

## COLLOQUE

Réseau de collaboration sur les  
pratiques interprofessionnelles  
en santé et services sociaux

Centre d'expertise sur la  
collaboration interprofessionnelle

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

# Objectifs

2

- Identifier les conditions favorables à l'intégration de la CIP
- Reconnaître l'importance du potentiel humain
- Reconnaître la pertinence de formaliser le travail en équipe

\* Absence de conflits d'intérêts

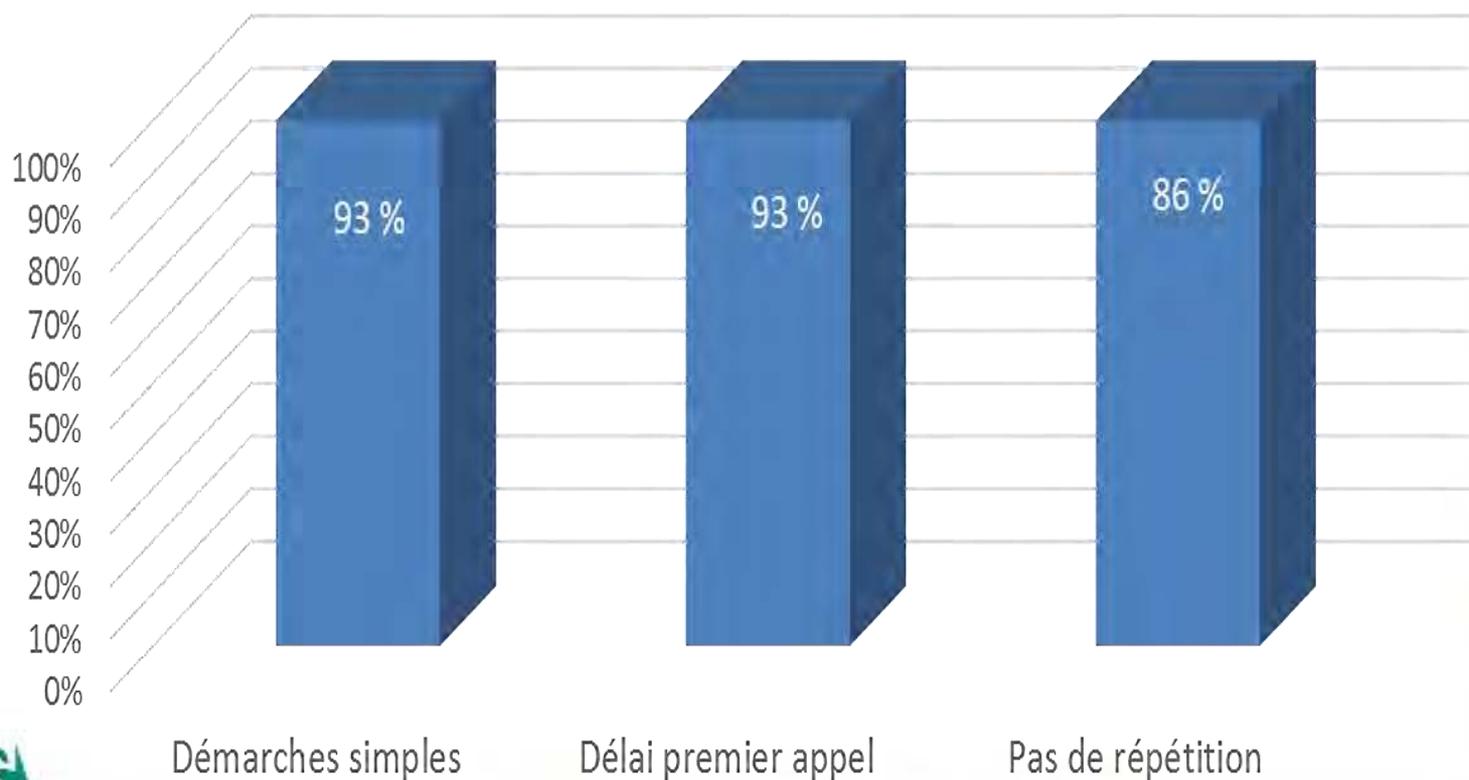


# Sondage de satisfaction

3

## Taux de satisfaction de la clientèle

N = 81



# Mise en contexte

4

## 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

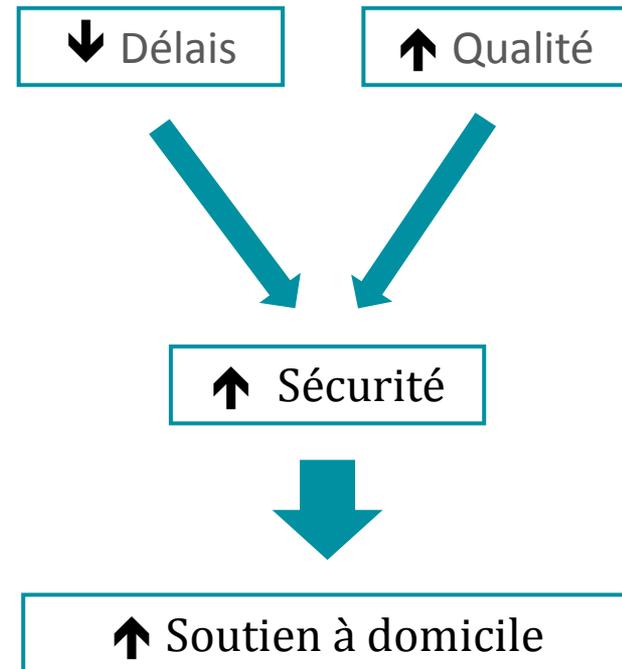


