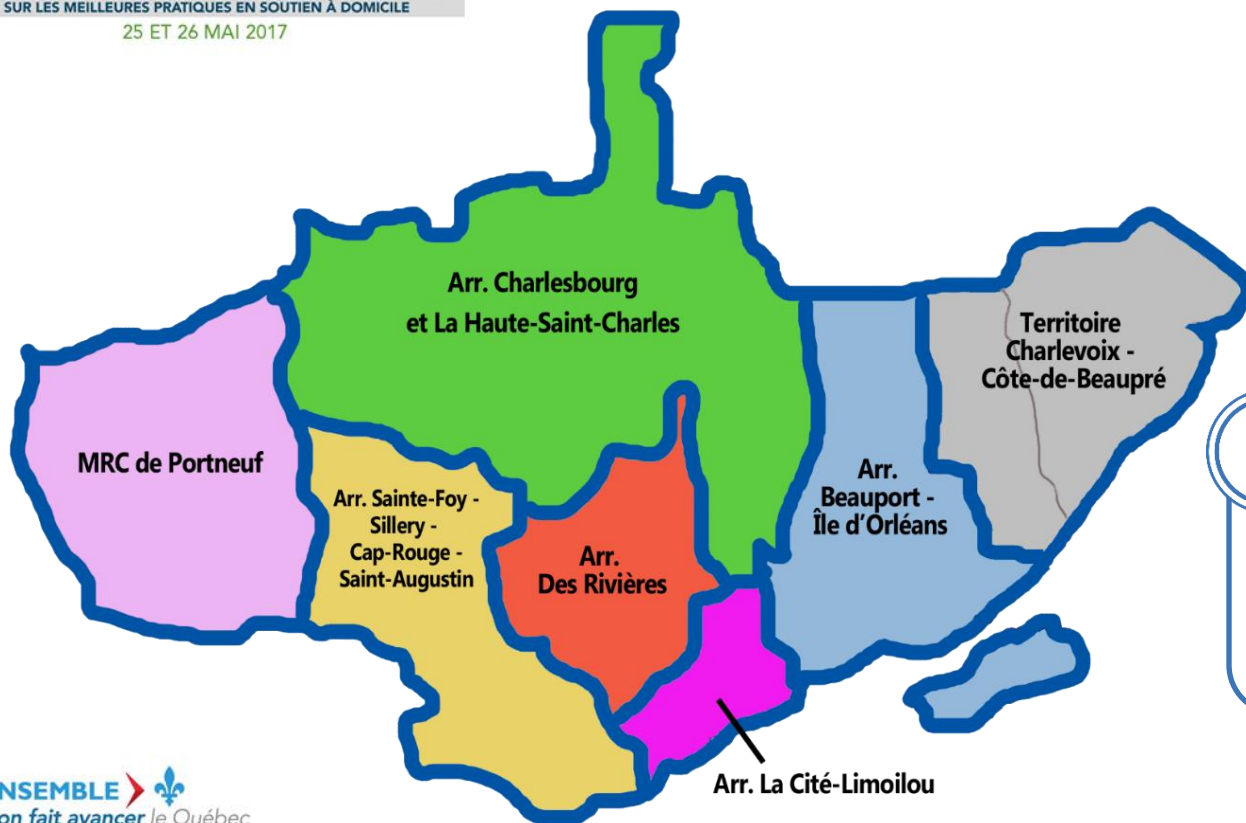
- Découpage du territoire
- Constitution des équipes
- Regroupement de proximité
- Trajectoire des demandes
- Tableaux de bord
- Rendre les équipes autonomes aux pratiques collaboratives
- Structure de soutien
- Communication
- Plan de formation

## Découpage du territoire

- Collaboration avec l'organisateur communautaire
  - Communauté locale d'appartenance
  - Statistiques Canada
    - 65 ans et +
    - Portrait de défavorisation
- Statistiques de fréquentation
  - Par profession
  - Complexité des dossiers
- Arrondissements



## Couverture territoriale



*Le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale comprend la MRC de Charlevoix, la région de Québec et la MRC de Portneuf.*

