



14 ET 15 MAI 2018

FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE

CISSS de Chaudière-Appalaches

M^{me} Marie-Claude Rhéaume, chargée de projet OCCI

CISSS de la Montérégie-Ouest

M^{me} Isabelle Violet, chargée de projet OCCI

CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal

M. Jean-François Renaud, coordonnateur des services de proximité

M^{me} Lynda Gagnon, chargée de projet OCCI



Les outils de cheminement clinique

L'intégration de la participation de l'utilisateur et ses proches dans le parcours : une approche gagnante

Plan de présentation

1. Le contexte
2. Le parcours de soins et de services
3. Les outils de cheminement clinique informatisés (OCCI)
4. Les étapes
5. Les retombées positives
6. Les résultats
7. En conclusion

Le contexte

Les personnes veulent désormais être parties prenantes des décisions qui les concernent.

- ▶ 51 % des personnes ont déclaré avoir beaucoup ou assez peur de quitter leur logement, lorsqu'elles seront âgées¹
- ▶ 60 % des personnes ont déclaré avoir beaucoup ou assez peur que l'on décide à leur place, lorsqu'elles seront âgées¹
- ▶ 42 % des personnes ont déclaré avoir beaucoup ou assez peur que l'on ne considère plus leur opinion¹

Les personnes doivent avoir une part active dans la détermination de leur plan de soins et services pour y adhérer.

1. CROP. *Sondage sur le vieillissement de la population, sondage préliminaire présenté à l'AQESSS*, Québec, 2012, 26 p.

La cible

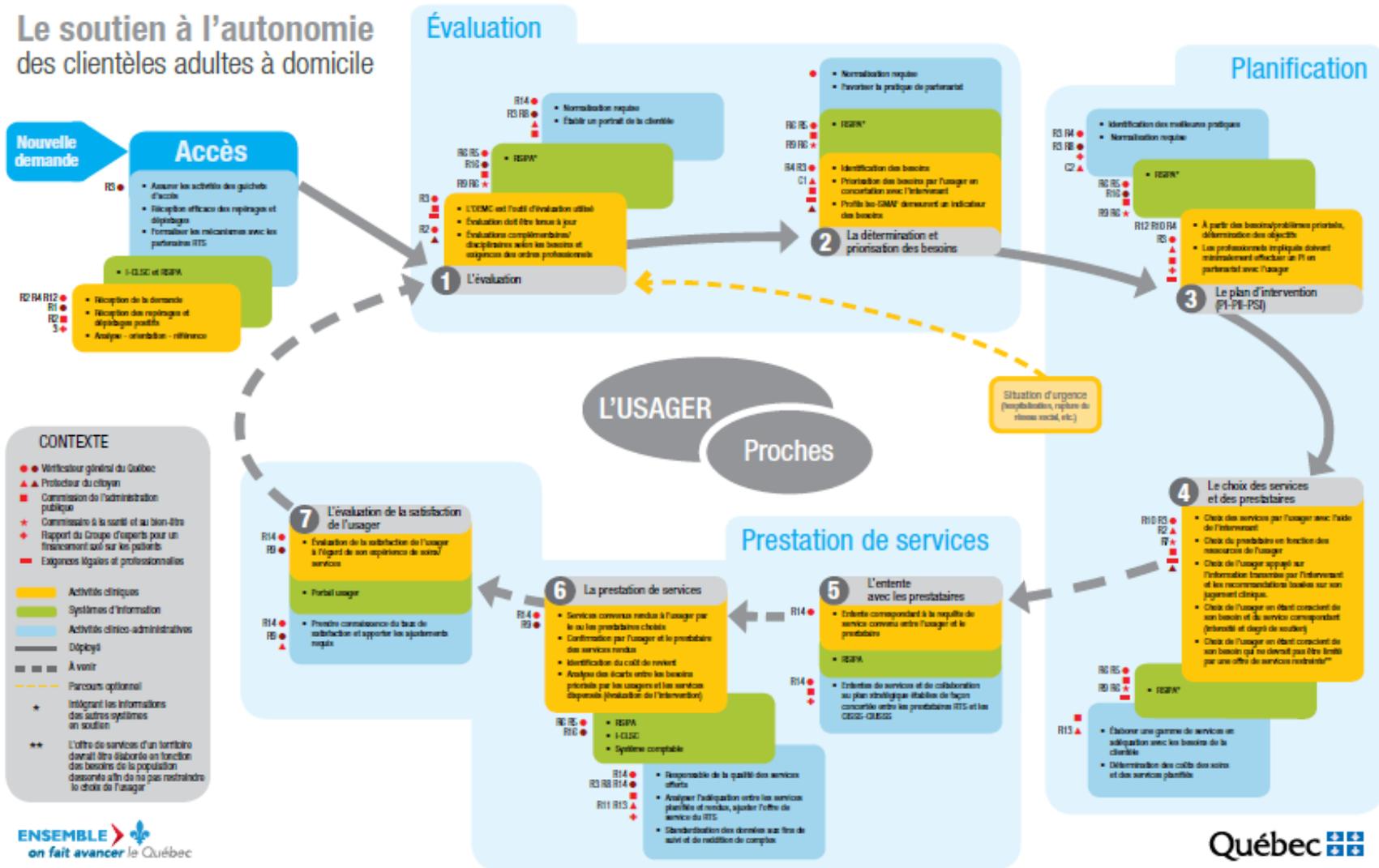
Le bon service, bon intervenant ou équipe, au bon endroit, au bon moment... En concertation avec l'utilisateur et les proches

