LE **CISSS** DES LAURENTIDES
complice de votre santé

SCOTI :
Système de communications et d'organisation du travail intégré

En CHSLD au CISSS des Laurentides

16 septembre 2021

Michel Gauthier, Inf. M.Sc.
Chargé de projet Maison des Aînés
Direction Soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie, volet hébergement en CHSLD

Nadine Lévesque, CRHA, M.Sc., Lean Master
Professionnelle en performance et amélioration continue
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

SCOTI

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

D'OÙ VIENT SCOTI…
POURQUOI SCOTI

Éléments de contexte

- Nouvelles constructions
- Transformation des milieux d'hébergement
- Arrivée Maisons des Aînés

Nécessité de revoir l'organisation du travail…

Objectif : Transformation de la culture !

Mettre la bientraitance au cœur de nos pratiques.

Projet pilote, là où tout a commencé !

- Construction d'un nouveau CHSLD à Blainville;
- Déménagement des unités 400 et 500 du CHSLD Drapeau-Deschambault;
- Ouverture du nouveau CHSLD de Blainville le 4 février 2020;
- Superficie des nouvelles constructions 2 à 3 fois plus grande qu'un établissement comme celui de Drapeau-Deschambault :

Nécessité de revoir l'organisation du travail.

Unités
400 et 500

Contexte, avant le projet SCOTI

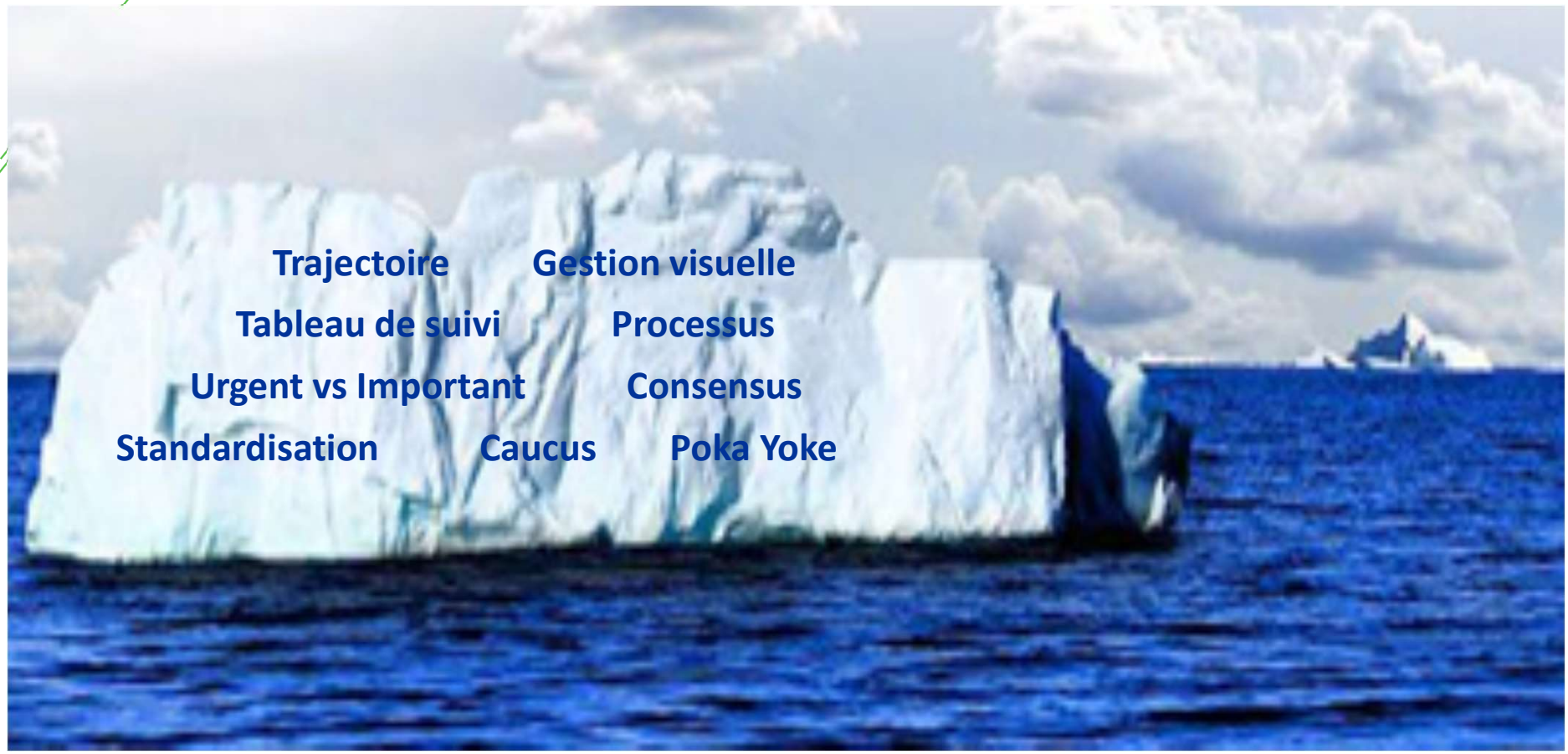
- Organisation du travail qui ne correspond pas toujours aux besoins des résidents;
- Communication non optimale (intra et inter-quarts, suivis non réalisés);
- Travail en silo, manque de collaboration et de travail d'équipe;
- Surcharge de travail ressentie par le personnel;
- Rôles et responsabilités qui ne sont pas toujours clairs;
- Difficulté pour les chefs d'unité d'être en gestion de proximité avec leurs équipe;
- …