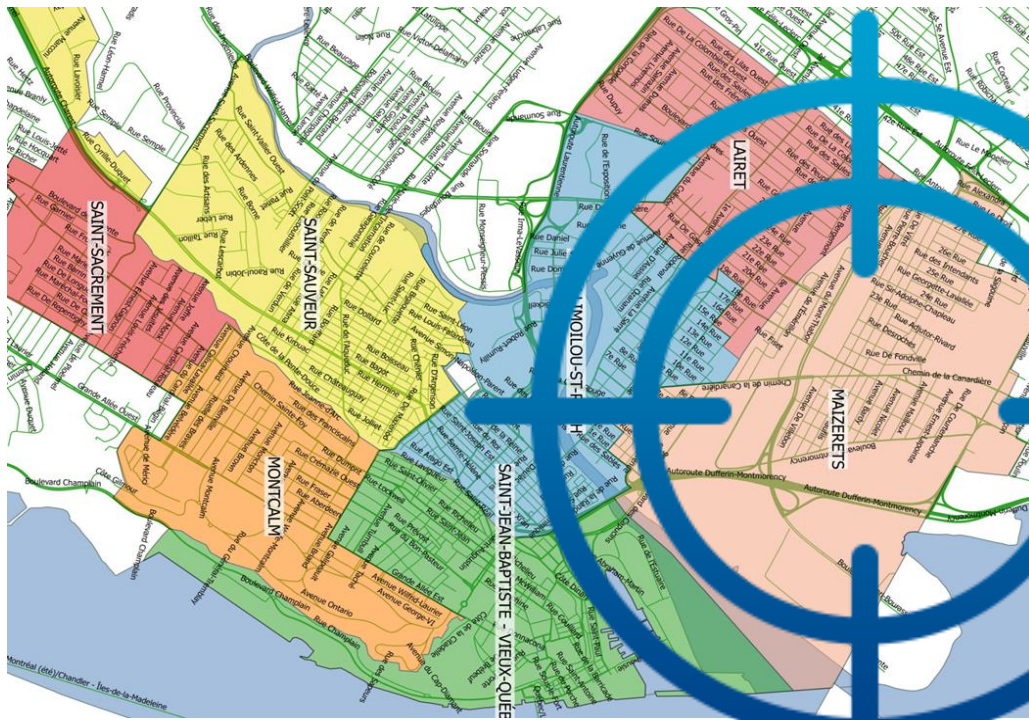


# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

## Secteur pilote choisi



## Organisation en cellules de travail



USAGER

GUICHET

Leader

Infirmière

Service social

ASSS

Nutrition

Ergo

Physio

- Réception de la demande
- Admissibilité aux services
- Orientation de la demande selon le territoire de la cellule

- Analyse et priorisation des demandes
- Appel à l'utilisateur dans les 24 heures
- Liaison entre les cellules
- Animation des caucus et discussions cliniques

- Collaboration interprofessionnelle
- Référence interne
- Autonomie de la cellule dans la détermination de services
- Imputabilité de la cellule
- Regroupement physique des intervenants



# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

rcpi



## Leader de cellule



### Son profil :

- Professionnel
- Temps complet dans la cellule
- Fonction partielle dans l'équipe
- Habilités rassembleuses

### Son rôle :

- Analyse et priorise les demandes
- Fait les liens entre les cellules.
- Appelle l'utilisateur à l'intérieur de 24 heures
- Relance les usagers en attente

## Tableau de bord et caucus

Liste d'attente de prise en charge par un intervenant pour le programme 7000 SAD

| 70031 PSYCHOSOC.DOM BV-LIM |            |              |                  |                  |         |     | CELLULE MAIZERETS SUD |         | NORMAL |    |
|----------------------------|------------|--------------|------------------|------------------|---------|-----|-----------------------|---------|--------|----|
| PRIORITE                   | NO DEMANDE | DATE DEMANDE | DATE ASSIGNATION | DATE ECHANCEANCE | DOSSIER | NOM | CE                    | ATTENTE |        |    |
| SAD ÉLEVÉ                  | 418044     | 2016/05/06   | 2016/05/06       | 2016/06/06       |         |     |                       |         |        | 21 |
| SAD ÉLEVÉ - Nombre         |            |              |                  |                  |         |     |                       |         |        |    |

