

# **Incertitudes liée au traitement des risques au soutien à domicile : éléments considérés et pistes d'action pour soutenir les intervenants travaillant auprès des personnes âgées en perte d'autonomie.**

**Julie Cummings**, professionnelle en ETMISSS

**Florence Godmaire-Duhaime**, professionnelle en ETMISSS

**Mélanie Gingras**, Directrice SAPA volet SAD

**Midi-maillage du Centre excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ)**

**16 novembre 2023**

# Plan de la présentation

1. Détails du projet d'ETMISSS
  - Contexte de la demande
  - Qu'est-ce que l'ETMISSS?
  - Question d'ETMISSS et questions d'évaluation
  - Sources de données consultées
2. Synthèse des résultats
  - Recherche documentaire
  - Collecte de données expérientielles
  - Collecte de données contextuelles
3. Constats et recommandations
4. Retombées potentielles et étapes à venir
5. Invitation à la discussion

# 1. Détails du projet d'ETMISSS



# Contexte de la demande

## **Intensification des services de soutien à domicile** (MF-SA et MSSS, 2018)

- ↪ **Traitement des risques est ressorti comme un enjeu majeur**
- ↪ **Volonté de comprendre les préoccupations des intervenants en SAD afin de mieux les soutenir**



## Situations complexes de traitement de risques au SAD :

- Ressources limitées
- Multiples personnes impliquées
- Opinions divergentes / caractère subjectif de la perception du risque
- Dilemmes éthiques (Légaré, 2009)

## Définition du traitement des risques

↪ **Examen des options de gestion des risques et prise de décision éclairée par rapport aux risques** (Cortin *et al.* 2016).



# Qu'est-ce que l'ETMISSS?

## Évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (ETMISSS) :

- Principal objectif : éclairer la prise de décisions
- Processus :
  - Revue systématique de la littérature
  - Enrichie de données contextuelles et expérientielles
  - Élaboration de constats et de recommandations
- Consultation de parties prenantes : comité de suivi

# Questions d'ETMISSS et d'évaluation

## Question d'ETMISSS :

*« Selon la perspective des intervenants qui travaillent au SAD auprès de personnes âgées en perte d'autonomie, quels sont les aspects organisationnels, éthiques, professionnels et juridiques à considérer pour les soutenir dans l'incertitude liée au traitement des risques? »*

## Questions d'évaluation :

Quels sont les éléments à considérer lors du traitement des risques dans le cadre de la prestation de soins et services au SAD, liés à la dimension:

- **Organisationnelle ?**
- **Éthique ?**
- **Professionnelle ?**
- **Juridique ?**

