

L'approche entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux au CISSS de l'Outaouais

Mme Constance Vanier, directrice de la qualité de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) a présenté aux membres du conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais réunis en séances régulière le jeudi 11 avril 2019, l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux.

Depuis plusieurs années, on assiste à une évolution importante de la place et du rôle que l'utilisateur souhaite et peut occuper au regard de son parcours de soins et de services ainsi qu'au sein du système de santé et de services sociaux. En lien avec cette évolution, le ministère de la Santé et des Services sociaux a fait de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux un principe structurant de son Plan stratégique 2015-2020.

En 2015, Agrément Canada a modifié les dimensions de la qualité du programme Qmentum afin de tenir compte de l'approche des soins centrés sur l'utilisateur et la famille.

En 2018, le Ministère de la santé et des Services sociaux a publié le Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux.

Engagé dans cette approche de partenariat, le CISSS de l'Outaouais souhaite poursuivre le développement d'une culture organisationnelle d'amélioration continue de la qualité des

soins et des services en mettant à contribution le savoir expé-
rientiel des usagers et de leurs proches.

L'approche de partenariat repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et des services sociaux. Cette relation mise sur la complémentarité et le partage des savoirs respectifs, ainsi que sur la façon avec laquelle les divers partenaires travaillent ensemble. La collaboration est au cœur du processus, via les actions suivantes :

- Informer l'utilisateur et ses proches sur l'approche de partenariat;

CHAQUE USAGER A UNE EXPERTISE

Les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux sont invités à définir ensemble les actions et moyens à mettre en œuvre pour répondre aux besoins de la population. Partagez votre expertise pour améliorer les soins et services du CISSS de l'Outaouais en devenant usager partenaire. Consultez le site Web au www.cisss-outaouais.gouv.qc.ca.

DEVENEZ USAGER PARTENAIRE

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais Québec

- Informer l'utilisateur sur son rôle à l'égard de la prise de décision pour ses services et sur le soutien des intervenants dans le processus de prise de décision;

- Reconnaître l'importance et la complémentarité du savoir de l'utilisateur.

L'établissement d'un véritable partenariat, entre les usagers et les différents acteurs du système, peut conduire à de meilleurs résultats sur le plan de la santé, via certains objectifs spécifiques :

- Permettre aux usagers et à leurs proches, d'exercer une plus grande influence sur leur santé, leurs soins et leurs services;

- Améliorer la qualité, la pertinence et la sécurité des soins et des services;

- Améliorer l'expérience de soins et de services des usagers et de leurs proches;

- Améliorer le bien-être au travail des acteurs du réseau.

Optimisation des pratiques, usages, soins et services reliés aux antipsychotiques (OPUS-AP)

La direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées a fait une présentation aux membres du conseil d'administration sur la démarche du projet « Optimisation des pratiques, des usages, des soins et des services – Antipsychotiques » (OPUS-AP) qui vise à améliorer la qualité et l'expérience des soins en CHSLD pour les personnes atteintes de symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), leurs proches et le personnel, en induisant un usage approprié des médicaments antipsychotiques et un recours accru aux principes de communication de base et aux approches non pharmacologiques.

La phase 1 du projet a débuté en janvier 2018 et s'est terminée en octobre 2018. Deux unités du Centre d'hébergement Lionel-Émond (Foyer du Bonheur) ont été ciblées dans la première phase, soit 110 résidents :

- De ces 110 résidents, 28 résidents avaient une prescription d'antipsychotiques, soit 25% de notre clientèle;
- 15 résidents étaient éligibles à la déprescription au T0;
- Au T9, on note que pour la cohorte de suivi, 12 déprescriptions ont été tentées;
- Dans 7 cas il y a eu cessation, soit 58%;

- Dans 4 cas il y a eu diminution de la dose, soit 33%;
- Dans un cas, il n'y a eu aucun changement, soit 8%.

Les équipes ont bénéficié de formations et ont participé activement dans la démarche. Dans les 2 unités il y a eu au cours de cette période de 9 mois, 7 admissions de résidents avec une prescription d'antipsychotiques. Des 7 résidents nouvellement admis, on observe 3 cessations et 3 diminutions de doses. On remarque donc que la démarche est bien implantée et que cela demeure un souci pour toute l'équipe. La réussite d'un tel projet résulte de l'effort concerté de l'équipe de soins, des membres de famille, du médecin, du pharmacien et de toute autre personne qui côtoie régulièrement le résident.

La phase 2 du projet s'échelonne de janvier 2019 à avril 2020 et vise à l'implantation de la démarche de ce projet dans 50% des CHSLD. Les CHSLD visés par le déploiement de la phase 2 sont : Lionel-Émond (Foyer du bonheur), La Pietà, Vallée-de-la-Lièvre, Longue durée Hôpital de Papineau, CHSLD de Mansfield, CHSLD des Collines, CHSLD de Gracefield.