**Cellule - Tableau de bord pour le caucus**  
DATE : 2016/05/27

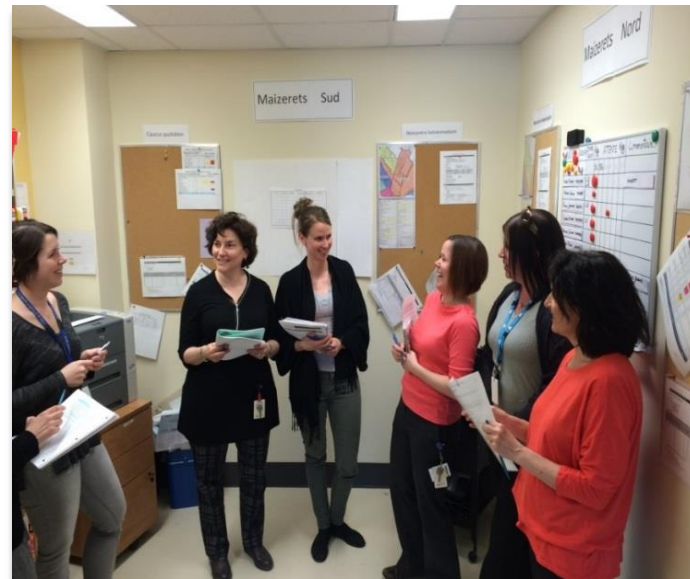
| PROGRAMME | NOUVEAU | ACTIF | ATTENTE | BIENTÔT ÉCHU | ÉCHU |
|-----------|---------|-------|---------|--------------|------|
| AIDE A D  | 1       | 33    | 1       | 0            | 0    |
| AUTRE     |         | 11    | 6       | 0            | 0    |
| ERGO      |         |       |         | 0            | 1    |
| NUTR      |         |       |         | 0            | 0    |
| PHYS      |         |       |         | 0            | 0    |
| PRÉ       |         |       |         | 0            | 0    |
| PS'       |         |       |         | 0            | 0    |
| SC        |         |       |         | 0            | 0    |
| T         |         |       |         | 0            | 0    |

**Cellule - Tableau de bord pour le caucus**  
DATE : 2016/05/27

CELLULE: CELLULE MAIZERETS SUD  
SOMMAIRE DE L'ATTENTE

| PRIORITE     | NOUVEAU  | ATTENTE   | BIENTOT ÉCHU | ÉCHU     |
|--------------|----------|-----------|--------------|----------|
| SAD ÉLEVÉ    | 1        | 2         | 0            | 0        |
| SAD MODÉRÉ   | 0        | 6         | 0            | 1        |
| SAD NORMAL   | 0        | 7         | 0            | 3        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> | <b>17</b> | <b>0</b>     | <b>4</b> |

