



14 ET 15 MAI 2018

FORUM

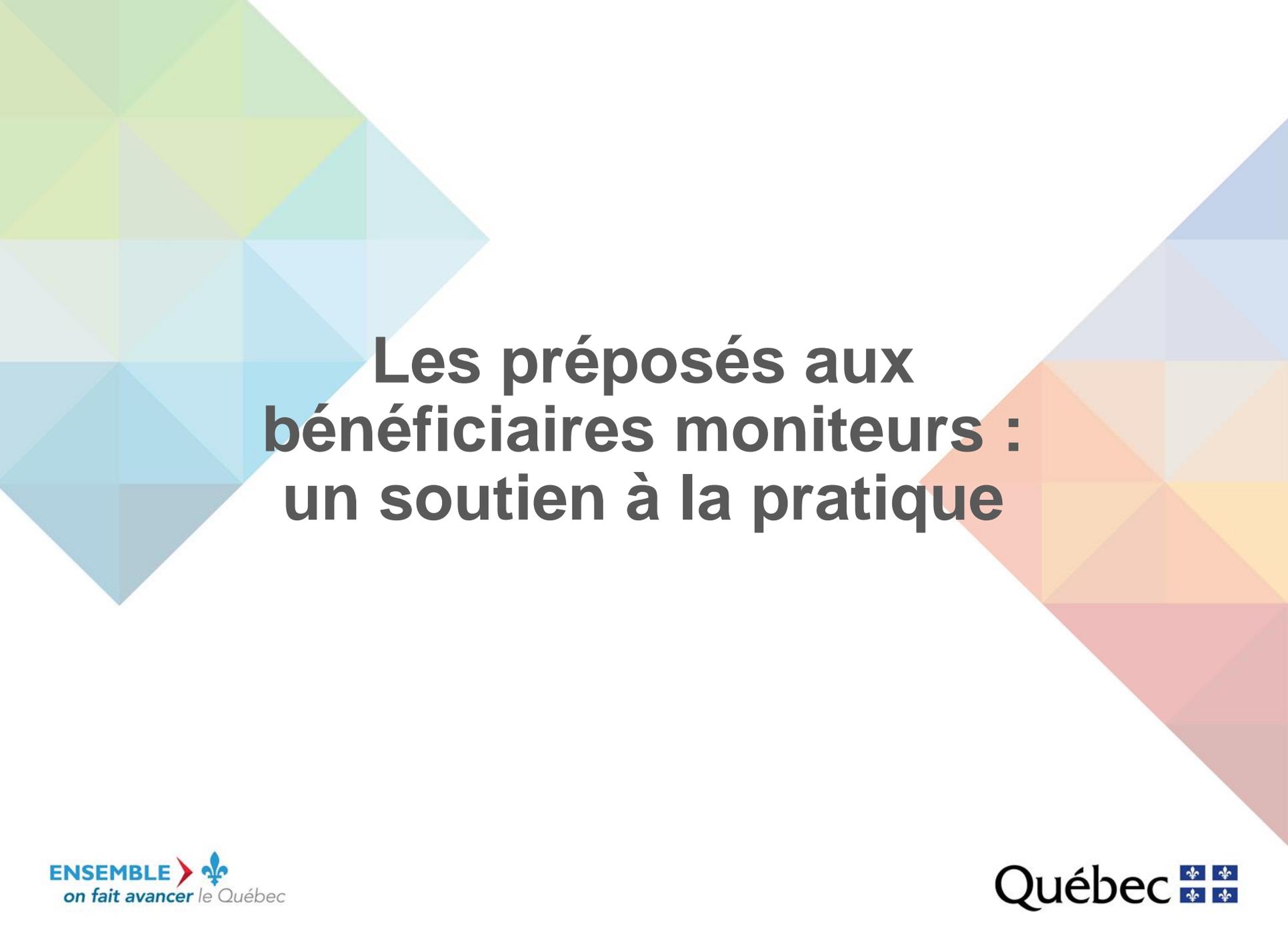
SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

M^{me} Louise Audet, coordonnatrice de la
gestion des programmes d'hébergement
M^{me} Sylvie-Lyne Bouchard, préposée aux
bénéficiaires monitrice





Les préposés aux bénéficiaires moniteurs : un soutien à la pratique

Préposés aux bénéficiaires moniteurs – soutien à la pratique

Déploiement d'une équipe de préposés aux bénéficiaires moniteurs

Contexte actuel :

- Complexité grandissante des besoins de la clientèle hébergée
- Rehaussement des habiletés des préposés aux bénéficiaires (PAB) et intégration des meilleures pratiques
- Nécessité de mieux reconnaître le rôle du PAB et de lui permettre d'exercer un leadership dans l'approche et la dispensation des soins
- Volonté de bonifier la contribution du PAB dans le fonctionnement de l'équipe interdisciplinaire
- Accueil, intégration et rétention des PAB en CHSLD

Une équipe de préposés aux bénéficiaires passionnée et engagée qui...

- ▶ Est constituée de 11 PAB répartis dans chacun des CHSLD en fonction d'un ration d'environ 160 lits par PAB moniteur, et ce, depuis juin 2017;
- ▶ Planifie elle-même son emploi du temps selon les demandes et les mandats en cours, ce qui encourage le sens de l'autonomie et des responsabilités;
- ▶ Soutient les PAB pendant les 3 quarts de travail avec un horaire variable entre 6 h et 20 h, du lundi au vendredi;
- ▶ Réserve une plage horaire minimale par semaine pour du coaching auprès des PAB des quarts de travail de nuit et de soir;
- ▶ S'entraide mutuellement lors de vacances ou d'absences.