Qu'est-ce que SCOTI ?

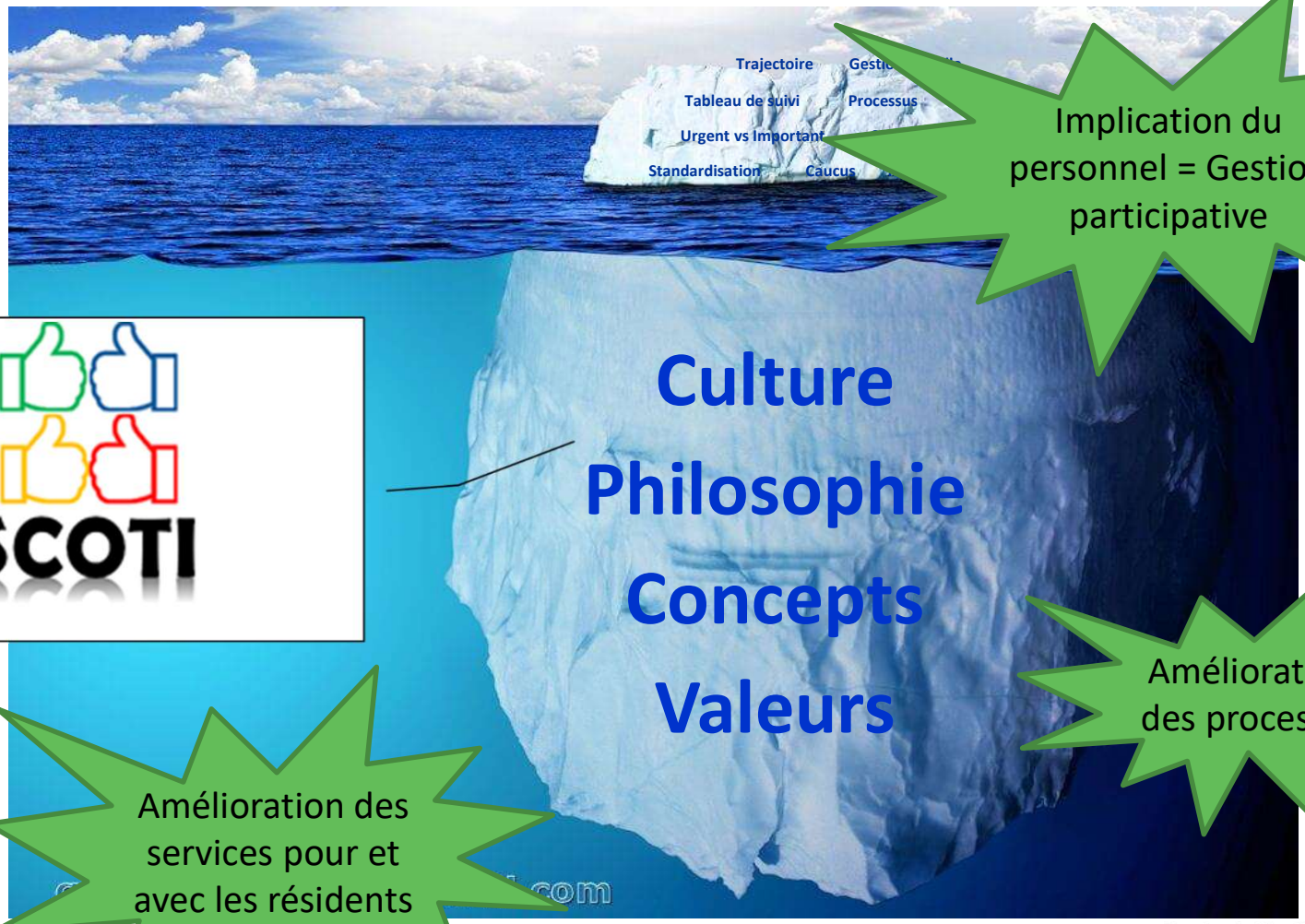
*Plateforme de **transformation** où l'on n'est pas centré sur la tâche, mais plutôt sur les besoins et le rythme des résidents!*