# Aspects d'amélioration et d'innovation

5

## Parcours chaotique

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



# Principes guidant la réflexion

6

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

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



rcsc rcsc



# La gestion réinventée



# Un modèle novateur

9

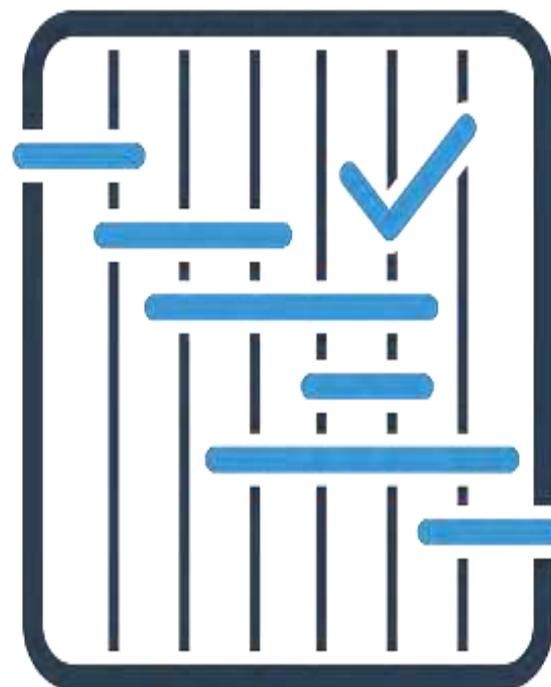
- Modèle d'organisation de travail en une chaîne de valeur
- Une organisation en cellules de travail interprofessionnelles
- L'organisation des services se fait en fonction des territoires (arrondissements) et de la composition des organismes qui s'y rattachent



