



14 ET 15 MAI 2018

FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

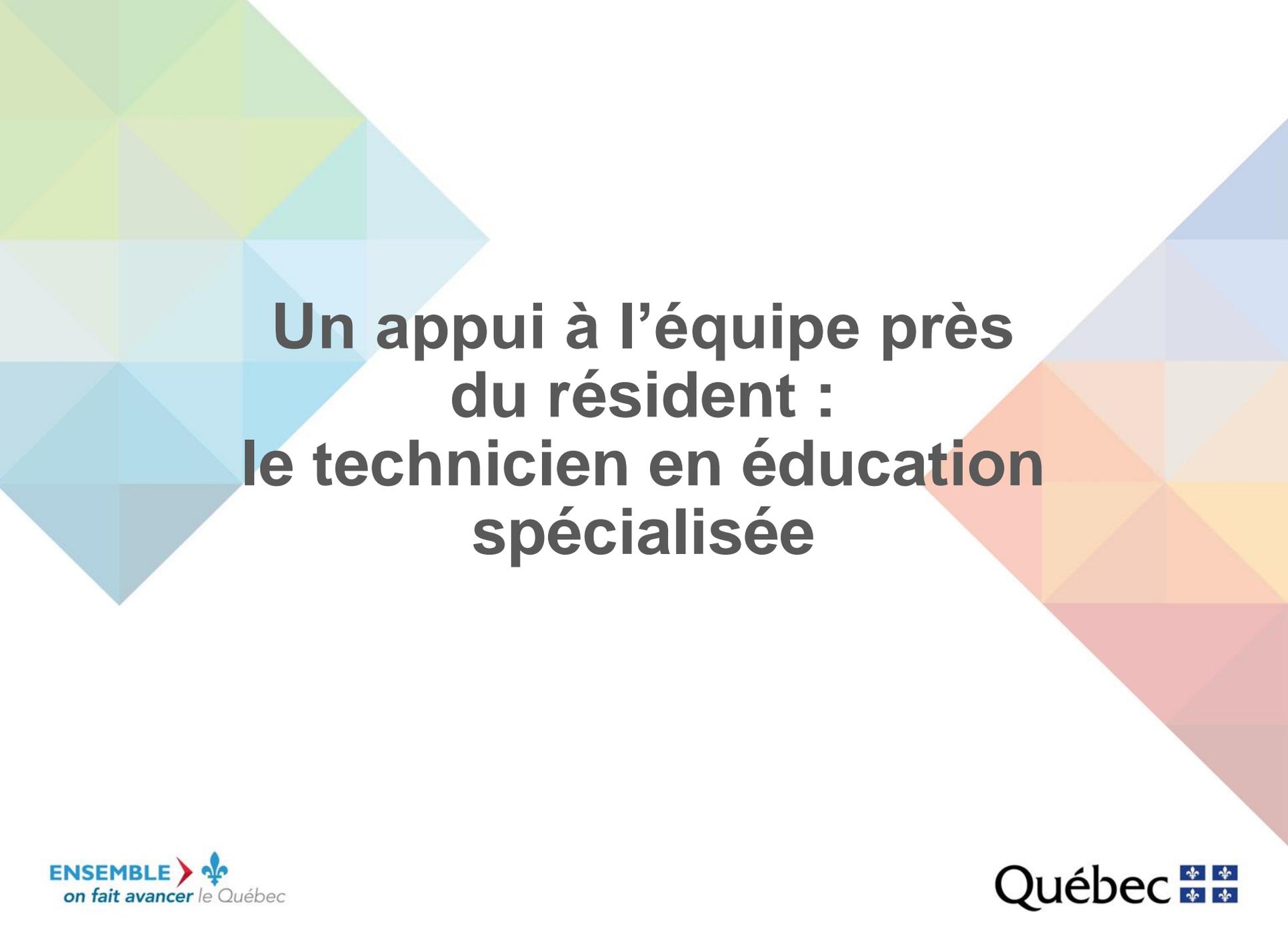
USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE

CISSS de la Montérégie-Centre

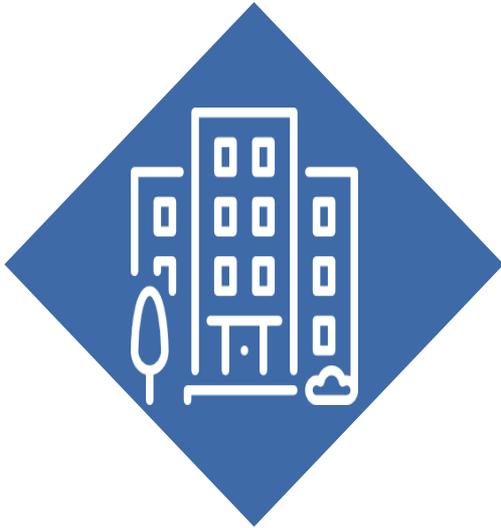
M^{me} Isabelle Caron, chef d'unité en CHSLD

M^{me} Elizabeth Chittim, conseillère cadre à la
pratique professionnelle





Un appui à l'équipe près du résident : le technicien en éducation spécialisée



L'arrivée en CHSLD

- ▶ Moment clé de l'expérience client
- ▶ Occasion de placer le résident au cœur de nos préoccupations
- ▶ Occasion de personnaliser nos interventions selon les besoins particuliers
- ▶ Moment de créer une relation de confiance (humaniser, rassurer)

Importance de travailler en collaboration (équipe de proximité/professionnels)

- ▶ Pour faciliter l'adaptation du résident et assurer sa satisfaction

Constats de départ



Clientèle

- ▶ Cas complexes
- ▶ Besoins spécifiques



Équipe de proximité

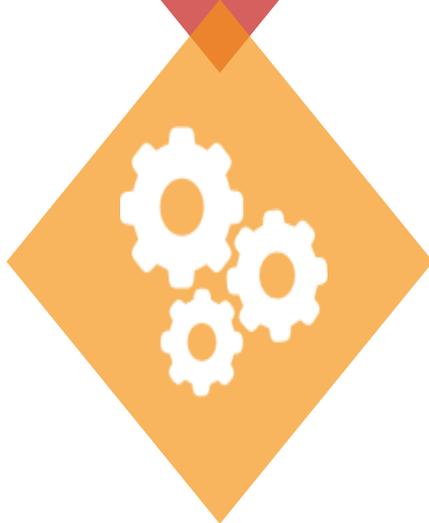
- ▶ Organisation du travail
- ▶ Déclaration de situations à risque
- ▶ Besoin de soutien et d'expertise spécialisée

Constats de départ



Technicien en éducation spécialisée

- Pratiques variables
- Sous-utilisation des compétences
- Présence non légitimée : désintérêt et démotivation
- Interventions réactives



Collaboration interprofessionnelle

- Manque de cohérence, de cohésion, de complémentarité et de communication
- Interventions multiples et inefficaces
- Impacts sur les résidents et les équipes

Objectifs



Clientèle

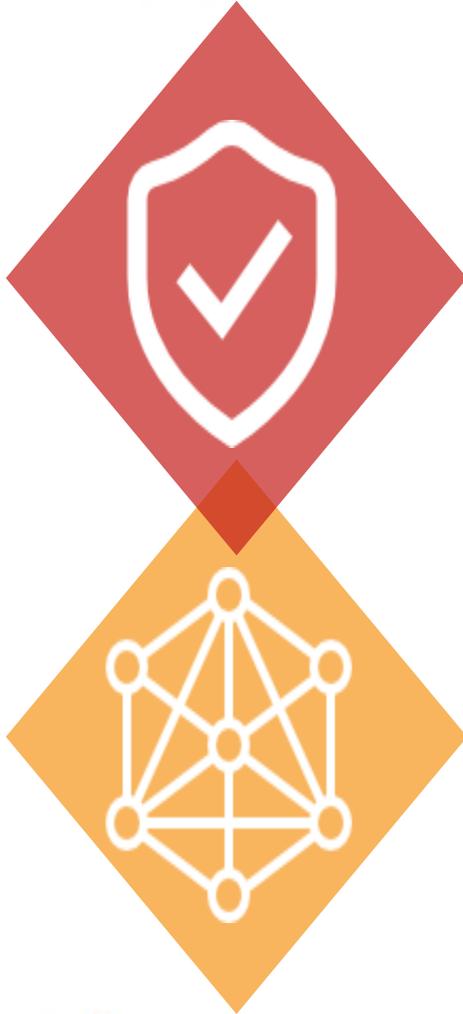
- ▶ Accompagnement plus étroit
- ▶ Engagement dans les décisions : patient partenaire
- ▶ Expérience client améliorée