# Sources de données

## Sources de données consultées :

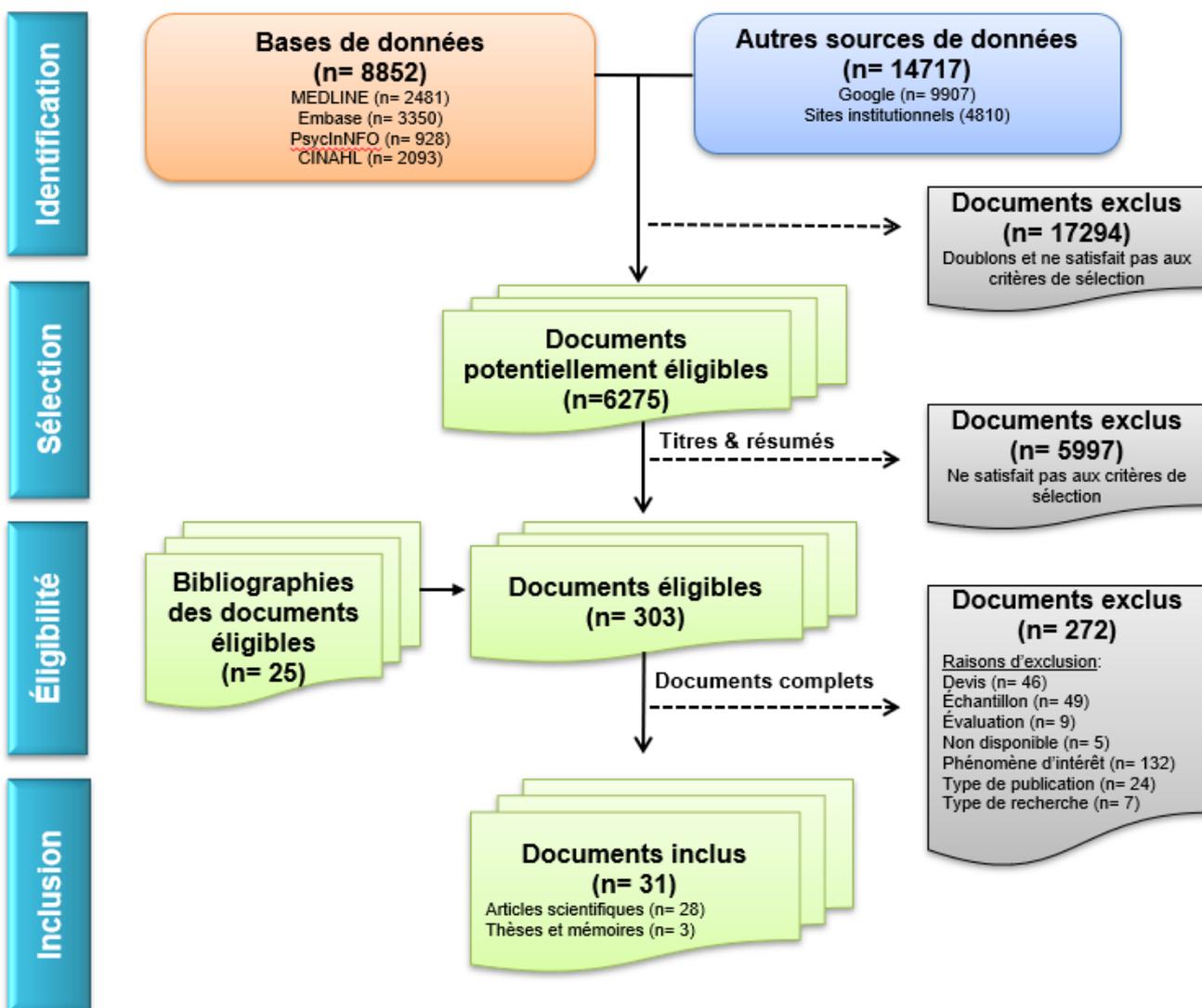
- Littérature scientifique et grise
- Groupes de discussions et entrevues individuelles
  - intervenantes,
  - usagers et proches
  - professionnelles-conseil
- Rapport du Comité national d'éthique sur le vieillissement (2022)

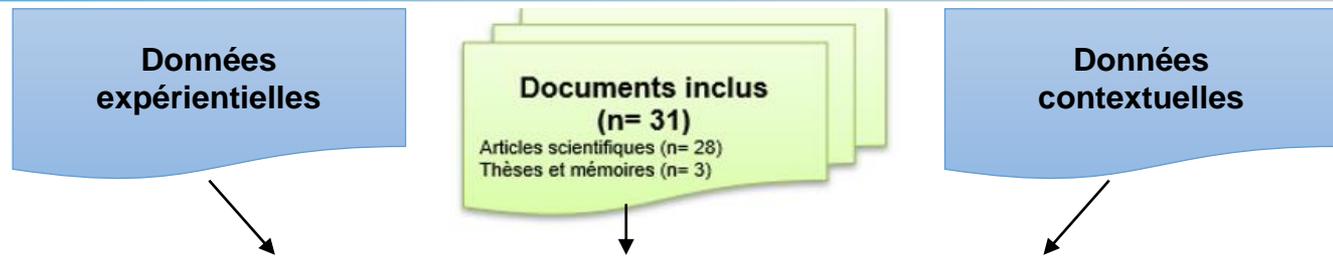


## 2. Synthèse des résultats



# Recherche documentaire





Organisationnelle	Éthique	Professionnelle	Juridique
Accessibilité	Posture des usagers et de leurs proches	Formation et expérience	Lois et obligations
Travail d'équipe	Autonomie et sécurité	Risques et limites	Droits des usagers
Assignation	Relation professionnelle		
Outils de travail			
Transfert d'information			

# 3. Constats et recommandations



# Dimension organisationnelle

Question 1 : Quels sont les éléments liés à la **dimension organisationnelle** à considérer lors du traitement des risques dans le cadre de la prestation de soins et de services au SAD?

