



14 ET 15 MAI 2018

# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

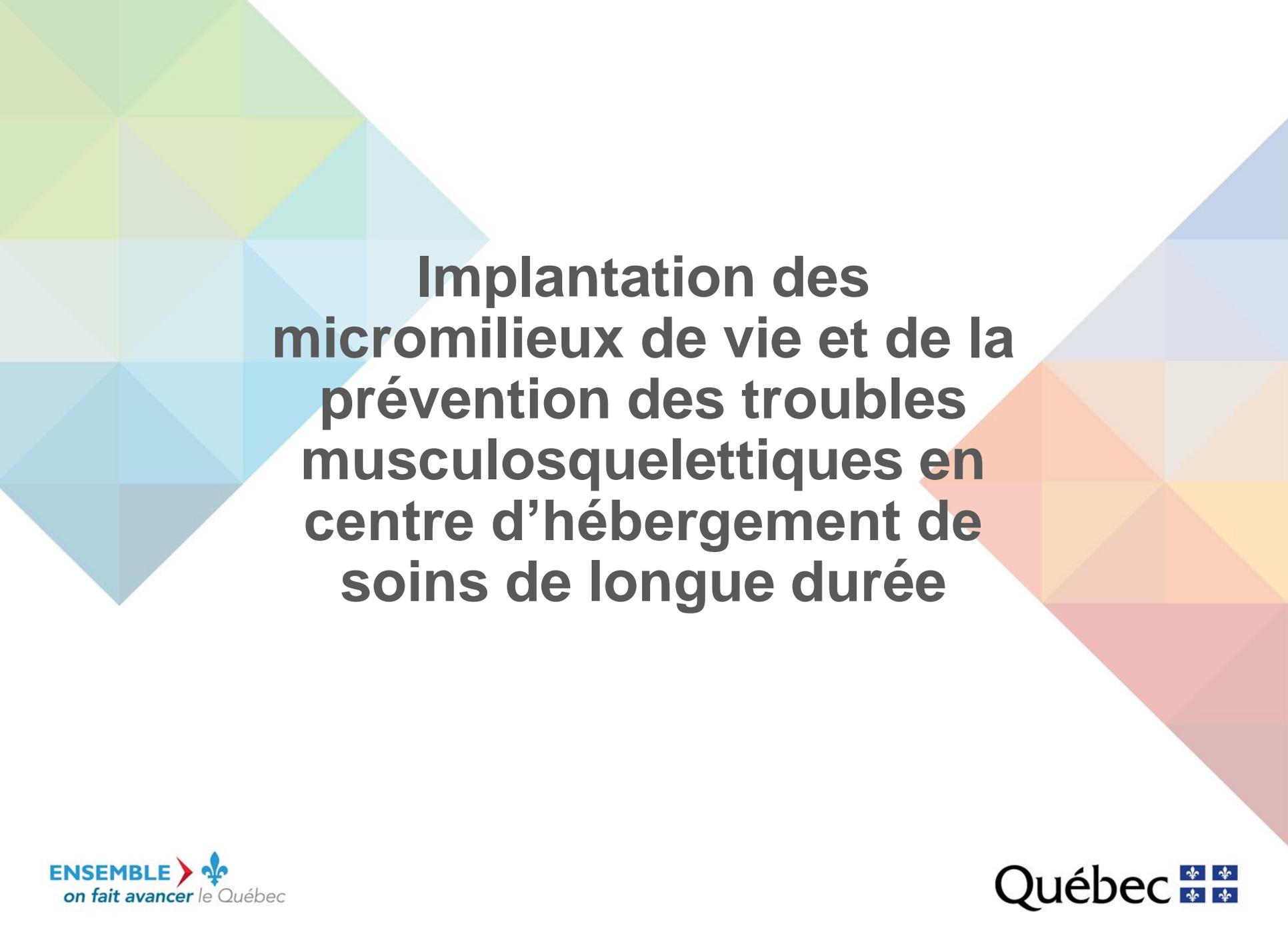
**USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE**

**CIUSSS Capitale-Nationale**

**M. Steeve Vigneault**, directeur adjoint SAPA

**M<sup>me</sup> Geneviève Proulx**, directrice adjointe SAPA





# Implantation des micromilieus de vie et de la prévention des troubles musculosquelettiques en centre d'hébergement de soins de longue durée

## ► Des constats qui font réfléchir :

- Diminution de la durée moyenne de séjour
- Présence d'agressions entre résidents
- De 60 à 80 % des résidents ont des atteintes cognitives
- Augmentation de médicaments, plus particulièrement, les anxiolytiques et les psychotiques
- Peu d'activités occupationnelles offertes par le personnel
- Difficultés de communication et de transmission d'information au sein des équipes de travail