Équipe de proximité : 5 intervenants près du résident

- ▶ Une infirmière-pivot, deux infirmières auxiliaires, deux préposés accompagnateurs
- ▶ Intervenants mieux outillés : accès à une expertise-conseil
- ▶ Environnement de travail plus sécuritaire

Objectifs



Technicien en éducation spécialisée

- ▶ Rehaussement et harmonisation de la pratique
- ▶ Reconnaissance du rôle et des compétences
- ▶ Valorisation et mobilisation

Collaboration interprofessionnelle

- ▶ Respect des champs d'expertise et de pratique
- ▶ Optimisation de la performance clinique
- ▶ Interventions sécuritaires et de qualité

Assises et fondements



Cadres de référence (*Cadre de référence ministériel d'évaluation de la performance du système public de santé et de services sociaux à des fins de gestion, LSSSS, PL21, normes d'Agrément Canada*)

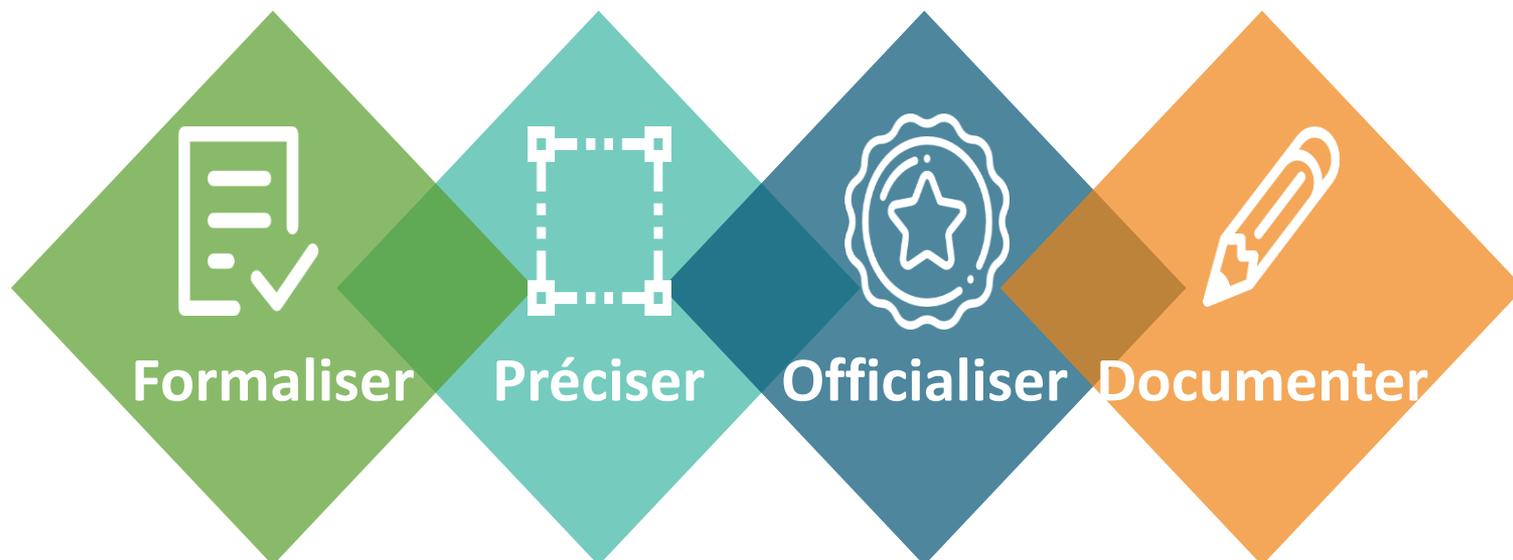
Standards de pratique en éducation spécialisée