Quelques enjeux et constats

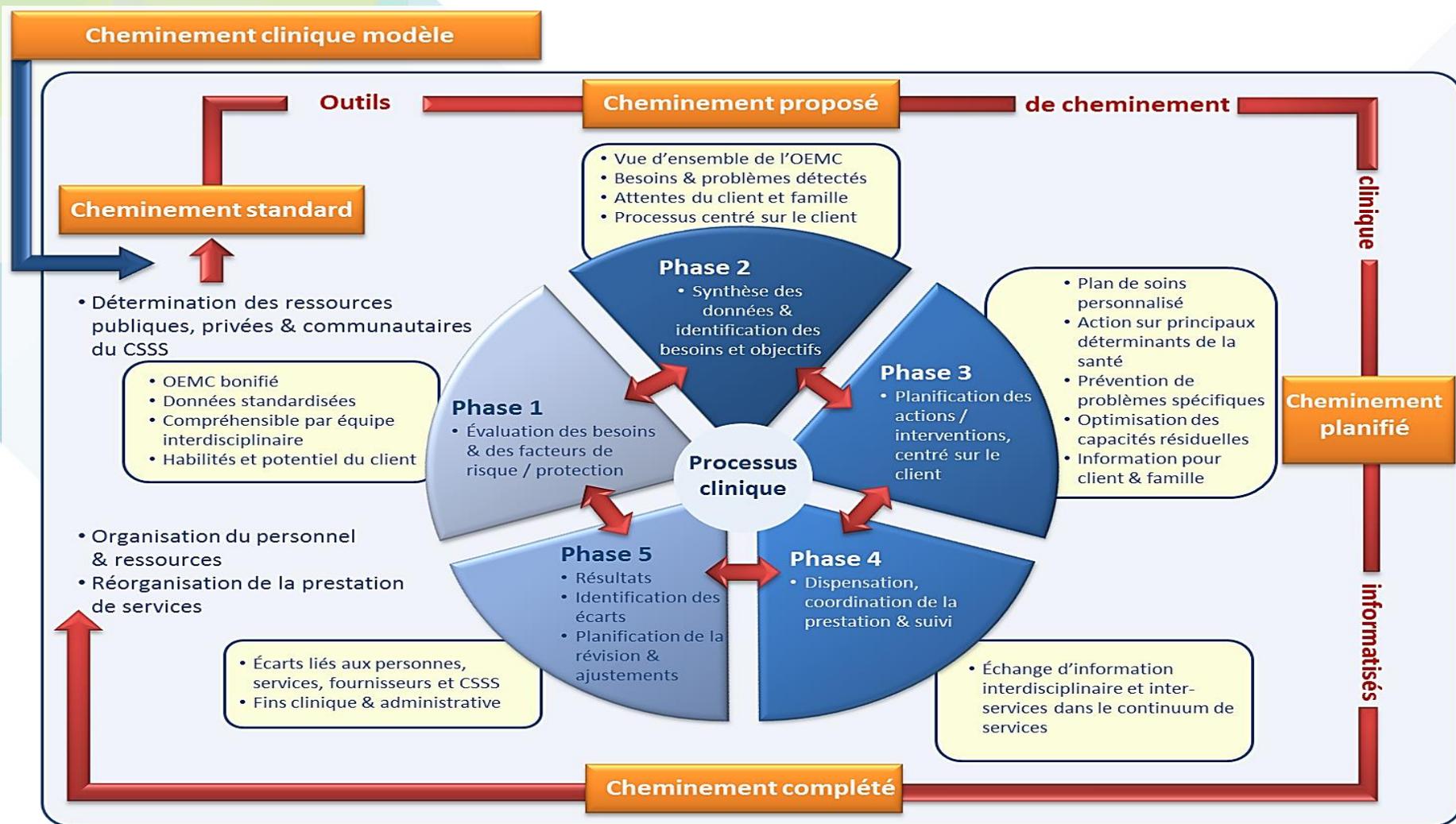
- ▶ Absence de liens : non-congruence de l'évaluation avec les plans d'intervention
- ▶ Manque de considération de la participation, du choix et de l'engagement de l'utilisateur