Date: 2016-05-27 Heure: 05:02



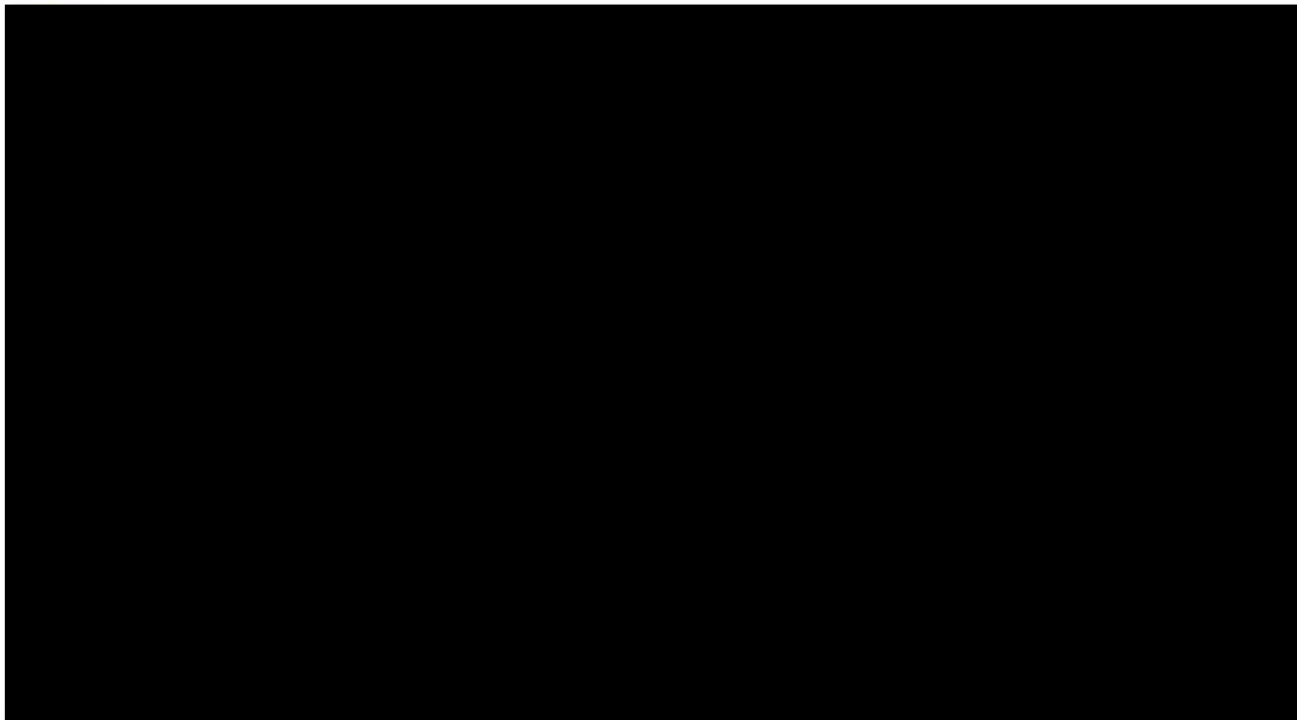
# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

*La collaboration interprofessionnelle vue par...*

## LES INTERVENANTES D'UNE CELLULE DE TRAVAIL



# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

## Définition de la collaboration interprofessionnelle



rcpi



Processus par lequel des intervenants de différentes disciplines développent des modalités de pratique favorisant une réponse cohérente et intégrée aux besoins de la personne, de ses proches et des communautés.

Source : D'amour & Oandasan (2005)