# Plan de déploiement

10

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



# Découpage du territoire

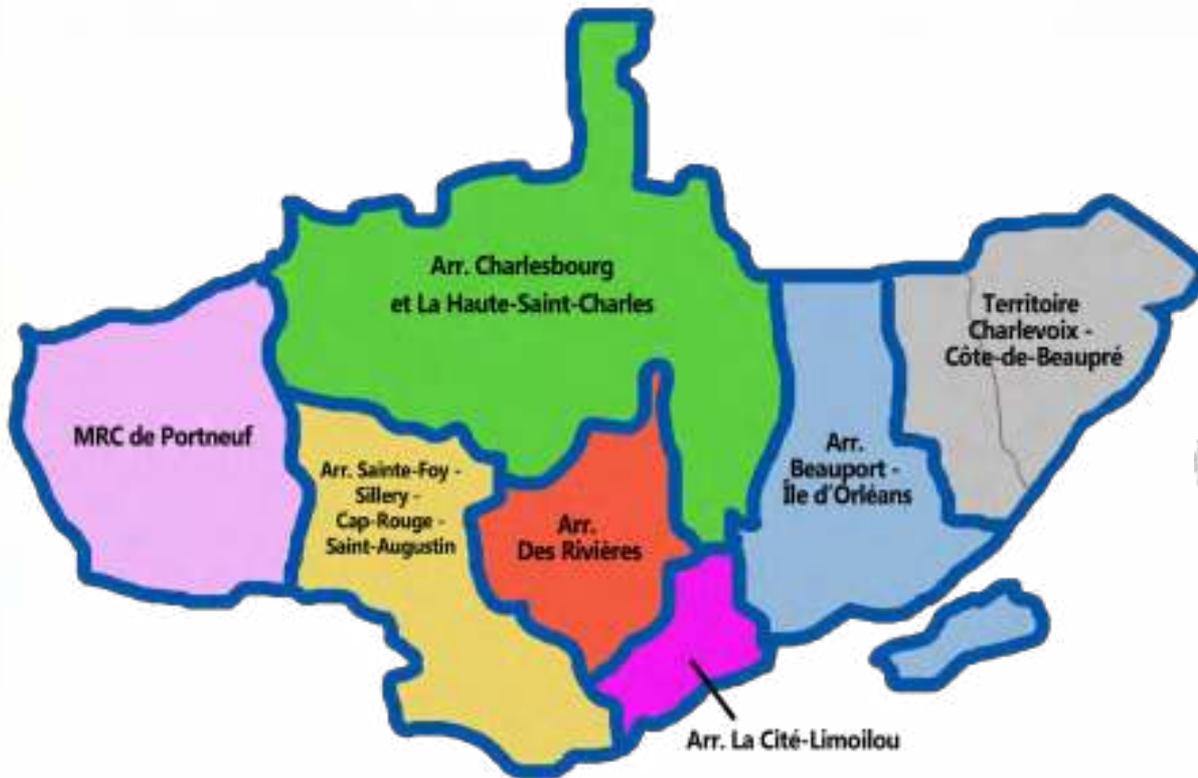
11

- 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.*





# Secteur pilote choisi

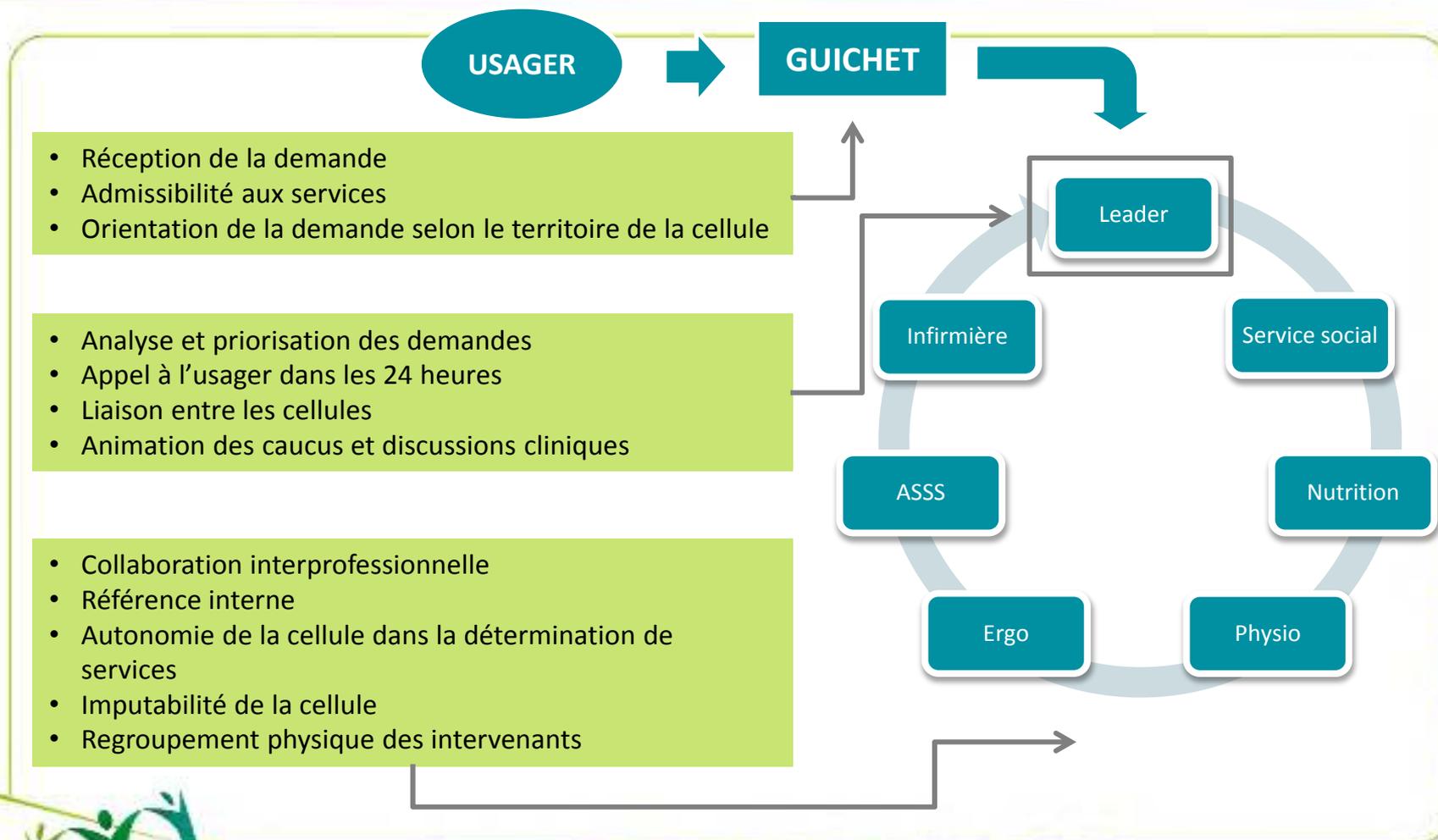


rcpi

rcpi  
rcpi

# Organisation en cellules de travail

14



# Leader de cellule

15

## Profil

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

## 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.DDM BV LIM		CELLULE MAIZERETS SUD							NORMAL	
PRIORITE	NO DEMANDE	DATE DEMANDE	DATE ASSIGNATION	DATE ECHEANCE	DOSSIER	NOM	PRENOM	DEGES / GDS	ULTRAISANCE	ATTENTE
SAD ÉLEVÉ	418044	2016/05/06	2016/05/06	2016/05/05	#902247134	NOIR				21
SAD ÉLEVÉ - Nombre										120
										113
										35
										48
										282

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

PROGRAMME	NOUVEAU	ACTIF	ATTENTE	BIENTÔT ÉCHU	ÉCHU
AIDE A DOMICIL	1	33	1	0	0
AUTRE				0	1
ERGO				0	0
NUTRITION				0	0
PHYSIO				0	0
PRÉLÈVE				0	0
PSYCHO				0	0
SOINS F				0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Cellule - Tableau de bord pour le caucus  
CELLULE: CELLULE MAIZERETS SUD  
SOMMAIRE DE L'ATTENTE  
DATE : 2016/05/27

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: 15:02



# Définition de la collaboration interprofessionnelle

17

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)