# Mise en contexte (suite)

- Mixité de la clientèle qui entraîne :
  - Une cohabitation non harmonieuse
  - Un développement d'expertise difficile
  - Des activités occupationnelles non adaptées
  - Des soins et des services centrés davantage sur la tâche que sur les résidents

# Orientation choisie

- Optimiser les processus de dispensation des soins et des services sur 24 heures aux personnes hébergées dans tous les CHSLD du CIUSSS de la Capitale-Nationale selon l'approche Lean, afin qu'ils soient :
  - Adaptés aux besoins, aux caractéristiques, aux attentes et aux activités des résidents;
  - Conformes aux objectifs poursuivis par l'approche milieu de vie;
  - Fondés sur les meilleures pratiques.
- Le projet consiste également à éliminer ou à contrôler les situations dangereuses lors des soins, des mobilisations et des transferts des résidents par l'application de l'approche globale de la situation de travail développée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales.

# Regroupement des résidents par micromilieus de vie

- ▶ **Les différents regroupements permettent :**
  - Une cohabitation harmonieuse;
  - Une diminution de l'isolement;
  - Une diminution des irritants, de l'anxiété et de l'agressivité;
  - Un développement d'expertises et d'approches spécifiques pour le personnel afin de répondre aux particularités des résidents des micromilieus;
  - Une offre d'activités variées et adaptées selon le profil des résidents des micromilieus;
  - Des soins et des services centrés sur les besoins des résidents.

# Stratégies d'amélioration

- Processus Lean rigoureux, impliquant le personnel et un usager partenaire, organisé en 16 à 20 semaines d'activités;
- Atelier d'optimisation où l'on révisé les processus de dispensation des soins et des services sur 24 heures;
- Relocalisation des résidents en fonction de leurs besoins et de leur profil Iso-Smaf et en tenant compte de l'aspect humain;
- Amélioration de la communication entre les équipes de travail.

# Stratégies d'amélioration (suite)

- **Rendre les équipes autonomes :**
  - Quant aux notions d'amélioration continue;
  - Sur les rôles et les responsabilités du travail en interdisciplinarité (cellules), et ce, en continu;
  - Sur la mise en place des outils (caucus, tableaux de bord);
  - Dans le développement des pratiques collaboratives.

# Comités de travail regroupant du personnel impliqué et engagé

## ► Comités

- Milieu de vie
- Organisation du travail
- Sécurité
- Communication



# Des milieux vivants qui traversent le temps

- Lits dédiés ou unités d'accueil
- Jumelage et pairage
- Mouvements internes
- Préadmission
- Mise à jour de la cartographie des micromilieus sur des plans architecturaux



# Des conditions gagnantes

- L'acceptation des déménagements par les résidents, leurs proches et le personnel
- L'utilisation d'outils de communication harmonisés, avec une approche personnalisée
- La collaboration avec nos collègues des directions de soutien
- Le soutien et l'accompagnement des gestionnaires

## ▶ Augmentation de la socialisation

- « *Je suis beaucoup mieux depuis les déménagements, j'ai des gens avec qui je peux parler, je sors plus de ma chambre et je fais des activités avec les autres* ».

## ▶ Environnement plus calme

- « *Je ne pensais jamais être bien de même* », confie une dame de 95 ans, depuis que le CHSLD a regroupé ses 54 résidents selon leur profil et leurs besoins de soins.

# Résultats et témoignages (suite)

## ▶ Environnement plus calme (suite)

- « *Depuis que mon père est sur cette unité, il est beaucoup plus calme, il est beaucoup plus serein. Avant, il parlait de partir d'ici, je ne suis pas chez moi, il faut que je m'en aille. Maintenant, c'est presque réglé, on n'en parle presque plus de ça* ».

## ▶ Diminution des agressions

- « *Les résultats sont remarquables* », affirme une gestionnaire.  
« *L'atmosphère est devenue beaucoup plus calme. Les regroupements ont changé les comportements de certains résidents et d'autres ont retrouvé une autonomie. C'est beaucoup plus agréable pour y vivre et y travailler* », dit-elle.

## ▶ Amélioration du climat de travail

- Commentaire d'une employée qui a participé à la démarche.  
*« Au début, j'étais très sceptique face au projet. Je suis très contente d'y participer. Mon point de vue a changé et j'ai hâte de le partager auprès des autres employés ».*

## ▶ Respect du rythme du résident

## ▶ Augmentation du temps présence du personnel auprès des résidents

# En conclusion

- Façon différente et novatrice d'offrir les soins et les services.
- Bâtir aujourd'hui le CHSLD de demain.
- Le potentiel créatif du personnel et le soutien entier de l'organisation permettent d'offrir une expérience de vie en CHSLD améliorée pour le résident.
- Le résident et ses proches au cœur de nos décisions.