CONSTATS	RECOMMANDATIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le manque de ressources et d'accès aux ressources existantes se répercutent sur le traitement des risques;</li><li>• La pression liée au temps et à la charge de travail exercée sur les intervenants par les organisations se répercutent sur le traitement des risques;</li><li>• Différentes stratégies faisant appel à la flexibilité individuelle et organisationnelle sont déployées par les intervenants afin de pallier au manque et à la disponibilité des ressources;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que les ressources nécessaires soient allouées afin de permettre aux intervenants d'offrir l'accompagnement approprié, en temps opportun, aux usagers et proches;</li><li>• Que la réflexion amorcée sur la capacité du RSSS, à offrir les services, en termes de ressources humaines, financières et matérielles, soit poursuivie, avec les intervenants;</li><li>• Que la planification des activités laisse une marge de manœuvre suffisante afin de s'adapter au rythme et aux particularités de la situation de l'utilisateur;</li><li>• Que la stabilité des pairages intervenant-usager soit priorisée;</li><li>• Que la personnalisation des pairages intervenants-usagers soient favorisés.</li></ul>

# Dimension organisationnelle

Question 1 : Quels sont les éléments liés à la **dimension organisationnelle** à considérer lors du traitement des risques dans le cadre de la prestation de soins et de services au SAD?

CONSTATS	RECOMMANDATIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plusieurs difficultés limitent les collaborations et peuvent affecter le traitement des risques;</li><li>• Les échanges formels et informels entre les membres des équipes, ainsi que le soutien clinique intra et extra-organisationnel, aident à soutenir la prise de décision en contexte de risque;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que le travail d'équipe soit davantage reconnu;</li><li>• Que les opportunités et la fluidité du travail d'équipe soient renforcées et valorisées;</li><li>• Que le partage de responsabilités avec les superviseurs cliniques et les collègues soit renforcé en contexte de risques;</li></ul>

# Dimension organisationnelle

Question 1 : Quels sont les éléments liés à la **dimension organisationnelle** à considérer lors du traitement des risques dans le cadre de la prestation de soins et de services au SAD?

CONSTATS	RECOMMANDATIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Il existe des lacunes dans le transfert d'information qui nuisent à la prise de décision éclairée;</li><li>• Il y a des défis associés à la disponibilité et à l'utilisation des différents outils de travail;</li><li>• Certains outils peuvent favoriser la prise de décision en contexte de risque.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que le transfert et la mise à jour de l'information soient renforcés et optimisés.</li></ul>



# Dimension éthique

Question 1 : Quels sont les éléments liés à la **dimension éthique** à considérer lors du traitement des risques dans le cadre de la prestation de soins et de services au SAD?

## CONSTATS

- La place centrale accordée en principe au point de vue de l'utilisateur et de ses proches est en tension avec la considération d'autres éléments dans la prise de décision par rapport au risque;
- Le rôle perçu de protéger l'utilisateur peut se retrouver en forte tension avec la place centrale accordée au respect du point de vue de celui-ci dans la prise de décision;
- La tolérance aux risques est difficile et dépendante de chaque individu, des situations et des relations;
- Il y a des tensions entre
  - personnalisation et standardisation
  - relation de proximité et distance professionnelle

## RECOMMANDATIONS

- Que le partage de responsabilités avec les usagers et leurs proches soit favorisé en contexte de risques ;
- Que les intervenants soient davantage outillés afin de favoriser leur aisance à la prise de décision éthique
- Que les intervenants œuvrant au SAD soient sensibilisés aux aspects positifs que peut présenter la prise de risque dans le contexte du respect de l'autonomie décisionnelle de la personne aînée.

# Dimension professionnelle

Question 1 : Quels sont les éléments liés à la **dimension professionnelle** à considérer lors du traitement des risques dans le cadre de la prestation de soins et de services au SAD?