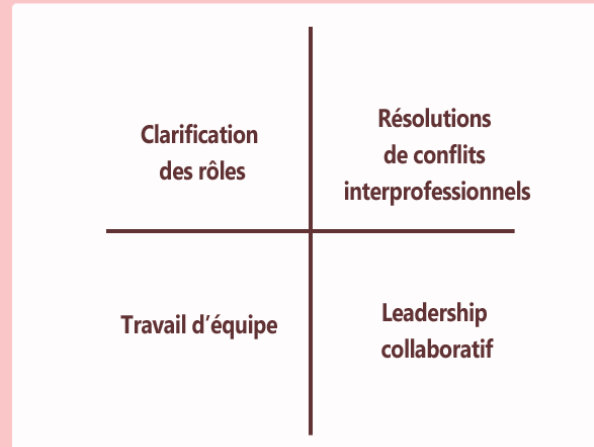


# Compétences en collaboration interprofessionnelle



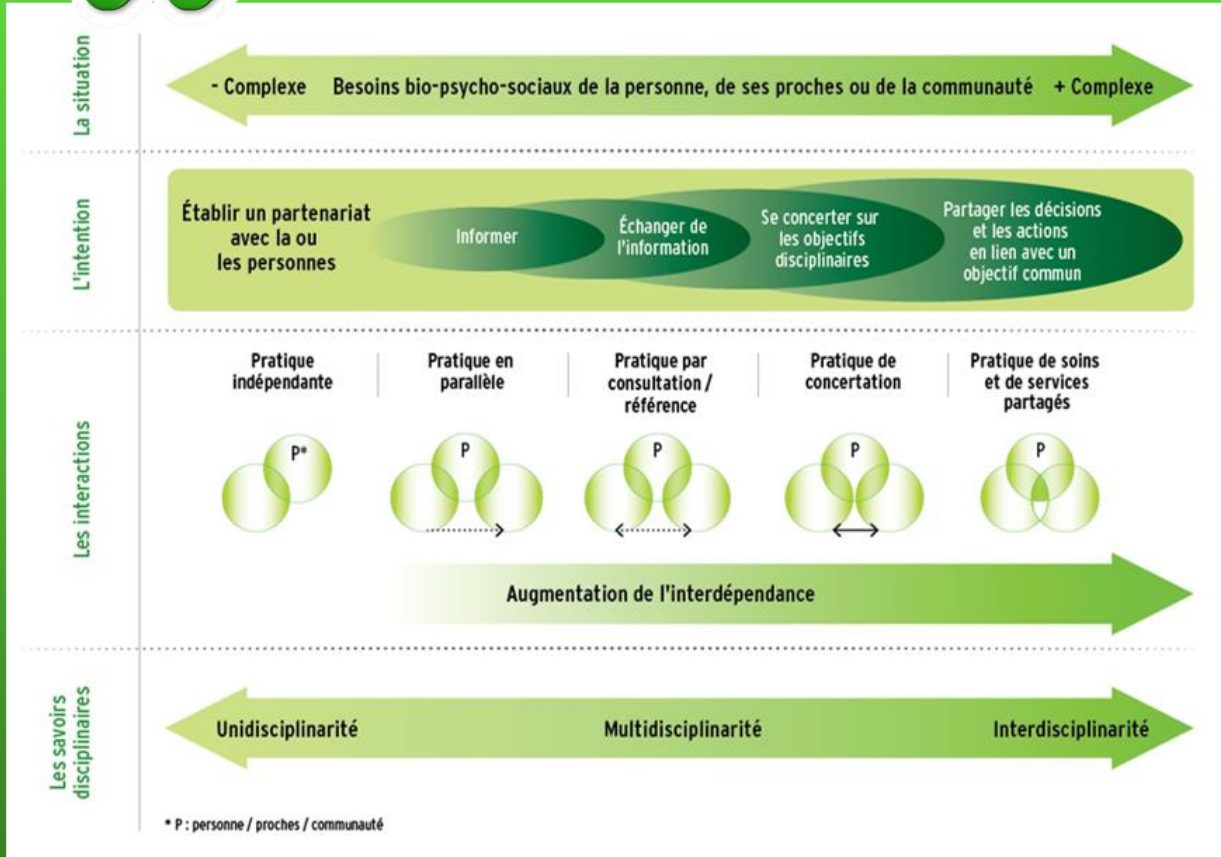
Soins centrés sur la personne, ses proches et la communauté

## Communication interprofessionnelle





# Continuum des pratiques de collaboration interprofessionnelle



\* P : personne / proches / communauté

# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

## Plan de développement



rcpi



### Rendre les équipes autonomes :

- Aux notions d'amélioration continue
- Sur les rôles et les responsabilités du travail en cellule en continu (leader, intervenants)
- Sur la mise en place des outils (caucus, tableaux de bord, priorisation)
- Sur les points de transition (appel à l'utilisateur, processus d'accompagnement RI, CH, SGS et comité d'allocation de service et d'orientation (CASO))
- Dans le développement des pratiques collaboratives



## Les résultats



### Satisfaction de la clientèle :

- Appel à l'utilisateur effectué dans un délai de 24 heures dans 90 % des cas (<48 h dans 100 % des cas)
- L'utilisateur connaît le niveau de priorité de sa demande
- L'utilisateur connaît le nom de l'intervenant à qui se référer au besoin





