



14 ET 15 MAI 2018

# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

**USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE**

**CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**

**M<sup>me</sup> Julie Desrochers**, directrice adjointe du continuum des services-clientèles

**M. Sébastien Milin**, coordonnateur aide à domicile et partenariat avec la communauté

Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)



# Pour les clientèles vulnérables en résidence privée : une infirmière de référence

*Partenariat avec les résidences privées pour  
aînés*

*Une offre de service adaptée dans notre  
communauté*

# Contexte

- ▶ 61 % des résidents des 54 RPA du territoire ne sont pas connus des services de soutien à domicile (SAD).
- ▶ Les trajectoires de soins ne sont pas connues des gestionnaires de RPA.
- ▶ Recours importants et systématisés aux services des urgences.
- ▶ Sondage pour identifier les besoins des RPA (ressources humaines, services, information, formation).

# Objectifs du projet – 2017

1

Renforcer la **collaboration** SAD - RPA

2

**Identifier (repérer) des personnes présentant des facteurs de risques et les soutenir afin qu'elles demeurent dans leur domicile**

3

Sensibiliser les résidents en RPA à **communiquer avec le SAD** lors de problèmes de santé

4

S'assurer de la **sécurité et de la qualité** des soins et des services

5

Établir des **ententes de partenariat de SAD** avec les RPA

# Démarche du projet



## Volet communication



- ▶ **Outil promotionnel sur l'accès aux services de soutien à domicile** à l'intention des résidents
- ▶ Infirmière de liaison = **interlocuteur unique** pour les propriétaires de RPA
- ▶ **Séances d'information aux résidents** sur l'offre de service du SAD

## Volet soins et services



- ▶ **Soutien aux RPA** pour les cas complexes
- ▶ **Retour à domicile sécuritaire** après une hospitalisation
- ▶ **Soutien aux résidents** sans médecin de famille



## Volet repérage et évaluation

- ▶ **Repérage par RPA**
  - Développement de trajectoires de collaboration pour identifier les facteurs de risques
  - Signature/renouvellement du bail
  - Rencontres périodiques avec les responsables des RPA
- ▶ **Prise de contact et évaluation par les infirmières de liaison**
  - Visites à domicile individuelles
  - Référence aux équipes SAD, si nécessité d'un suivi
  - Renforcement du lien entre l'infirmière de liaison et les intervenants du SAD



## Volet enseignement



- ▶ **Accompagnement** RPA vs certification
- ▶ **Accompagnement** RPA vs dépassement de l'offre de service
- ▶ **Validation** de la qualité des soins et des services (Projet de loi 90)

## Accessibilité

- ▶ Identification précoce des résidents présentant des facteurs de risque
  - Référence directe au SAD
  - Référence vers les services des partenaires communautaires
  - Autres
- ▶ Utilisation des **corridors d'accès aux plages P4-P5** dans les cliniques associées sur le territoire du CIUSSS-EMTL (25 références en 5 périodes)

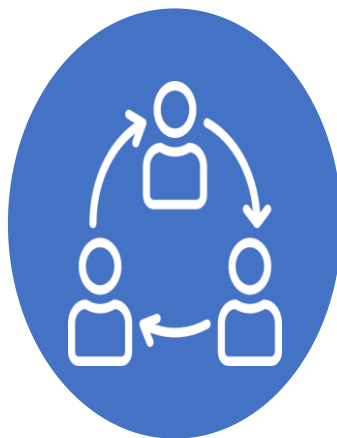
## Efficiences

- ▶ Lien de collaboration établi avec 100 % des RPA
- ▶ Meilleure connaissance du **portrait des résidents**
  - **288 visites à domicile** individuelles, dont **175 résidents référés** par la RPA
- ▶ **26 séances d'information** de groupe
- ▶ **25 % d'augmentation du nombre d'interventions** en RPA par les intervenants au SAD
- ▶ **Diminution envisagée** du recours à l'urgence (en 5 périodes, 18 visites à l'urgence évitées)

## Qualité

- ▶ Meilleur suivi des résidents
  - Présence des infirmières mensuellement ou ajustée selon les besoins
- ▶ Mise en place de mesures pour améliorer la **qualité** et la **sécurité** des services aux résidents
  - Identification des facteurs de risques à la suite de l'analyse des rapports d'incident/accident
  - Encadrement des pratiques de distribution et d'administration de médicaments (Projet de loi 90)
  - Introduction et intensification des services à domicile

# Conclusion



# Témoignage

*« J'ai apprécié rencontrer l'infirmière de liaison, car je ne connaissais pas les services offerts par le CLSC ni les coordonnées de celui-ci. Ma conjointe et moi avons besoin d'aide sans savoir vers qui nous tourner. Depuis ce temps, nous avons des services qui comblent nos besoins ».*

Monsieur Marcel B.



**MERCI**