La phase 3 (mai 2020 à août 2021) visera l'implantation de la démarche dans 95% des CHSLD du Québec.

Bilan de l'an 1 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

La direction des programmes déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA et DP) a présenté la reddition de compte annuelle du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2018-2020, adoptée par le conseil d'administration en avril de l'an dernier.

Les huit mesures inscrites dans la première année de mise en application du PAPH couvraient les éléments suivants :

- L'accès à l'information et aux services;
- L'accessibilité des immeubles et des lieux publics;
- La recherche, l'évaluation et l'analyse;
- Les communications accessibles;
- La formation et la sensibilisation;
- La mise en œuvre et le respect des dispositions législatives existantes;
- Le travail.

Plusieurs démarches proactives et mesures d'accommodement ont été réalisées en addition aux actions inscrites au PAPH.

Remerciements et félicitations du C.A.



Dans l'objectif de reconnaître la contribution à l'amélioration de la qualité, le C.A. du CISSS de l'Outaouais a adopté une résolution de félicitations :

- À toutes les personnes impliquées de près ou de loin dans la visite de la ministre de la Santé et des Services sociaux, Mme Danielle McCann, du 31 mars au 2 avril 2019, couvrant les lieux suivants: hôpital de Maniwaki, hôpital de Hull, CLSC Val-des-Bois, Maison des Collines et du siège social du CISSS de l'Outaouais.

Comité régional accès aux services en langue anglaise

En guise de première étape à la formation du comité régional de l'Outaouais pour les programmes d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise le C.A. a adopté les règlements généraux du comité.

Par la suite, la direction générale fera un appel de candidatures auprès des organismes de promotion des intérêts des personnes d'expression anglaise identifiés par le comité provincial. Le conseil d'administration procèdera dans une séance ultérieure à la nomination des membres de ce comité.

Suite à l'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (LMRSSS) le 1er avril 2015, les comités régionaux pour les programmes d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise étaient dissous. Ce n'est qu'à l'automne 2018 que le comité provincial a été renouvelé, donnant le coup d'envoi au processus de formation des comités régionaux.

Situation financière à la période 12

La direction des ressources financières a fait le point sur la situation financière à la période 12:

- La situation financière au cumulatif de la période 12 présente un déficit de (11,9 M\$), soit un écart de (1,5 %) du budget cumulatif.
- Déficit cumulatif en masse salariale (5,9 M\$): les enjeux de pénurie de main-d'oeuvre et de présence au travail sont toujours présents et se traduisent par des écarts importants en assurance salaire, en temps supplémentaire et en main-d'oeuvre indépendante.

Déficit cumulatif — Autres charges directes (6 M\$): composé principalement de l'écart généré par la croissance des coûts en médicaments et des écarts perçus en RI-RTF qui font actuellement l'objet de discussion avec le MSSS afin d'obtenir un financement supplémentaire.

Bilan encadrement intensif et mesures d'empêchement

Afin de répondre à une exigence du MSSS, le C.A. a pris connaissance des statistiques en encadrement intensif et mesures d'empêchement du 1er janvier au 31 mars 2019, déposées par la direction des programmes jeunesse.

Au total, 5 garçons et 11 filles ont été admis en placement pour la période 1er janvier au 31 mars 2019. La durée moyenne de placement était de 28,1 jours. Tel que le prévoit le Protocole sur le recours à l'encadrement intensif adopté par le C.A. du CISSS en décembre 2015, la situation de chaque jeune est révisée au plus tard 30 jours après la date de son admission, et par la suite tous les 30 jours.

En regard aux mesures d'empêchement, 3 garçons et 4 filles ont fait l'objet de cette mesure pour la même période. La durée moyenne des mesures d'empêchement était de 4,5 jours.

Période de questions du public

Au début de chaque séance publique, la population peut participer à la période de questions. Pour s'assurer d'avoir le temps d'intervenir, il est préférable de s'inscrire sur la liste prioritaire (consultez le lien suivant: <https://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/mon-cisss/conseil-dadministration/reglement-et-documentation/> Lors de la séance du 11 avril 2019:

- Une citoyenne est intervenue suite à une expérience à l'hôpital de Hull. Elle a témoigné de sa satisfaction des services offerts, mais a déploré l'état des installations physiques et le manque d'oreillers dans certains secteurs.
- Mme Gille Delaunais de l'APTS a déposé les résultats de sondages effectués auprès des employés de cette catégorie d'emploi questionnés sur une centralisation des services dans le secteur urbain.

DATES DES PROCHAINES SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

16 mai 2019

20 juin 2019

13 juin 2019

Pour informations additionnelles sur le conseil d'administration, incluant la procédure et les règles entourant la période publique de questions du CISSS de l'Outaouais, visitez notre site web à l'adresse suivante : <https://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/mon-cisss/conseil-dadministration/>