

PARC CENTRALISÉ DES AIDES TECHNIQUES ET MATÉRIELLES¹

UNE GESTION INTÉGRÉE POUR FACILITER L'ACCÈS

SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Le Parc centralisé des aides techniques et matérielles (Parc centralisé), en place depuis le 4 avril 2016, permet de mettre en commun, sous la Direction de la Logistique, l'ensemble de la gestion des programmes : d'aides à la vie quotidienne et à la vie domestique (AVQ-AVD) ; d'aides matérielles pour les fonctions d'élimination ; d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures ; des thérapies à pression négative destinées aux soins à domicile ; d'aides techniques pour le soutien à domicile desservant la clientèle aux profils gériatriques, en soins palliatifs et en santé physique court terme (Programmes).

Le Parc centralisé du CISSS CA a été conçu à partir d'une vision intégrative des besoins des usagers, qui brise les silos et implique d'une synergie clinico-logistique, présente à tous les niveaux².

Le Parc centralisé permet de gérer l'ensemble des demandes d'aides techniques et matérielles, pour l'ensemble des usagers, et ce, indépendamment de leur profil, afin qu'ils reçoivent un service de qualité, fluide et efficient, à partir d'un seul endroit. Fort de cette réussite, le CISSS CA travaille à l'intégration du programme régional d'oxygénothérapie dans le Parc centralisé.

Le Parc centralisé inclut :

- Des processus clairs et consensuels :
 - Une politique intégrée de gestion des aides techniques et matérielles
 - Un répertoire Excel des aides techniques avec photo et fiche technique (localiser l'aide technique et matérielle)
 - Une trousse pour les cliniciens, qui contient :
 - La procédure de gestion des demandes ;
 - Les critères de différenciation des profils (distinguer l'utilisateur gériatrique de l'utilisateur vivant avec un handicap) ;
 - Un outil d'attribution des aides techniques en fonction des profils ;
 - Les trajectoires cliniques ;
 - Tous les formulaires.
 - Des instructions de travail précises pour les employés. Documents visuels qui permettent d'assurer une standardisation des pratiques pour l'administration, le nettoyage-désinfection, l'entretien-réparation, l'emballage, l'entreposage, l'expédition-réception de l'ensemble des aides techniques et matérielles du CISSS CA.
- De ressources financières et matérielles dédiées :
 - un transfert de la gestion et de l'imputabilité liées aux Programmes à la Direction de la Logistique;
 - un espace de 6000 pieds carrés;
 - 2 camions (1 pour 35 heures semaines, 1 pour 21 heures semaines) (4 chauffeurs)
- De ressources humaines dédiées :
 - 1 magasinier, 2 aides de service, 1 agente administrative.

¹ Exemples aides techniques et aides matérielles marchette, lève-patient, culotte d'incontinence, chaussures orthétiques, etc.

² Stratégique (Direction de la logistique et Direction Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) ; tactique (Chef de Service Logistique et Responsables cliniques) ; opérationnel (technicien en logistique, agente administrative et intervenants pivots-clinique, Comité multidisciplinaire).

Citation suggérée : Jean, E., Trépanier, M., Fiche de synthèse de pratique « Parc centralisé des aides techniques et matérielles-CISSS CA », Consortium InterS4, août 2019, <https://consortiuminters4.uqar.ca/>

OBJECTIF

Favoriser un accès équitable et efficient aux équipements d'aide technique et matérielle aux usagers du CISSS CA afin de préserver l'autonomie des usagers vivant des incapacités, et ce, indépendamment de leur profil.