CONSTATS	RECOMMANDATIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'expérience de l'intervention au SAD peut soutenir la prise de décision par rapport aux risques;</li><li>• Les risques pour les intervenants et leurs limites sont considérés dans le traitement des risques.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que le partage des expériences acquises sur le traitement des risques en SAD soit favorisé;</li><li>• Que l'accueil des nouveaux intervenants soient bonifié;</li><li>• Que des stratégies permettant au personnel de se sentir en sécurité dans le cadre des interventions soient maintenues, renforcées ou développées;</li><li>• Que les intervenants soient davantage outillés afin de favoriser leur aisance à la prise de décision éthique;</li></ul>

# Dimension professionnelle

Question 1 : Quels sont les éléments liés à la **dimension professionnelle** à considérer lors du traitement des risques dans le cadre de la prestation de soins et de services au SAD?

CONSTATS	RECOMMANDATIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• La formation initiale et continue présentent actuellement des lacunes;</li><li>• La formation est importante, voire essentielle pour soutenir la prise de décision en contexte de risque;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que le traitement des risques au SAD soit davantage abordé dans l'ensemble des formations offertes aux intervenants qui y œuvrent;</li><li>• Que les formations soient davantage accessibles afin que tous les intervenants au SAD soient en mesure d'y participer.</li></ul>



# Dimension juridique

Question 1 : Quels sont les éléments liés à la **dimension juridique** à considérer lors du traitement des risques dans le cadre de la prestation de soins et de services au SAD?

## CONSTATS

- Les intervenants au SAD sont préoccupés par leurs responsabilités professionnelles et peuvent référer au respect des droits des usagers dans leur pratique.

## RECOMMANDATIONS

- Que soit favorisée la concertation entre les établissements de santé et de services sociaux, les ordres professionnels et le législateur, afin de diminuer les tensions ressenties entre les exigences des établissements et les obligations professionnelles;
- Que soit favorisée l'accessibilité de l'information sur les lois, droits, responsabilités de chaque partie prenante et la consultation de personnes mandatées et aptes à conseiller leur mise en œuvre sur le terrain pour diminuer l'incertitude quant au traitement des risques.

# 4. Retombées potentielles et étapes à venir



# Retombées potentielles

- Mise en place d'actions visant à :
  - Renforcer la disponibilité des services et des soins;
  - Renforcer le travail d'équipe;
  - Favoriser le partenariat professionnel-usager et proches;
  - Nourrir la compétence des professionnels
- ➔ **La mise en œuvre des recommandations pourrait être effectuée par le biais de projets pilotes dans différents établissements.**

# Selon vous...

- Quelles seraient pour vous (ou votre milieu) les recommandations prioritaires?
- Quelles pistes d'action pourraient correspondre à votre milieu?
- Comment pourrait-on développer une pratique de pointe, afin de soutenir les intervenants dans le traitement des risques, à partir de cette ETMI?

# Merci !

Pour toutes questions, commentaires ou de plus amples informations:

[julie.cummings.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:julie.cummings.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

Professionnelle à l'UETMISSS du CIUSSS de la Capitale-Nationale

# Références

- Comité national d'éthique sur le vieillissement (2022). Entre le respect de l'autonomie et la sécurité des personnes les plus âgées à domicile : un équilibre fragile dans le parcours de vie à domicile. Ministère de la santé et des services sociaux. Publication no : 22-830-31W [Entre le respect de l'autonomie et la sécurité des personnes les plus âgées à domicile : un équilibre fragile dans le parcours de vie à domicile - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002204/)
- Cortin, V., Laplante, L., Dionne, M., Filiatrault, F., Laliberté, C., Lessard, P., Savard, M., Désilets, J. et Pouliot, B. (2016). La gestion des risques en santé publique au Québec : cadre de référence. Institut national de santé publique du Québec. La gestion des risques en santé publique au Québec : cadre de référence | INSPQ
- Légaré, F. (2009). Le partage des décisions en santé entre patients et médecins. Recherches sociographiques, 50 (2), 283–299. <https://doi.org/10.7202/037958ar>
- Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînées; Ministère de la Santé et des Services sociaux Québec (2018). Un Québec pour tous les âges : Le Plan d'action 2018-2023. (publication no : F-5234-MSSS-18). <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002204/>