Système de Communications et d'Organisation du Travail Intégré

Objectif : Transformation de la culture



Objectif : Transformation de la culture



Implication du personnel = Gestion participative

Culture

Philosophie

Concepts

Valeurs

Amélioration des processus

Amélioration des services pour et avec les résidents

Objectifs visés par le déploiement de SCOTI

Optimiser les processus de dispensation des soins et des services 24 heures en les adaptant aux besoins, aux caractéristiques individuelles, aux attentes et activités des personnes hébergées.

Améliorer le temps et la qualité de présence du personnel auprès du résident.

Améliorer le climat et la satisfaction des employés :

- Valorisation du rôle de tous les employés
- Collaboration entre tous les membres du personnel
- Impact positif sur la présence au travail

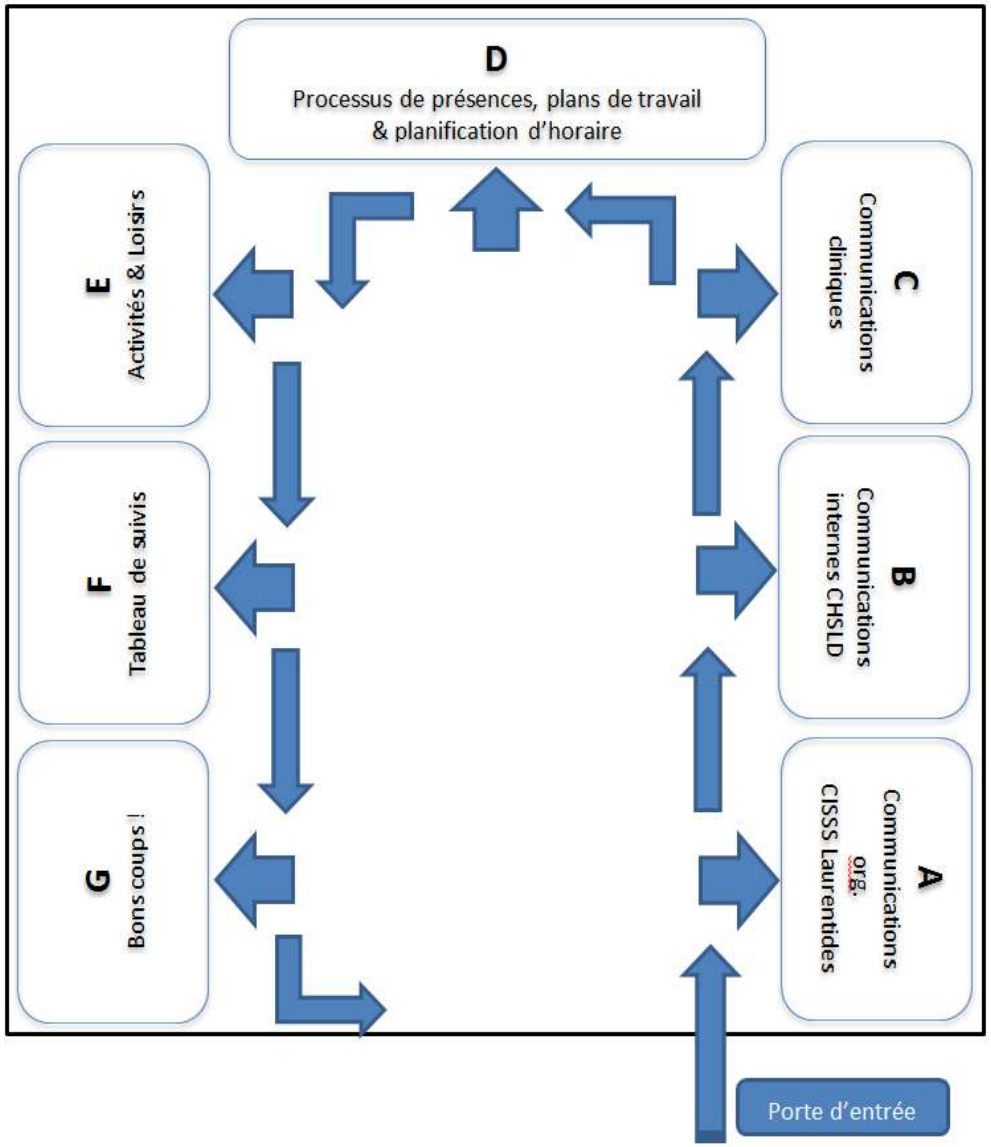
Voir images

LE MODÈLE SCOTI :

- LA TRAJECTOIRE
- LES RENCONTRES

LE **CISSS** DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Trajectoire SCOTI