rcpi rcpi

# Compétences en collaboration interprofessionnelle

18

Soins centrés sur la personne, ses proches et la communauté

Communication interprofessionnelle

Clarification  
des rôles

Résolutions  
de conflits  
interprofessionnels

Travail d'équipe

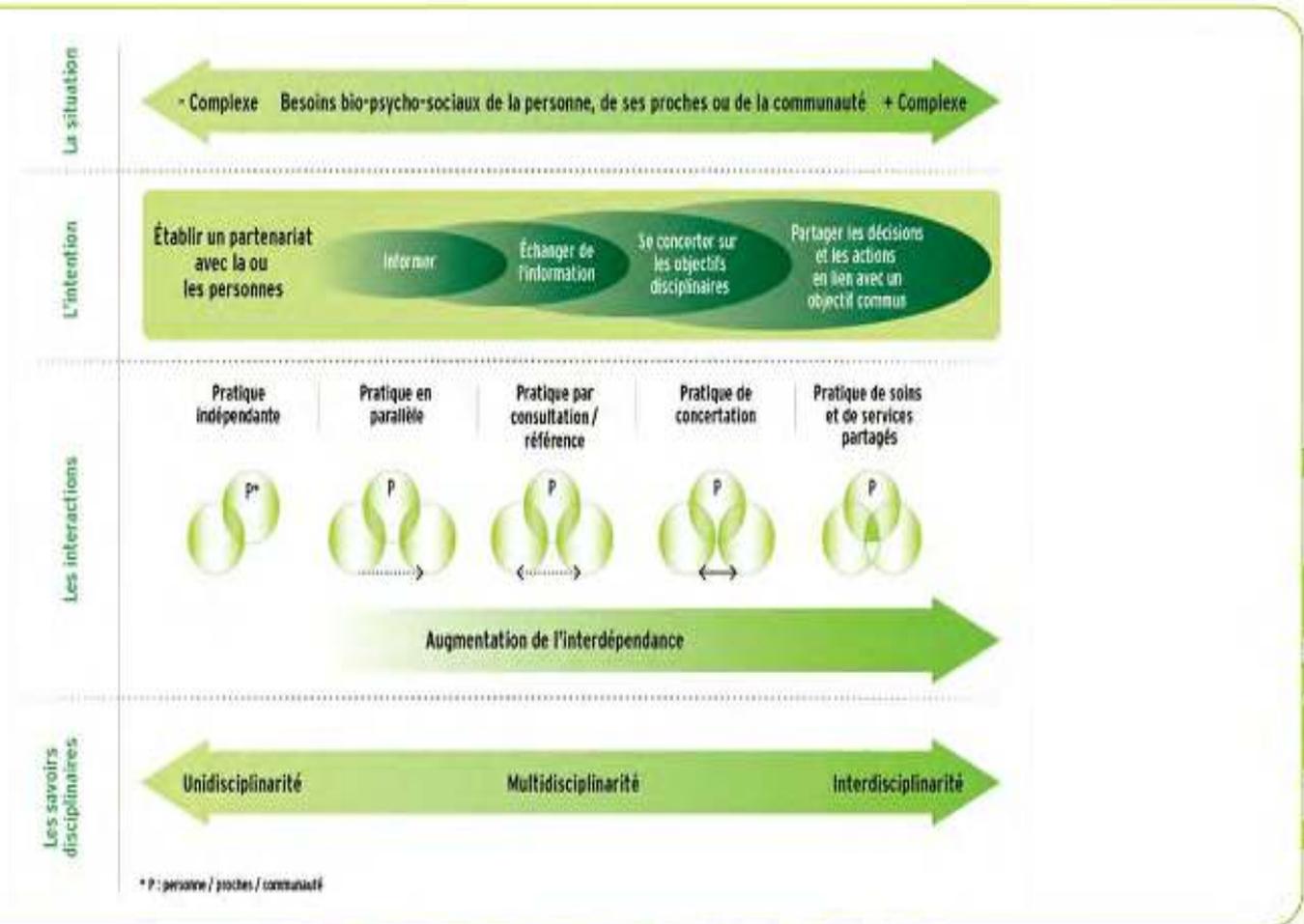
Leadership  
collaboratif



Source : Référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme

# Continuum des pratiques de collaboration interprofessionnelle

19



# Plan de développement

20

## 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



rcpi rcpi

# Les résultats

21

## 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)

22

## 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

23

- Appropriation et intégration d'une culture de collaboration interprofessionnelle à tous les niveaux de l'organisation
  - Modèle de rôle
  - Support – soutien – coaching
- Consolider le partenariat avec le réseau local (GMF-GMFU), les organismes communautaires, les centres hospitaliers, les autres directions clientèles



# Conditions de succès

24

- Gestion du changement
  - Communication et sens
  - Plan de transition
  - Portée par la haute direction
  - Développement en équipe
  - Soutien aux équipes
- Analyse et adaptation au portrait de population
- Gestion de proximité
- Tenir compte du contexte





## COLLOQUE

Réseau de collaboration sur les  
pratiques interprofessionnelles  
en santé et services sociaux

Centre d'expertise sur la  
collaboration interprofessionnelle

# Merci!

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