Le parcours de soins et de services

Le soutien à l'autonomie des clientèles adultes à domicile



Opérationnalisation du parcours de soins et de services à travers les OCCI



Les outils de cheminement clinique informatisés (OCCI)



Les OCCI

Une **démarche** pour une réponse individualisée aux besoins de la personne et de sa famille, basée sur les processus cliniques et sur des données probantes.

Ce sont des outils suggérant les meilleures pratiques cliniques selon des itinéraires définis dans le temps et l'espace pour un groupe de personnes présentant une même condition, afin de faciliter la coordination et la prestation de soins de qualité.

Comment se traduit la participation de l'utilisateur à chacune des phases des OCCL et son importance

Phase 1 : L'évaluation



L'évaluation : le portrait des besoins de l'utilisateur

La structure des OCCI permet une démarche systématique pour que l'utilisateur :

- ▶ Participe de façon interactive au processus d'évaluation.
 - Utilisation de l'ordinateur à domicile : approche interactive avec l'utilisateur et partage de l'information en temps réel
- ▶ Exprime ses besoins à travers l'ensemble des dimensions de l'évaluation globale (OEMC 2016). 
- ▶ Exprime ce qui est important et prioritaire.
 - Expression de son intérêt, de sa motivation et de son désir de travailler sur des besoins pour améliorer, récupérer ou maintenir une ou ses capacités

Phase 2 : La synthèse

PROCESSUS DE DÉCISION ↑

[Ouvrir tout +](#)

U P E Retenu

★ Histoire de chute	P Oui	✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
☆ Fonction digestive	P Oui	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
☆ Fonction cardiovasculaire	P Oui mais actio...	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
☆ Fonction motrice Symptômes <ul style="list-style-type: none"> • Lenteur dans les mouvements • Perte d'équilibre • Douleur (testr) • Autres (test autre) Justification clinique : Elle n'est pas consciente de ses limites. N'utilise pas la marchette en tout temps.	P Oui	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Particularité de l'attente de l'utilisateur <input type="text"/> <i>250 caractères maximum</i> Justification <input type="text"/> <i>200 caractères maximum</i>	<input type="checkbox"/>
☆ Condition de la peau	P Oui	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
☆ Idées suicidaires	P Oui	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Fermer tout](#) X

La synthèse : Ce que l'utilisateur comprend de sa situation et priorise

- ▶ À la lumière des attentes, de ses forces, des **facteurs de risque** et des besoins de l'utilisateur, l'intervenant explore avec ce dernier ce qu'il comprend de la situation.
- ▶ Moment privilégié d'échange dans le but d'accompagner l'utilisateur en vue d'une **décision éclairée**.
- ▶ **Nommer, c'est faire exister**.
- ▶ Stimulation du processus d'engagement de l'utilisateur.

Phase 3 : La planification

Veillez sélectionner le(s) besoin(s) / problème(s) à transférer dans le plan *

[Ouvrir tout +](#)

→ Besoins/Problèmes retenus ^

Besoins / Problèmes regroupés

Risque de chute lié à la.....