## Les résultats (suite)



### Qualité :

- ↑ Interactions entre professionnels
- ↑ Efficacité des concertations cliniques
- ↑ Coordination d'interventions (surtout en URGENCE)
- ↑ Responsabilisation des intervenants (décisionnels)
- ↑ Compréhension globale des besoins de l'utilisateur



# Perspectives



- Intégrer une communauté de pratique soutenant l'amélioration continue et les pratiques de collaboration interprofessionnelle
- Consolider le partenariat avec le réseau local (GMF- GMFU), les organismes communautaires, les centres hospitaliers, les autres directions clientèles



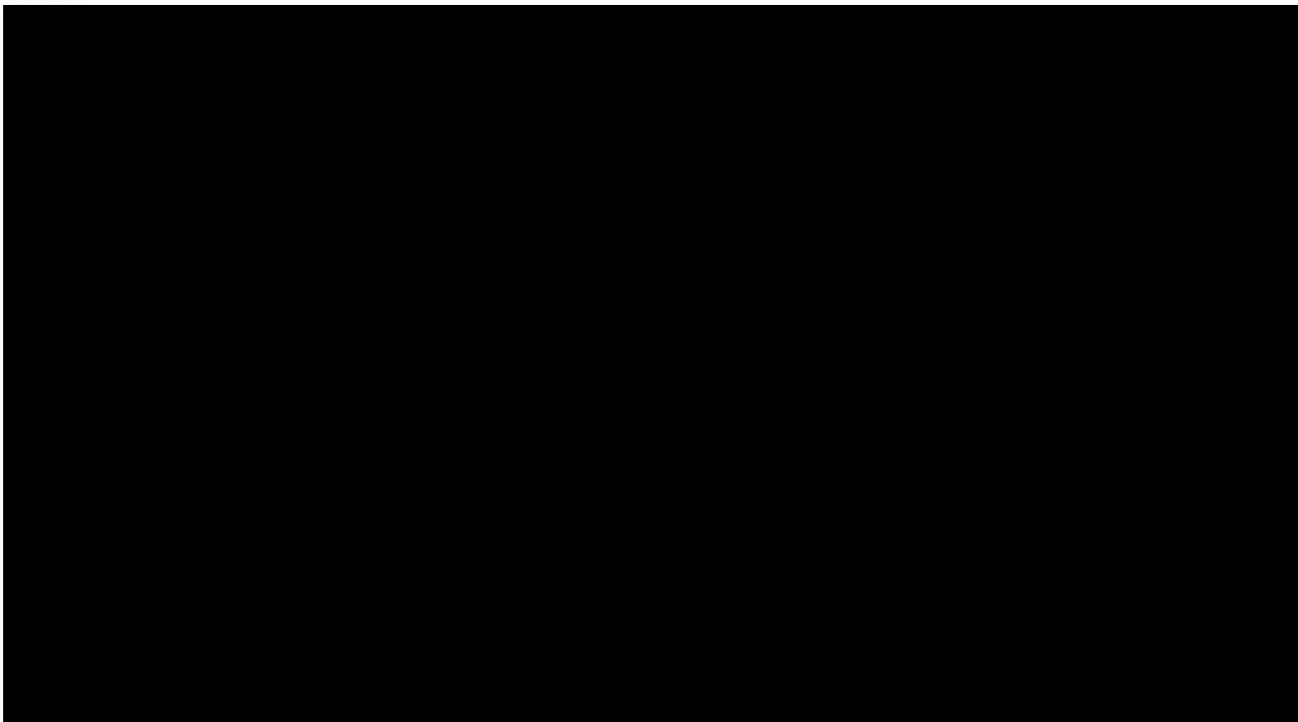
# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