Les trois grands rôles du préposé aux bénéficiaires moniteur

1. Soutien auprès de l'intervenant accompagnateur

Soutient le PAB afin de devenir un véritable intervenant accompagnateur qui intègre les meilleures pratiques dans ses interventions auprès du résident et de ses proches.

2. Accueil et intégration des nouveaux préposés aux bénéficiaires

Agit à titre de responsable de l'accueil des nouveaux PAB dans l'équipe de soins, facilite leur intégration et contribue au mentorat en période de probation.

3. Transfert des connaissances

Assume la responsabilité du transfert de connaissances en regard de l'approche et des soins dispensés au résident.

Soutien auprès de l'intervenant accompagnateur (1^{er} rôle)

- Accueil et intégration du nouveau résident :
 - S'assure que le PAB accompagnateur accueille, dès son admission, le résident et ses proches avec respect et attention et réalise les activités prévues dans le programme d'accueil, par exemple :
 - Visite du milieu de vie et présentation des intervenants;
 - Transmission d'informations sur l'offre de service dans le CHSLD;
 - Collecte d'informations pertinentes permettant de bien connaître les besoins et les préférences, notamment pour les soins d'hygiène et l'alimentation (histoire de vie).

Soutien auprès de l'intervenant accompagnateur (1^{er} rôle)

- ▶ Accompagnement du résident dans ses activités de la vie quotidienne :
 - Sensibilise le PAB accompagnateur aux valeurs portant sur le milieu de vie et à la bientraitance envers les résidents.
 - Soutient le PAB accompagnateur afin qu'il utilise de façon optimale, et ce, dans toutes ses interventions :
 - L'approche relationnelle de soins;
 - L'approche préventive préconisée dans la procédure de gestion des SCPD;
 - Les approches préventives liées à la prévention des chutes, à la prévention des infections et à l'élimination des mesures de contrôle;
 - L'approche valorisée auprès du résident et de ses proches lors de la fin de vie.
 - S'assure que le PAB accompagnateur anime le quotidien du résident par la réalisation d'activités dirigées et l'intégration des proches.

Accueil et intégration des nouveaux PAB (2^e rôle)

- ▶ Formation du nouveau PAB dans son rôle d'intervenant accompagnateur
 - À titre de formateur, il applique le programme d'accueil et d'intégration du nouveau PAB. Notamment, il :
 - Transmet les valeurs organisationnelles et celles du milieu de vie;
 - Révise ou enseigne les différentes techniques ou les interventions préconisées dans les soins;
 - Explique comment utiliser les outils cliniques lors des soins, par exemple le tableau de soins personnalisés et le plan de travail;
 - Assure le coaching des nouveaux employés en période de probation;
 - Soutient le transfert de connaissances dans des situations de soins complexes.

Responsable du transfert des connaissances (3^e rôle)

- Le PAB moniteur :
 - Dispense des capsules de formation aux préposés aux bénéficiaires;
 - Participe à l'intégration des connaissances en tenant des ateliers de formation, tels que l'approche lors des soins d'hygiène et le PDSB;
 - Contribue aux plans d'amélioration continue de la qualité à la suite de la tenue d'audits milieu de vie : activités-repas, approche relationnelle de soins, temps d'attente pour la réponse à la cloche d'appel, etc.;
 - Participe aux rencontres avec les professionnels pour l'élaboration des plans d'intervention interdisciplinaire, les rencontres de discussions interprofessionnelles et les comités d'amélioration continue de la qualité des soins, l'analyse lors d'événements sentinelles, etc.

Les impacts positifs

- ▶ Une mesure des activités réalisées par les PAB moniteurs après 3 mois d'implantation a démontré que plus de 60 % de leur temps est dédié au soutien et à la formation des pairs pour améliorer la qualité des interventions et des soins aux résidents.
- ▶ Une révision de notre processus d'accueil, d'orientation et d'intégration des nouveaux PAB en hébergement est actuellement en cours.
- ▶ Des critères pour l'embauche sont ajustés permettant d'accueillir davantage de candidats.
- ▶ L'équipe de PAB moniteurs nous permet d'adapter l'accompagnement des nouveaux employés et de maintenir nos attentes pour des soins de qualité aux résidents.

Les retombées positives

- ▶ Valorisation du rôle du PAB en tant que membre de l'équipe interdisciplinaire
- ▶ Meilleure intégration des connaissances des PAB pour des soins de qualité aux aînés
- ▶ Transfert des connaissances accru
- ▶ Formation de la relève et rétention du personnel facilitées
- ▶ Développement de l'expertise et de la qualité des soins aux aînés hébergés

Les modalités de recrutement et les mesures de soutien

- ▶ Affichages de postes sous le titre d'emploi PAB avec l'exigence de base d'un test écrit et d'une entrevue réussis en fonction d'une note de passage établie
- ▶ Programme d'accueil et d'intégration des PAB moniteurs :
 - Formation spécifique en coaching et en gestion du changement;
 - Programme de formation continue spécifique au groupe des PABM.
- ▶ Rencontres hebdomadaires de co-développement regroupant les conseillères en milieu de vie, le gestionnaire responsable et l'équipe de PAB moniteurs :
 - Harmonisation des pratiques, partage de la vision et des actions à privilégier;
 - Lieu d'échange et de partage des expériences, réflexion individuelle et collective.

Les prochaines étapes

- ▶ Poursuite de la révision du rôle et des responsabilités des membres de l'équipe soignante
- ▶ Adhésion de tous les acteurs concernés, reconnaissance des savoirs, contribution de toutes les parties et approche collaborative
- ▶ Leadership professionnel et mobilisateur requis de la part des infirmières afin de soutenir l'émergence des nouveaux rôles de PAB et PAB moniteurs
- ▶ Sélection des nouveaux PAB moniteurs qui, idéalement, doit se faire par l'évaluation des compétences