POUR TOUT EMPLOYÉ À L'ARRIVÉE EN SERVICE :

STATION A
Communications organisationnelles

STATION B
Communications internes au CHSLD

STATION C
Communications cliniques / Projet Opus

STATION D
Présences, plan de travail et planification d'horaire

STATION E
Activités de loisirs

STATION F
Tableau de suivis

STATION G
Bons coups !

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

Exemple de trajectoire : CHSLD Drapeau Deschambault

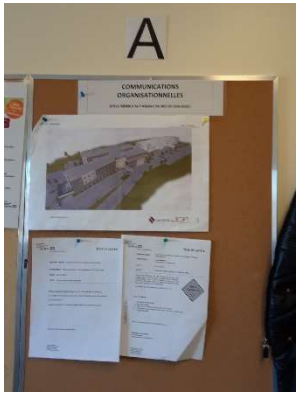


Tableau opérationnel de suivis

Important IMPORTANT	Suivi miction	Suivi des selles	Admission / Répit	Transfert / Départ	Absence, RV, Sorties	Messages PAB accompa-gnateurs
	Chutes	PCI/ISO	Soins de fin de vie	Décès		
	Suivi post étouffement / Nutrition		Bains	Requêtes matérielles		
	Services professionnels et multidisciplinaires		Problèmes pour répondre aux besoin des résidents	Pistes de solutions et consen-sus d'équipe		ARS / SCPD

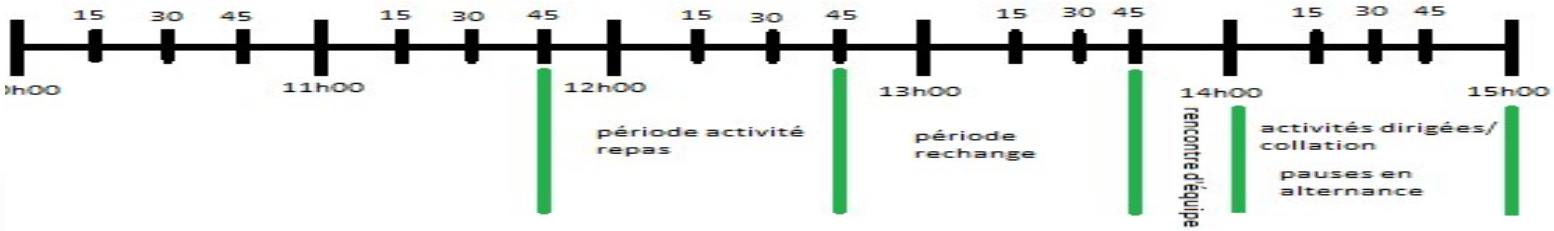
Rencontres SCOTI

2 rencontres par quart de travail

(Attention… Ce ne sont pas des rapports inter quart!)