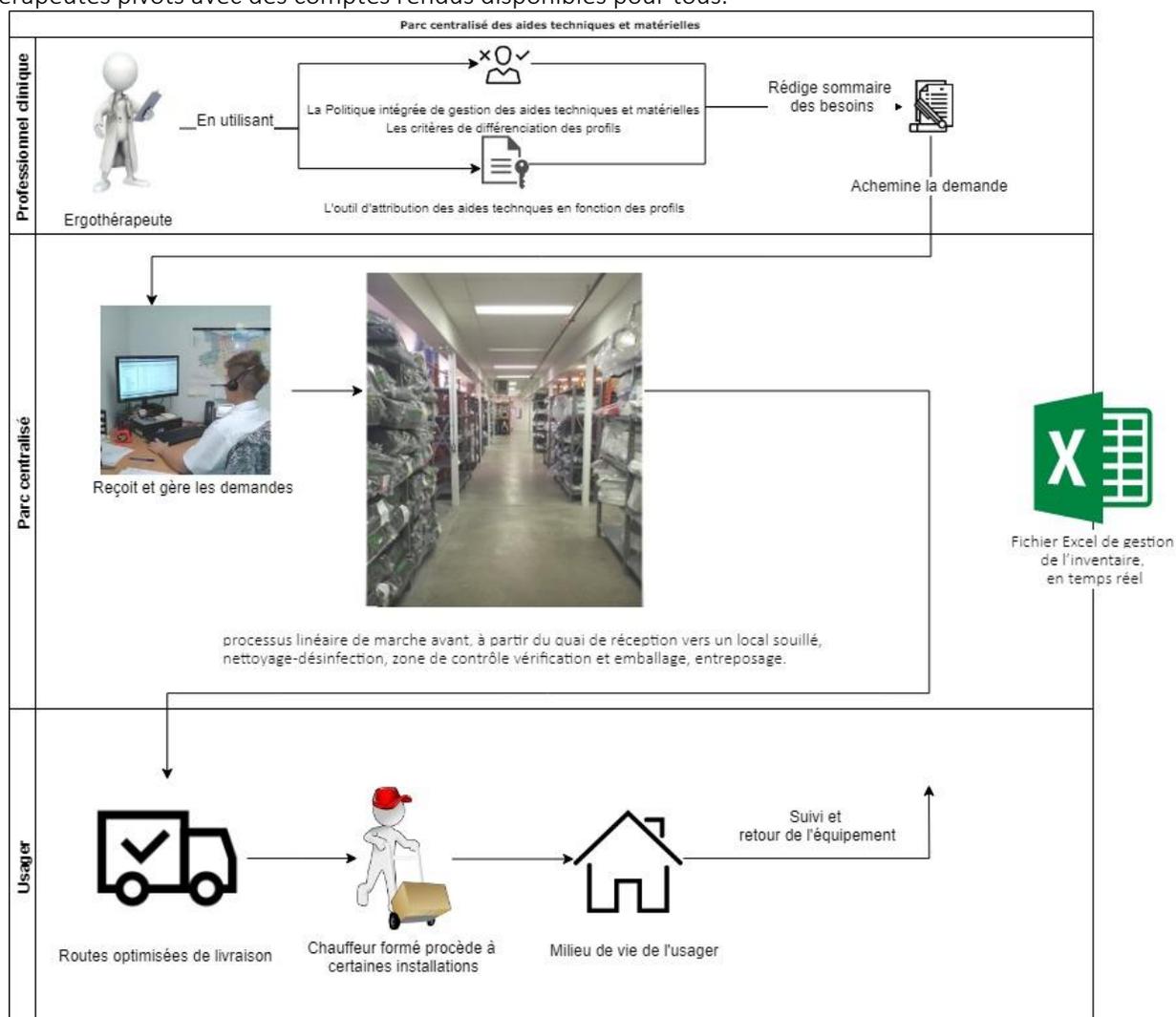
PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Les cliniciens (généralement ergothérapeutes) formulent et acheminent une demande dans une boîte courriel à cet effet. L'agente administrative, jusqu'à midi, accepte les demandes, change les statuts d'inventaires, attribue la demande en fonction des secteurs et des niveaux de priorités.

À partir de midi, la magasinière commence à router les demandes et supprime celles qui sont traitées. (Les gestionnaires peuvent ainsi vérifier l'état des travaux en cours à tout moment). Les aides techniques et matérielles sont acheminées aux usagers à partir de la zone d'entreposage, par camion selon des routes optimisées. Les livreurs sont formés pour réaliser certaines installations.

Les professionnels, ayant accès au fichier Excel de gestion de l'inventaire en temps réel, peuvent planifier une visite à l'utilisateur au besoin. Après leur utilisation, les aides techniques et matérielles suivent un processus linéaire de marche avant, à partir du quai de réception vers un local souillé, nettoyage-désinfection, zone de contrôle vérification et emballage, entreposage.

L'amélioration continue du service est assurée à l'aide d'appels hebdomadaires entre l'équipe logistique et les ergothérapeutes pivots avec des comptes rendus disponibles pour tous.



EFFETS PERÇUS

Programmes	Avant le projet 2015-2016	PARC CENTRALISÉ 2016-2017	PARC CENTRALISÉ 2017-2018	PARC CENTRALISÉ 2018-2019
Aides à la vie quotidienne et à la vie domestique (AVQ-AVD)	86 usagers en liste d'attente sur les AVQ-AVD	0 usager en liste d'attente sur les AVQ-AVD	0 usager en liste d'attente sur les AVQ-AVD	0 usager en liste d'attente sur les AVQ-AVD
Aides matérielles pour les fonctions d'élimination	84 usagers en liste d'attente	0 usager en liste d'attente (84 admissions)	0 usager en liste d'attente (51 admissions)	83 usagers en liste d'attente ⁴
Usagers différents desservis	1 697	1 888	2417	2589
Demandes traitées en moyenne par semaine	110	130	168	200
Achats	812 223 \$	510 489 \$ (incluant MO)	510 489 \$ (incluant MO)	510 489 \$ (incluant MO)
Équipements livrés/récupérés	Données non comptabilisées	11 324	14 599	14 437

Tableau 1: Données extraites du PPT CISSS CA., 13 août 2019, Mise en place d'une gestion intégrée et centralisée du parc des aides techniques et matérielles, Rencontre MSSS

Organisation	<p>Mutualisation de la gestion administrative des Programmes, de la gestion des demandes, de la gestion de l'inventaire, de la gestion des transports.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a plus de liste d'attente pour accéder aux aides à la vie quotidienne et à la vie domestique³ • Il n'y a pas eu de liste d'attente pour accéder aux aides matérielles pour les fonctions d'élimination les années 2016-2018, tandis qu'il y a eu 135 nouvelles admissions⁴. • Hausse de 53% d'usagers différents desservis • Hausse de 82% des demandes traitées par semaine • Plus de 300 000\$ d'économie, comparativement à avant le projet. • Hausse de 27% des équipements livrés et récupérés pour l'année 2017-2018 (par rapport à l'année précédente. Aucune donnée disponible pour la période avant le projet) • Direction SAPA et Direction DI-DP-TSA se disent très satisfaits du service. « Ne reviendraient pas en arrière ».
Intervenant	<ul style="list-style-type: none"> • Ergothérapeutes connaissent mieux les équipements du Parc ↗ De la satisfaction au travail des ergothérapeutes ↗ Collaboration interdisciplinaire ↗ Standardisation des pratiques ↗ Mobilisation des intervenants
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Qualité du service ↗ Qualité hospitalière des équipements et du matériel, à domicile avec un service personnalisé. ↗ Du temps soignant consacré aux usagers plutôt qu'à la gestion des programmes ↘ Du temps d'attente

³ Avant la mise en place de ce projet, le délai d'attente pouvait être de plus de deux ans.

⁴ Des démarches sont en cours auprès du MSSS pour répondre aux nouvelles demandes de 2018-2019

« Nous avons appelé les usagers en liste d'attente, un par un, et plusieurs pleuraient de joie au téléphone à l'annonce de leur admission aux différents programmes. Ce moment humain, fort en émotions, a été une grande source de reconnaissance pour nos équipes terrain. Cela nous ramène à l'essence même de notre travail, la qualité des soins pour nos usagers. »

FACILITATEURS

- Vision et soutien indéfectible de la haute direction.
- Collaboration de la Direction SAPA, Mme Josée Chouinard et son équipe
- Leadership de la Direction de la Logistique, Mme Carole Bordes et son équipe
- Gestion de projet en comité de travail (2 mois), coconstruction clinique et logistique
- Engagement de Mme Julie Laflamme, ergothérapeute

OBSTACLES

- Enjeux politiques liés à la fermeture de l'OSBL qui gérait précédemment les aides techniques et matérielles
- Pressions politiques liées à la localisation du Parc centralisé

PERSONNE-RESSOURCE

Nathalie Denis Chef de service logistique, secteurs Beauce et Etchemins Direction de la logistique	CISSS de Chaudière-Appalaches 253, route 108 Beauceville (Québec) G5X 2Z3 Téléphone : 418 774-3304, poste 32167 Courriel : nathalie_denis@ssss.gouv.qc.ca
--	---

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Date

Carole Bordes	Directrice adjointe de la direction de la logistique	16 août 2019
---------------	---	--------------

ⁱ **Pratique prometteuse ou exemplaire** sélectionnée par une direction d'un établissement de Santé et Services sociaux : **Pratique prometteuse** : Expérience novatrice qui semble donner des résultats intéressants. **Pratique exemplaire** : Expérience novatrice qui a été formellement évaluée par un organisme externe. **Utilité du document** : La fiche synthèse de pratique prometteuse ou exemplaire permet de donner un aperçu général d'une pratique en place dans un établissement de santé et de services sociaux. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.

ⁱⁱ Lauréat du prix en santé et services sociaux, 2017, Institut d'administration publique de Québec Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, Aides techniques, <http://iapq.qc.ca/laureats-et-finalistes/laureats-et-finalistes-2017/>