Meilleures pratiques et approches

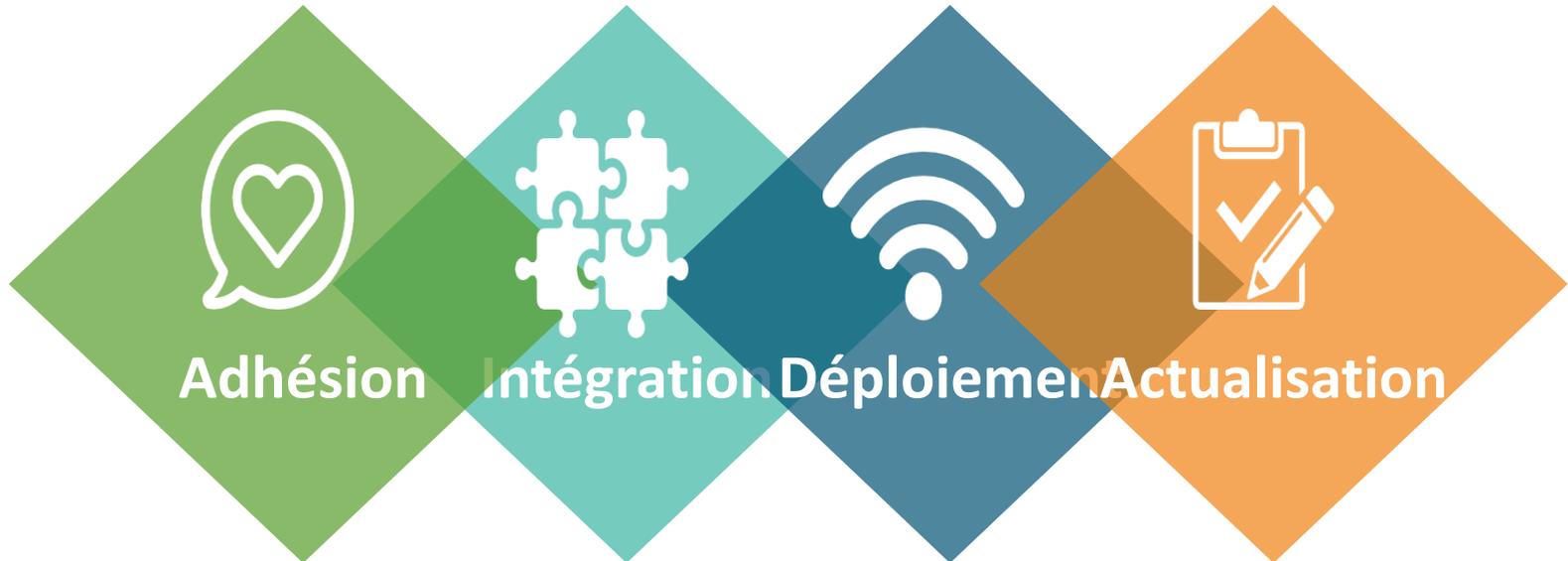
Partenariat DPSAPA, DSM et DSI

Comité de pairs

Guide de pratique d'intervention des T.E.S. en CHSLD



L'implantation du guide



Valeur ajoutée pour la clientèle



- ▶ Réponse plus pertinente et mieux adaptée
- ▶ Approche plus personnalisée
- ▶ Satisfaction immédiate
- ▶ Partenariat résident/famille plus étroit
- ▶ Adaptation facilitée des nouveaux résidents
- ▶ Réduction des situations de crise
- ▶ Quiétude du milieu de vie
- ▶ Confiance des proches

Valeur ajoutée pour la collaboration interprofessionnelle



- ▶ Accompagnement et encadrement soutenus
- ▶ Sécurité et qualité des interventions
- ▶ Activités cliniques des T.E.S. structurées, planifiées et porteuses
- ▶ Processus clinique harmonisé
- ▶ Concertation et cohésion
- ▶ Meilleure compréhension et partage de connaissances
- ▶ Face à la complexité : créativité et innovation
- ▶ Développement des compétences