Jalons = Moment d'arrêt = Heure de rencontres SCOTI

Travail séquencé par Jalons, identifiés par les équipes : Organisation du travail autour de moments de vie importants pour le résident



S’arrêter pour s’entraider et s’améliorer

Communiquer !

SCOTI

LE **CISSS** DES LAURENTIDES
complice de votre santé

OUTILS SCOTI

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

Important vs Urgent

	Définition	Quoi faire ?
Urgent	**Tout changement de condition du résident** Exemples : -Mme XYZ, a une nouvelle plaie -M. ABC, s'est étouffé -Mme KLM, n'est pas comme d'habitude	INFORMER IMMÉDIATEMENT L'INFIRMIÈRE
Important	**Tout le reste** Exemples : a) Mme XYZ, a perdu une paire de bas b) Mme KLM, plan de travail doit être corrigé c) M. ABC, j'ai de la difficulté à faire sa toilette depuis 2 jours	a) Inscrire sur le tableau opérationnel Section divers : Mme XYZ, recherchons une paire de bas perdue b) Annoter le plan de travail au besoin. Remettre le plan de travail annoté à l'infirmière, à la fin du quart de travail. Mme KLM, corriger grandeur de culotte pour médium c) Partager lors de la rencontre d'équipe M.ABC, j'ai de la difficulté à faire sa toilette

Façon de prendre des décisions : En consensus!

Le tableau de communication a été réfléchi en consensus.

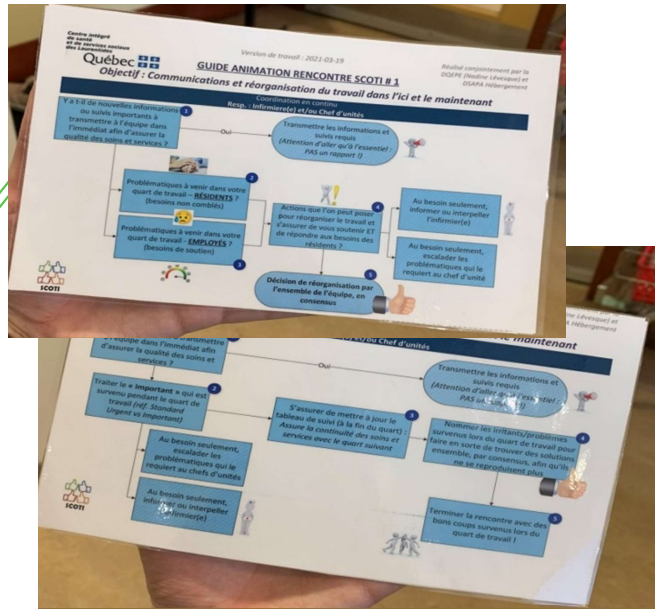
De façon générale, un consensus ça veut dire :

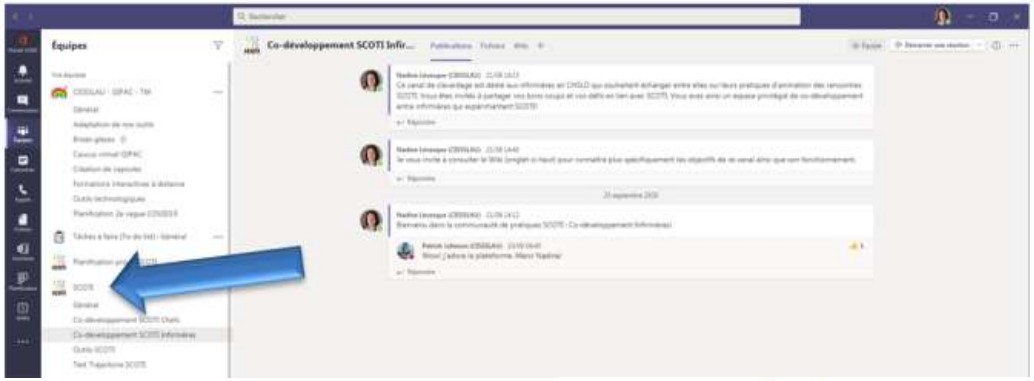
- *75% d'accord*
- *100% prêts à vivre avec la décision*

