

FICHE SYNTHÈSE DE PRATIQUEⁱ

Prometteuse Exemple

INTER S4

CONSORTIUM INTERRÉGIONAL
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

PLAN DE TRAVAIL INFORMATISÉ POUR LES PAB EN SOINS DE LONGUE DURÉE ET OUTIL DE GESTION

PERSONNALISATION DES SOINS ET FACILITATION DU TRAVAIL DES PAB, DE L'INFIRMIÈRE ET DU GESTIONNAIRE

SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Un plan de travail informatisé, spécifique et personnalisé permet au personnel de voir en un clic les besoins et les risques concernant chacun des résidents du CHSLD. Avec le souci d'offrir une prestation de soins sécuritaire et de qualité, la direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) du CISSS du Bas-Saint-Laurent (BSL) a élaboré un tableau Excel qui permet aux préposés aux bénéficiaires (PAB) de consulter facilement les routines de travail, par heure, au sujet des résidents qui leur sont attribués. Les infirmières y retrouvent des informations cliniques utiles à leurs évaluations comme les dates d'échéance du SMAF tandis que les gestionnaires peuvent accéder aux indicateurs de suivi. L'implantation a débuté avec succès dans l'ouest du BSL à l'automne 2018 (Kamouraska, Témiscouata, Trois-Pistoles et Rivières-du-Loup). Elle se poursuit progressivement dans l'est avec l'objectif d'atteindre les treize CHSLD répartis sur le territoire.

OBJECTIFⁱⁱ

Tenir à jour les informations concernant les résidents en les concentrant dans un même endroit afin de pouvoir y accéder en tout temps et ainsi répondre aux besoins des résidents et du personnel.
Faciliter la gestion administrative et la mise à jour des plans de travail PAB.
Avoir une vue globale du centre d'hébergement et de son portrait d'occupation.
Suivre plus aisément les différents indicateurs de gestion.

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Fonctionnement


Le tableau dynamique Excel regroupe neuf feuilles interreliées. Les feuilles en rouge sont à l'attention des PAB.

Menu Onglet données Gestred S84 Taux occupation Plan de travail Horaire des bains Suivi des contentions Passage RSIPA À saisir - Passage RSIPA multi

Aperçus du tableau

« Onglet de données » : la feuille principale

- Informations sur 24 heures pour chaque résident
- Directives du PAB, approche spécifique et activités personnalisées
- Données sources servant à la génération de rapports et à la reddition de comptes

Date de mise à jour		2019-01-31																														
Étage	NO CHAMBRE	Type d'hébergement	# Dossier	NOM RÉSIDENT	Identification visuelle	Date de naissance	Profil Iso-Smaf	Date du SMAF	Echéance	PII	Echéance	PFI	Rencontre inter	Rencontre inter FIN DE VIE	PAB accompagnateur	Histoire de vie	1er Bain	Heure (1er bain)	2e Bain	Heure (2e bain)	Protocole d'élimination	Échelle Braden (Dato)	Échelle Braden (Coto)	Appage risque de chute	Révision contention	Présence de plaie	Programme de marche	Heure	Heure	Heure	COUCHER	SUITE
1er Est	Hébergement long terme	124A	XXXXXXXX	Nom du résident		1930-09-10	10	2019-11-24	2019-11-23	2019-03-17	2019-03-16	2019-07-19										2019-03-21	2019-03-21		non							

Développement et implantation

Fruit des réflexions entre l'équipe de gestion qui représente les treize CHSLD sur le territoire du BSL et de Mme Élisabeth Lavoie, directrice adjointe SAPA, le déploiement de cette pratique s'est basé sur leur expertise, à partir de leurs besoins et des besoins des résidents. Le développement s'est fait conjointement avec une équipe de soin, par processus itératif, afin de répondre au mieux aux différents besoins du personnel et de faciliter leur travail. La programmation a été réalisée à l'interne par une spécialiste en procédés administratifs. Une fois l'outil prêt, les routines de tous les résidents ont été saisies dans le tableau par une agente administrative sous les bons conseils de l'ASI. Des mises à jour doivent être réalisées rigoureusement, selon les besoins et minimalement une fois par année, afin d'avoir un portrait exact de la situation.

EFFETS PERÇUS

Organisationnel	<ul style="list-style-type: none">• Meilleure qualité des services et personnalisation des soins• Meilleure vue d'ensemble des soins et des services pour chaque résident sur les 24h• Meilleure continuité des soins• ↗ efficacité et l'effcience du travail
Intervenant	<ul style="list-style-type: none">• ↗ accessibilité des informations essentielles aux PAB, dont les approches spécifiques et les habitudes de vie• ↗ accessibilité des données cliniques aux infirmières (SMAF, PII)• ↗ accessibilité des données de gestion pour les chefs de service (ex. GESTRED 584)• Meilleure vision par quart de travail des PAB• Développement des réflexes de travail et des routes de travail par les PAB• ↘ doubles manipulations (ex. changement de culotte), des risques d'erreur (ex. donner le mauvais service) et des oublis (ex. résident qui demeure couché trop longtemps)• ↘ doublons dans les outils, du nombre de cartables de processus et du morcellement de l'information• Facilitation des mises à jour• Amélioration de la charge de travail par une meilleure répartition des profils selon la lourdeur de la clientèle• Amélioration de l'accompagnement des nouveaux employés et des remplaçants avec meilleure satisfaction des employés réguliers
Clientèle	<ul style="list-style-type: none">• ↗ respect des habitudes de vie et du rythme de chaque résident• ↗ réponse aux besoins de base et de sécurité• ↗ qualité de vie (augmentation d'activités adaptées, meilleure approche personnalisée par le personnel)• Satisfaction du comité des résidents qui y voit

FACILITATEURS

- Convivialité du tableau Excel avec des menus dynamiques facilitant la navigation
- Document aide-mémoire pour faciliter l'utilisation
- Perception de valeur ajoutée par la famille et les résidents qui contribue à l'implantation
- Contribution précieuse de la spécialiste des procédés administratif pour la programmation Excel
- Expertise du personnel pour développer un outil accolé aux différents besoins, par exemple, le tableau conserve les mêmes interfaces que l'outil GESTRED facilitant le transfert des données.

OBSTACLES

- Défi de gestion du changement : attendre le moment opportun pour l'implantation de l'outil
- Ampleur de l'effort et temps alloué nécessaire pour la saisie des nombreuses informations des résidents lors de l'implantation

PERSONNE-RESSOURCE

Mélanie Thivierge APPR	Centre d'hébergement de Rivière du Loup, 28 rue Joly, G5R 3H2 418. 868.1010, poste 2345 ou 418.551.7403 melanie.thivierge.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
---------------------------	--

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Date

Élizabeth Lavoie

Directrice adjointe SAPA

1^{re} 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.

ⁱⁱ Exercice de cartographie de l'innovation - Bureau de l'innovation en santé et services sociaux, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique - Mars 2019, CISSS Bas-Saint-Laurent, 2019, 6 p.

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.

Citation suggérée : Trépanier, M., Fleury, F.C., Fiche synthèse de pratique « Plan de travail informatisé des PAB en soins de longue durée et outil de gestion -CISSS Bas-Saint-Laurent », Consortium InterS4, juillet 2019. <https://consortiuminters4.uqar.ca/>