Besoins / Problèmes non regroupés

☆ **État de santé / Condition de la peau** P Oui

Signes ou symptômes liés à son problème de peau

Douleur liée à son problème de peau

→ Besoins/Problèmes non retenus ∨

← Précédent

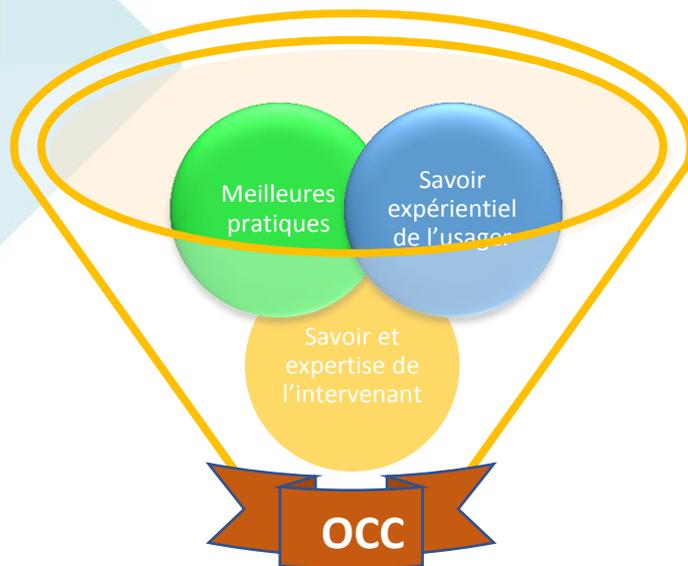
Suivant →

✕ Annuler

La planification : Ce que l'utilisateur veut travailler et ses objectifs

- ▶ Les priorités identifiées, ce que l'utilisateur souhaite travailler en regard de ses attentes.
- ▶ Personnalisation de l'intervention en regard du bon service, par le bon intervenant ou équipe, au bon endroit et au bon moment.
- ▶ Interventions de prévention et d'autonomisation privilégiées en premier lieu à la compensation.
 - Les principes d'autonomisation et de récupération fonctionnelle redonnent confiance à l'utilisateur et contribuent à lui redonner du pouvoir sur sa vie.
- ▶ L'efficacité d'un plan découle majoritairement de l'adhésion de l'utilisateur et est tributaire de sa participation active à l'identification des besoins retenus.

Assurer l'intégration de la participation de l'utilisateur et ses proches par les OCCI



Décision éclairée

Responsabilisation - Engagement - Réponse personnalisée

Les retombées positives

Pour l'utilisateur :

- ▶ Participation active dès le départ
- ▶ Meilleure compréhension de sa situation et des facteurs influents
- ▶ Pouvoir d'agir sur sa situation
- ▶ Responsabilisation en lien avec son plan d'intervention et dans l'amélioration, maintien de sa condition
- ▶ Démarche transparente qui augmente le lien de confiance et favorise son adhésion

Bref, il influence l'organisation des soins et des services par la priorisation de ses besoins, de ses désirs et de ses points de vue.

Les résultats – Les besoins Qui décide de quoi?

Programme	N_Éval	Problèmes/besoins retenus	Décision
SAPA	3400	Soins particuliers : soins divers, soins de plaies	U=71 % P=41 % UPE=28 %
		AVQ : se laver	
		Conditions économiques	
		Histoire personnelle et familiale	
		Environnement physique : sécurité personnelle et environnementale, conditions de logement	
DP	649	AVQ : se laver, utiliser les toilettes	U=86 % P=35 % UPE=29 %
		AVD : entretenir la maison, préparer les repas	
		Soins particuliers : soins de plaies, soins divers	
		Mobilité : transfert, marcher à l'intérieur, circuler à l'extérieur	
		Conditions économiques	
DI	220	Situation psychosociale : réseau familial et social, ressources communautaires, publiques et privées	U=74 % P=47 % UPE=28 %
		Fonctionnement social : accomplir des rôles sociaux significatifs et propres à sa situation	
		AVQ : se laver, entretenir sa personne	
		Santé psychique : difficulté liée à l'humeur et à l'anxiété	
		Habitudes de vie : activités personnelles et de loisir	

U=Usager; P=Proche; UPE=Usager, proche, évaluateur

En conclusion

Nous avons maintenant :

- ▶ une meilleure connaissance des
 - besoins de la population de notre territoire;
 - besoins priorités par les usagers;
- ▶ des outils pour favoriser cette approche et soutenir la pratique des intervenants, et ce, en toute cohérence avec
 - Politique Chez soi : le premier choix;
 - Cadre de référence en soutien à domicile;
 - Différentes orientations ministérielles.

Nous devons mettre tous ces éléments en relation pour :

- ▶ Ajustement de l'offre de service
 - Personnalisation des besoins de la population du RLS
- ▶ Revoir la pertinence des comités d'allocation de services
- ▶ Réviser et optimiser la place de l'autonomie décisionnelle des professionnels

Donnons du sens à nos actions!

**La participation de l'utilisateur et
de ses proches dans son
cheminement clinique :
une solution gagnante!!!**