



14 ET 15 MAI 2018

FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE
Groupe Champlain

M^{me} Caroline Ouellet, directrice des ressources humaines, de la transformation et du développement de la personne et l'intérim de la direction des opérations et des pratiques professionnelles





Des micromilieus adaptés : créer de la valeur aux yeux du client

Les principes directeurs



De la vision stratégique à l'action – 3 phases

2016-2017

Vision stratégique

Approche stratégique

- Revue de littérature
- Co-construction du modèle à partir du portrait réel des clients hébergés
- Détermination de la nomenclature des types de MMA
- Modélisation des MMA par site
- GO – Projet pilote

2017-2018

Projet pilote un site

Approche Recherche-action

- Partenariat avec MAH
- Modalités de pairage des clientèles
- Approche d'implication des clients, des proches et des équipes
- Création de 5 types MMA
- Adaptation de la programmation et de l'environnement physique
- Évaluation du projet pilote

2018-2019

Plein déploiement Groupe Champlain

Approche Gestion de projet

- Création de 7 types MMA
- Guide d'implantation
- Programmation Bien-être pour chacun des MMA
- Approche orchestrée d'accompagnement
- Communications et conduite du changement
- Accent sur l'expérience client et proches
- Évaluation des effets

De la vision stratégique à l'action – 3 phases

▶ 1^{re} phase : La vision stratégique

- **L'orientation** : Le choix de se doter d'un modèle d'organisation de soins et de services adaptés, incorporé dans le Modèle Champlain (inspiré des approches *Lean et Planetree*)
- **L'action** : La cartographie des 1 500 clients hébergés au Groupe Champlain et la détermination du parcours d'hébergement en 4 étapes clés



- **Le résultat** : La définition et la modélisation du modèle micromilieux adaptés

Grands contours de nos micromilieus adaptés

Accompagnement physique

Maladie chronique multimorbidité

- Activité physique – alimentation – soins complexes
- Programmation axée sur les forces de socialisation
- Environnement axé sur des zones de rencontres

Affections neurologiques (AVC, SLA, SEP, Parkinson)

- Activités physiques – alimentation – soins complexes
- Programmation axée sur le respect des volontés
- Environnement axé sur le calme et la sécurité

Accompagnement cognitif

Errance intrusive - Mobile Sans tr. du comportement

- Activités favorisant la prévention des chutes
- Programmation - Approche non pharmacologique
- Environnement axé sur les repères visuels

Errance intrusive – Mobile Avec tr. du comportement

- Activités favorisant la prévention de l'agressivité
- Programmation - Approche non pharmacologique
- Environnement axé sur la réduction des stimuli

Errance intrusive – Fauteuil roulant Avec tr. du comportement

- Activités favorisant la prévention de l'agressivité
- Programmation - Approche non pharmacologique
- Environnement axé sur la réduction des stimuli

Accompagnement Santé mentale

Maladie mentale chronique multimorbidité

- Approche thérapeutique relationnelle d'aide
- Programmation axée sur les forces d'adaptation
- Environnement axé sur la valorisation de l'estime de soi

Accompagnement Déficience intellectuelle

Déficience intellectuelle multimorbidité

- Activité physique – alimentation – soins complexes
- Programmation axée sur les forces sensorielles
- Environnement axé sur les repères visuels

De l'expérimentation dans l'action

▸ 2^e phase : L'expérimentation

- **L'orientation** : Expérimenter le modèle sur un site pilote tout en assurant une gestion serrée des risques cliniques (délirium, désorganisation, stress) et encourager les initiatives dans les autres installations.
- **L'action** : Le déploiement des micromilieus au C.-H.-C.-des-Pommetiers et partenariat avec le mécanisme d'accès du CISSS de la Montérégie-Est.
- **Les bénéfiques du projet pilote** : Des clientèles regroupées sur la base d'une logique clinique et exposées à une programmation bien-être innovante de soins et de services
 - *Amélioration de la satisfaction des clients regroupés entre le T_0 et le T_1 : Environnement plus calme, augmentation de la socialisation, adhésion aux nouvelles activités thérapeutiques de la programmation, participation de la clientèle dans les décisions tout au long du projet pilote.*

En route vers le plein déploiement

▶ 3^e phase : Le plein déploiement

▪ L'orientation :

- Tirer profit des leçons apprises du projet pilote pour pousser à son plein potentiel le modèle d'organisation de soins et services en micromilieus adaptés dans tout le Groupe Champlain.
- Documenter les effets à moyen ou à long terme sur l'expérience client pendant tout le parcours d'hébergement et *particulièrement le 24 h*.

▪ L'action : La planification opérationnelle du déploiement au sein de chacune des installations avec un accompagnement personnalisé **comprenant un guide d'implantation standardisé** et **une programmation bien-être pour chaque profil clientèle**.

▪ Les bénéfices escomptés : Une amélioration de la prestation de soins et de services alignée sur les besoins spécifiques de chacune des clientèles dans le 24 h du client, notamment :

- **Amélioration** des marqueurs de sécurité des soins (chutes, plaies, contentions, etc.)
- **Réduction** de la médication
- **Bonification** des effets des activités thérapeutiques complémentaires
- **Amélioration** de l'expérience liée à l'alimentation

**Merci de votre
écoute!**