*La collaboration interprofessionnelle vue par...*

## UN MÉDECIN PARTENAIRE



# Conditions de succès



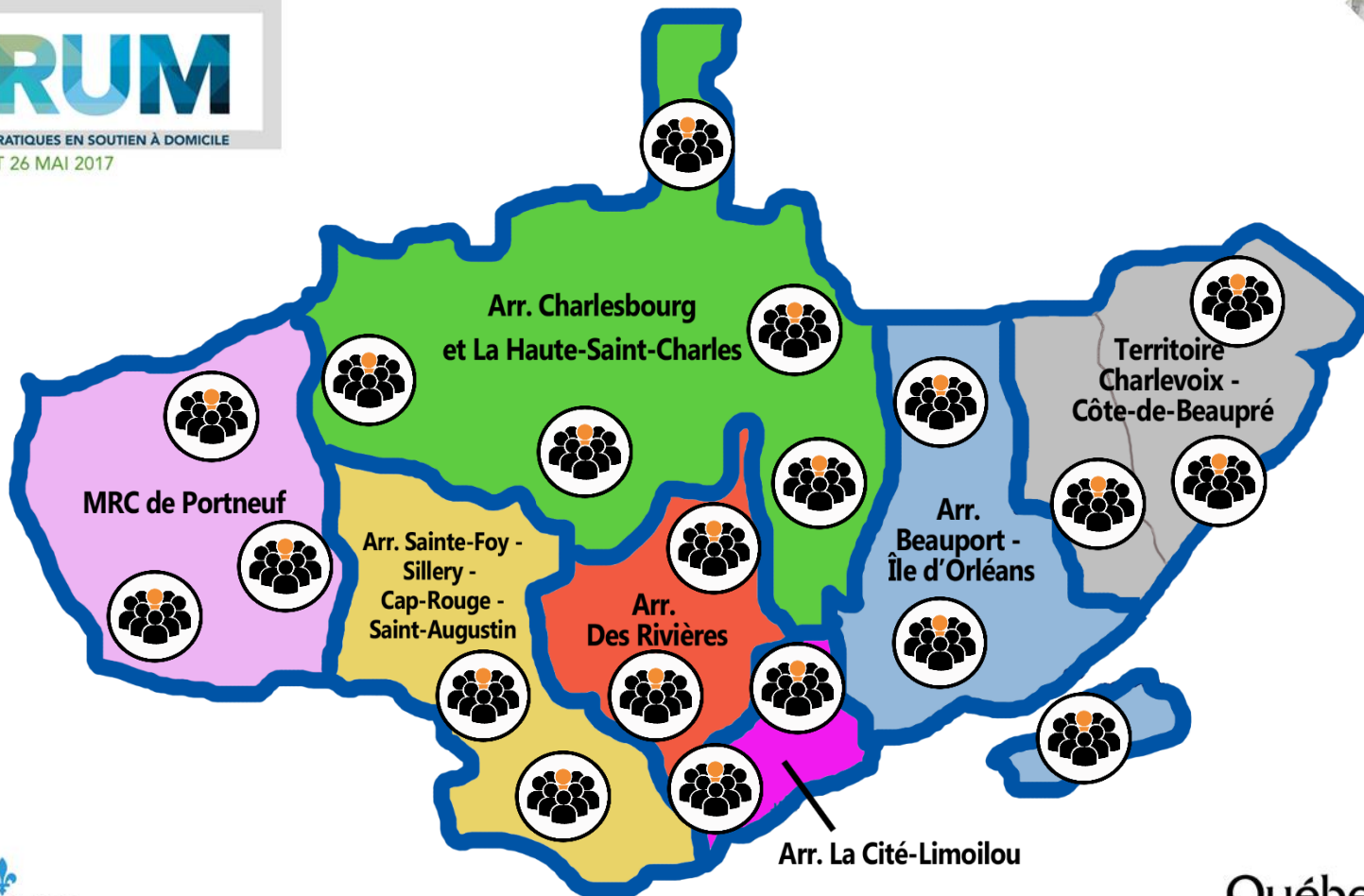
- Gestion du changement
  - Communication
  - Plan de transition
  - Portée par la haute direction
  - Développement en équipe
  - Soutien aux équipes
- Analyse et adaptation au portrait de population
- Gestion de proximité
- Développement d'outils pour le suivi des indicateurs



# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017





# Merci!

*Cette présentation est rendue possible grâce à l'innovation développée par l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS).*