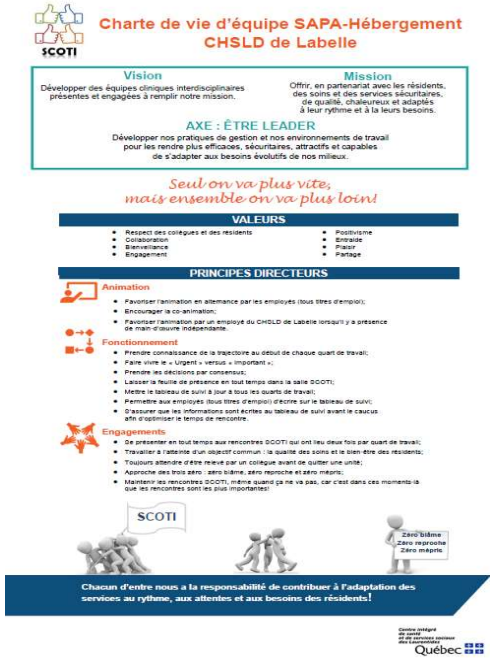
Maximum 25%

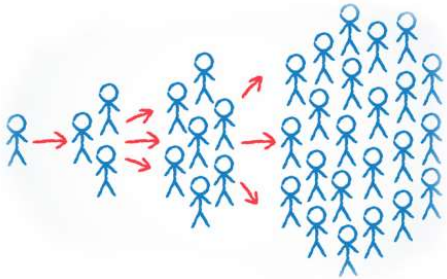
0%

Autres outils développés avec les équipes









Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

RÉSULTATS :

93% des CHSLD du CISSS des Laurentides ont déployés ou sont en cours de déploiement SCOTI

Témoignages

À gauche : Mélanie Lepage, Gestionnaire responsable CHSLD Blainville
À droite : Mme Marie-Paule Filion, Résidente au CHSLD Blainville

Docteure, Mme Suzanne Lebel

Julie Bassett, Préposée aux bénéficiaires CHSLD Blainville

Gains et bénéfices pour les résidents et les familles

- Meilleure réponse aux besoins et au rythme des résidents;
- Soins et services assurés de façon continue et fluide, malgré les changements de quart;
- Plus grand respect du sommeil des résidents;
- Plus grand respect des habitudes de vie des résidents;
- Sécurité améliorée lors de la distribution de la médication;
- Augmentation du temps de présence employé / résidents;
- Augmentation des activités occupationnelles et augmentation de la participation des employés à celles-ci.

Gains et bénéfices pour les employés

- Amélioration significative dans la diffusion d'informations;
- Réduction des conflits employés entre quarts de travail;
- Meilleure interaction avec les professionnels et partenaires (ex. PCI, ergo, physio, nutri, médecin, etc.);
- Plus de collaboration, de travail d'équipe (disponibilité et implication des infirmières) et sentiment d'appartenance accru;
- Valorisation de tous les titres d'emploi et reconnaissance continue de bons coups;
- Permet aux employés d'effectuer des résolutions de problèmes concernant l'organisation du travail;
- Autogestion par les employés pour l'organisation et le choix des vacances d´été;
- Diminution du sentiment d'urgence et de débordement;
- Amélioration tangible du climat et du bonheur au travail;
- Permet le suivi d'indicateurs de performance (ex. taux de conformité hygiène des mains).

LE **CISSS** DES LAURENTIDES
complice de votre santé

COORDONNÉES DES PRÉSENTATEURS

Michel Gauthier, Inf. M.Sc.
Chargé de projet Maison des Aînés, DSAPA Hébergement
Courriel : michel.gauthier.csss@ssss.gouv.qc.ca

Nadine Lévesque, CRHA, M.Sc., Lean Master
Professionnelle en performance et amélioration continue, DQEPE
Courriel : nadine_levesque@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec