FICHE SYNTHÈSE DE PRATIQUE[i]
☒ **Prometteuse**
☐ **Exemplaire**

INTER S4
CONSORTIUM INTERRÉGIONAL
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

AVIS D'ADMISSION

Modèle de liaison : vision, trajectoires de collaboration et outils

SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Afin de favoriser une planification précoce et concertée des congés de l'hôpital, le CISSS Chaudière-Appalaches (CISSSCA) a élaboré un outil pour identifier les usagers connus du CLSC admis à l'hôpital (urgence et unités de soins) qui s'inscrit dans une trajectoire claire de collaboration, où les rôles et responsabilités ont également été déterminés.

Ces innovations ont pu être élaborées grâce notamment à la vision de deux directions adjointes SAPA, volet SAD (Soutien à domicile) et volet Services gériatriques, qui ont valorisé et priorisé la planification précoce du congé ainsi que la coresponsabilité entre les intervenants SAD-Hôpital.

Cette vision d'intervention, accompagnée des trajectoires de collaboration et de l'outil « Avis d'admission » ont permis de diminuer le nombre de patients nécessitant des soins alternatifs de plus de 50%. Par ailleurs, chez les intervenants de l'hôpital et du SAD, le CISSSCA observe une augmentation de la satisfaction et de la collaboration ainsi qu'une meilleure fluidité dans les communications.

Utilisé depuis 2017 pour les usagers du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), d'autres directions cliniques ont depuis adopté ce modèle, dont la direction de la déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP) et d'autres sont à venir, notamment la santé mentale et des dépendances.

OBJECTIF

Favoriser une planification précoce et concertée des congés de l'hôpital et offrir une trajectoire qui évite le plus possible les transitions et applique la hiérarchisation des services en positionnant le domicile comme premier choix.

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

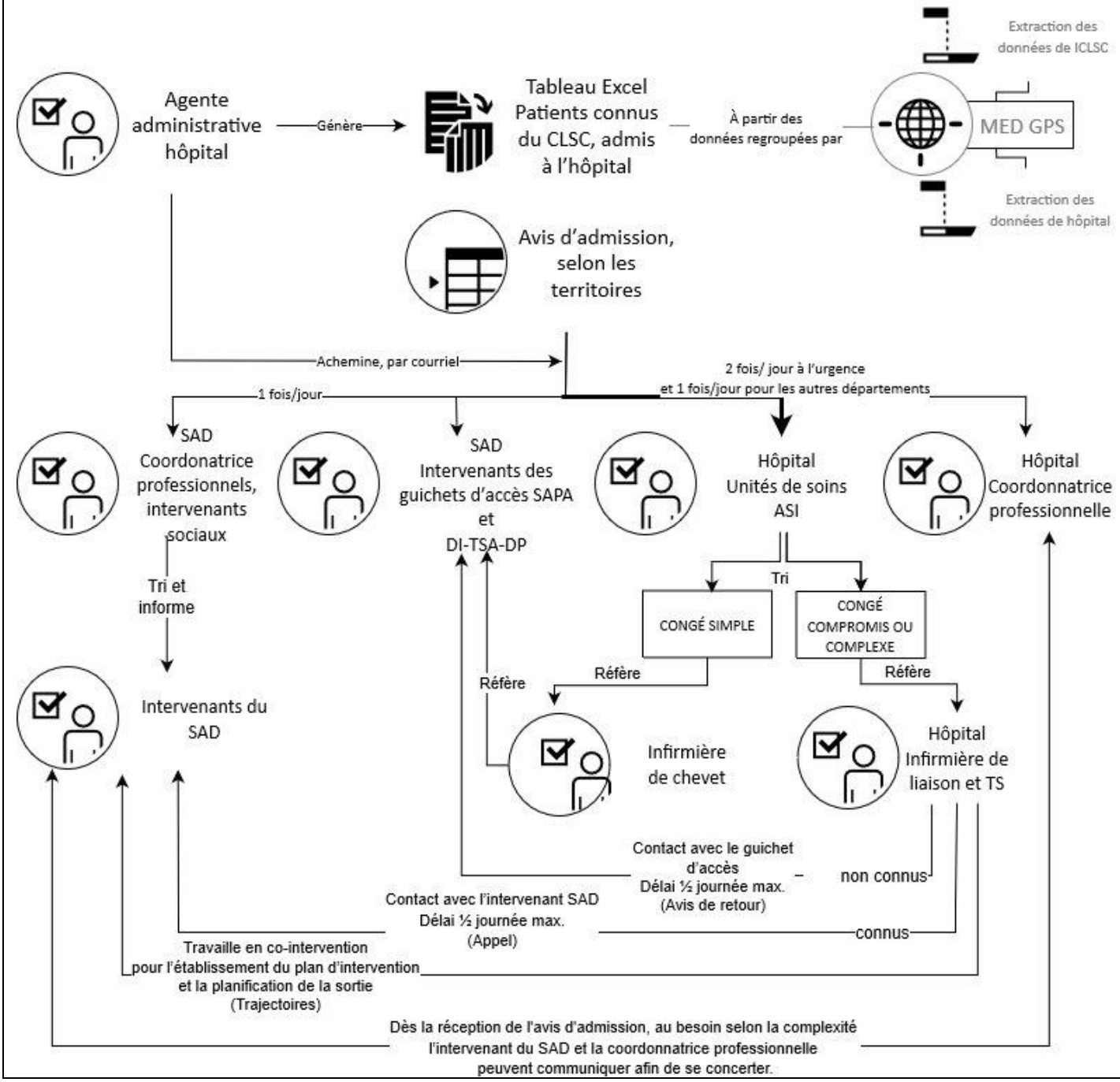
La pratique « Avis d'admission », un processus de planification précoce des congés est initié par l'agente administrative de l'hôpital. Elle génère d'abord un tableau Excel des patients connus du CLSC admis à l'hôpital. Cette démarche est facilitée par Med-GPS qui permet de croiser les données extraites d'ICLSC et des bases de données hospitalières. L'agente administrative filtre ensuite le tableau Excel en fonction des territoires et elle produit l'avis d'admission. Elle achemine l'avis d'admission à quatre principaux destinataires : Unités de soins (Hôpital), Coordonnatrices professionnelles (Hôpital), Coordonnatrices professionnelles (SAD), Intervenants des guichets d'accès SAPA et DI-TSA-DP (SAD). L'avis d'admission est acheminé une fois par jour ou deux fois par jour à l'urgence.

Unités de soins (Hôpital) : L'information est acheminée aux Unités de soins est triée selon les congés simples ou complexes. Ce tri est souvent effectué par l'infirmière assistante-supérieure immédiate (ASI). Dans le cas des congés simples, l'ASI notifie l'infirmière de chevet qui réfère l'usager aux intervenants du guichet d'accès du CLSC. Dans le cas des congés complexes, l'ASI réfère aux infirmières et travailleurs sociaux de liaison. Pour les usagers non connus, les intervenants de la liaison contactent le guichet d'accès du CLSC. Pour les usagers connus, les intervenants de la liaison appellent l'intervenant SAD, dans un délai maximum d'une demi-journée. Ensuite, les intervenants de la liaison, l'intervenant SAD et les intervenants du guichet d'accès planifient ensemble le congé de l'hôpital en co-intervention. Coordonnatrices professionnelles (Hôpital), Coordonnatrices professionnelles (SAD) : Dès la réception de l'avis d'admission les coordonnatrices professionnelles du SAD et de l'hôpital trient et informent les professionnels concernés. Elles peuvent établir des plans d'actions concertées. Intervenants des guichets d'accès SAPA et DI-TSA-DP (SAD) : Les intervenants des guichets d'accès SAPA et DI-TSA-DP (SAD) reçoivent également l'avis d'admission ce qui leur permet d'apprécier des besoins et de contribuer activement à la planification des services.

[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.
Utilité du document : La fiche synthèse de pratique prometteuse ou exemplaire permet de donner un aperçu général d'une pratique en place dans un CISSS. Afin d'obtenir les fins détails de cette pratique les personnes intéressées sont invitées à contacter la personne-ressource
Citation suggérée : Jean, E., Fleury, F., Fiche de synthèse de pratique « Avis d'admission-CISSS Chaudière-Appalaches », Consortium InterS4, août 2019

Vision partagée, assises de la pratique "Avis d'admission":

- Le domicile : le premier choix;
- Les actions mises en œuvre dès l'admission pour préparer le départ;
- L'expérience de usager et de sa famille est au cœur des préoccupations en tout temps ;
- La personne âgée aura vécu une approche adaptée;
- Les moyens pour éviter que les facteurs de risque se matérialisent sont prévus et leur mise en œuvre est discutée avec l'usager et ses proches et inscrite dans le plan de service;
- Le plan de service au congé prévoit les endroits (ou personnes) où l'usager et ses proches peuvent communiquer en cas de besoin. L'information est remise au client verbalement et par écrit.
- Le travail doit être en continuum, en collaboration, empreinte d'humanisme et en communications inter programmes.



EFFETS PERÇUS	
Organisation	• ↘ de 63% des clients en niveau de soins alternatifs (taux qui se maintient dans le temps) • ↗ de la facilité d'accéder aux informations pertinentes pour prévoir le congé
Intervenant	• ↗ de la compréhension des réalités, des cultures et des services possibles dans les différents établissements du CISSS • ↗ de la confiance et de la collaboration entre intervenants • ↗ de l'alliance entre l'équipe de liaison de l'hôpital et ceux du SAD • ↗ de la satisfaction des intervenants • ↗Culture du « nous » • ↗ de la facilité à intégrer de nouveaux employés, notamment grâce au fait que les rôles et responsabilités dans la trajectoire sont décrits et peuvent être consultés.
Clientèle	• Expérience de service plus concertée entre les équipes de l'hôpital et de la première ligne.

FACILITATEURS

- L'importance du problème incitait l'innovation. Le projet « Avis d'admission » a été travaillé dans un contexte où il y avait un très grand nombre de patients en attente de niveau de soins alternatifs.
- La structure organisationnelle des directions facilite le partage, car toute l'équipe de liaison est maintenant regroupée sous la même gouverne.
- La vision commune des directrices et gestionnaires concernant l'importance de la planification précoce des congés a permis de mobiliser les équipes.
- L'implication d'une professionnelle avec de l'expérience clinique et de l'expérience à titre de chargée de projet pour agir comme facilitatrice, pour coordonner le projet et assurer la gestion humaine du changement, avec un lien hiérarchique direct avec la directrice adjointe SAPA (10 mois, 4 jours/ semaine).
- La contribution d'une agente administrative pour assurer le croisement des bases de données et la diffusion de l'avis d'admission.
- Les moments d'échange entre intervenants provenant du SAD et de l'Hôpital ont permis de développer d'une vision commune qui a émergé après que tous aient partagé et entendu les irritants liés à la planification des congés, réalisé que le statu quo n'était plus possible, déployé du temps et d'énergie pour la co-construction des trajectoires.

OBSTACLES

- La résistance au changement de certains intervenants.
- Nombre de projets organisationnels.

PERSONNE-RESSOURCE

Stéphanie Roy	12 523, 25e avenue, St-Georges, G5Y 5N6
Chef de programme SAD par intérim, Secteur Beauce	418-228-2244 poste 31270 Stephanie.roy.csssbeauce@ssss.gouv.qc.ca

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE		Date
Valérie Roy	Chef de programme , UCDG, Hôpital de jour gériatrique, équipe ambulatoire des troubles de comportement, équipe de liaison et mécanisme d'accès à l'hébergement	24 juillet 2019
Stéphanie Roy	Chef de programme SAD par intérim, Secteur Beauce	9 août 2019
Chantal Kroon	Directrice adjointe SAPA	30 septembre 2019