Assurer la pérennité



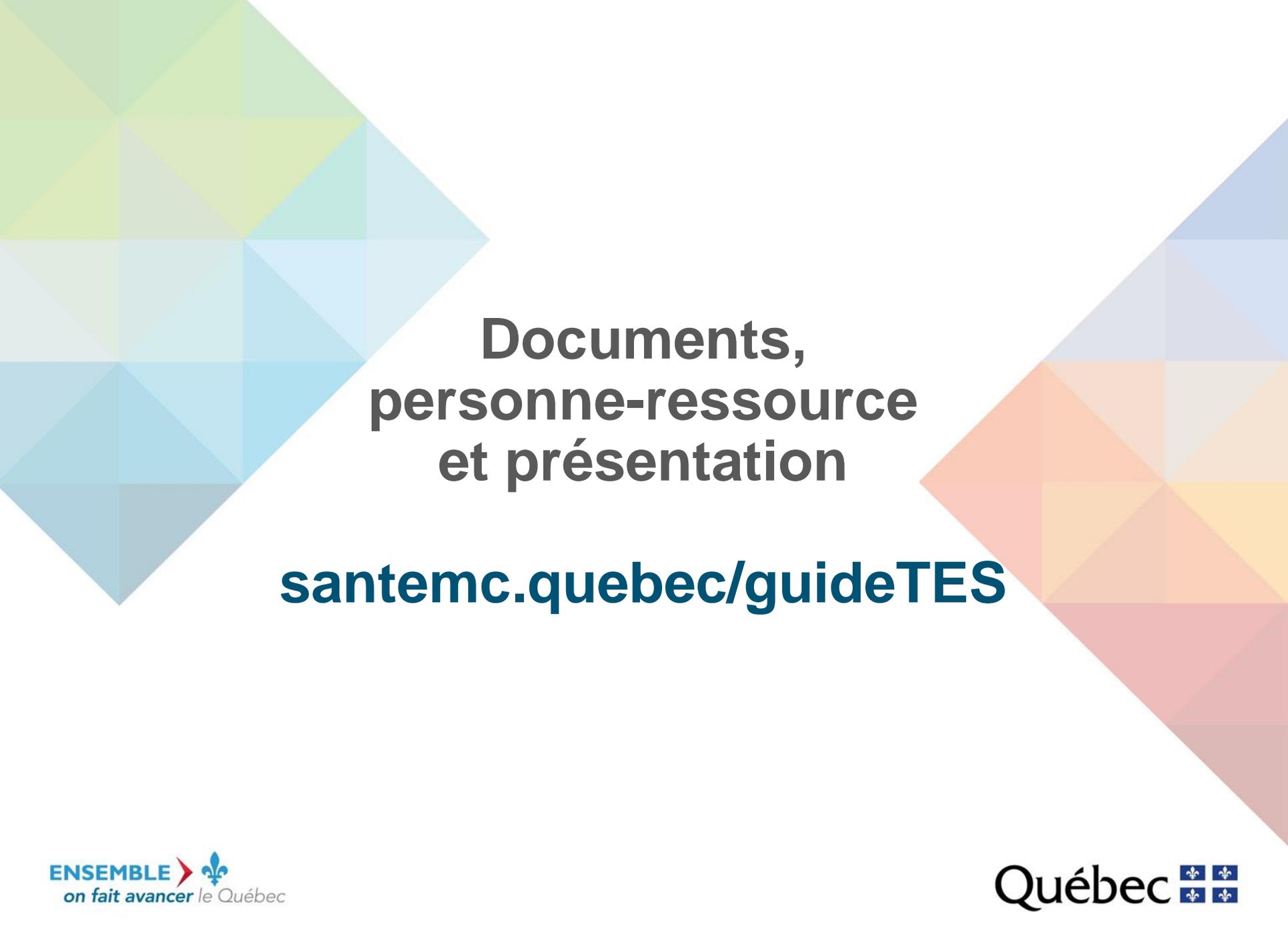
Soutien à
l'actualisation



Évaluation de
nos résultats



Partage des
apprentissages



**Documents,
personne-ressource
et présentation**

santemc.quebec/guideTES