

8 et 9 juin 2023 - Montréal
Colloque en TGC
Cahier du participant



C4

**SCOTI : Système de communication
et d'organisation du travail intégré**

CISSS des Laurentides

SQETGC

Service québécois d'expertise
en troubles graves du comportement

Québec 

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

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

9 juin 2023
CISSS des Laurentides



Isabelle Dubuc, Cheffe de programme DI-TSA, Unité du 3^e Nord
Isabelle Langlois-Hardy, Inf. clin. assistante supérieur immédiat
Camille Meilleur, infirmière clinicienne
Direction des programmes en déficience et de la réadaptation physique (DPDRP)



Sarah Arnold, Cheffe de programme DI-TSA
Direction des programmes en déficience et de la réadaptation physique (DPDRP)

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 (DQPE)

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Plan de présentation

- ❑ Présentation des milieux TGC : Unité du 3^e Nord et Ilots Argenteuil
- ❑ Contexte et modèle SCOTI
- ❑ Processus de déploiement selon une approche collaborative 
- ❑ Enjeux et défis rencontrés
- ❑ Gains et retombées positives
- ❑ Période d'échanges et de questions 

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

Atelier C4

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

PRÉSENTATION DES MILIEUX TGC OÙ LE MODÈLE A ÉTÉ DÉPLOYÉ À CE JOUR

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

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

Continuum hébergement DPDRP - TGC

Milieus naturels / autonomes / semi-autonomes (apt. Supervisés)

Ressources de type familial (RTF)

Ressources intermédiaires (RI)

URCI Jeunesse --- Ilôts TGC

Unité de soins et réadaptation TGC (3^{ème} Nord)

Augmentation de la complexité du besoin de soutien clinique pour l'utilisateur

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Présentation Ilots Argenteuil



LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Présentation Ilots Argenteuil (suite)



Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec

Atelier C4



Atelier C4

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Présentation Unité du 3^e Nord (suite)



Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Présentation Unité du 3^e Nord (suite)



Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

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

CONTEXTE & QU'EST-CE QUE SCOTI

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

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

Éléments de contexte

- ❑ Modèle développé et expérimenté initialement en hébergement longue durée, volet CHSLD;
- ❑ Enjeux de communications et d'organisation du travail, assurant la continuité des soins et des services 24/7 aux usagers;
- ❑ Répond à plusieurs besoins identifiés dans les pratiques en TGC :
 - ❑ Mécanisme de communication formelle (cohérence et direction commune);
 - ❑ Charge de travail;
 - ❑ Sentiment de contrôle dans la charge de cas;
 - ❑ Efficacité;
 - ❑ Rétroaction;
 - ❑ Sentiment de compétence et d'appartenance;
 - ❑ Attraction/rétention.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Qu'est-ce que SCOTI ?



forme de
tion où, en
disciplinaire,
nt sur les
ryme des
s

Syst
d'Or

et
égré

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

13



- Optimiser les processus de dispensation des soins et des services 24/7 en les **adaptant aux besoins** des usagers;
- Améliorer le temps et la **qualité de présence** du personnel auprès des usagers;
- Améliorer le **climat et la satisfaction** des employés.

Objectifs poursuivis par le modèle SCOTI

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Implication de toutes les personnes concernées

Quand on s'entraide, non seulement on ne porte pas tout sur ses seules épaules, mais le « fardeau » n'en n'est plus un !



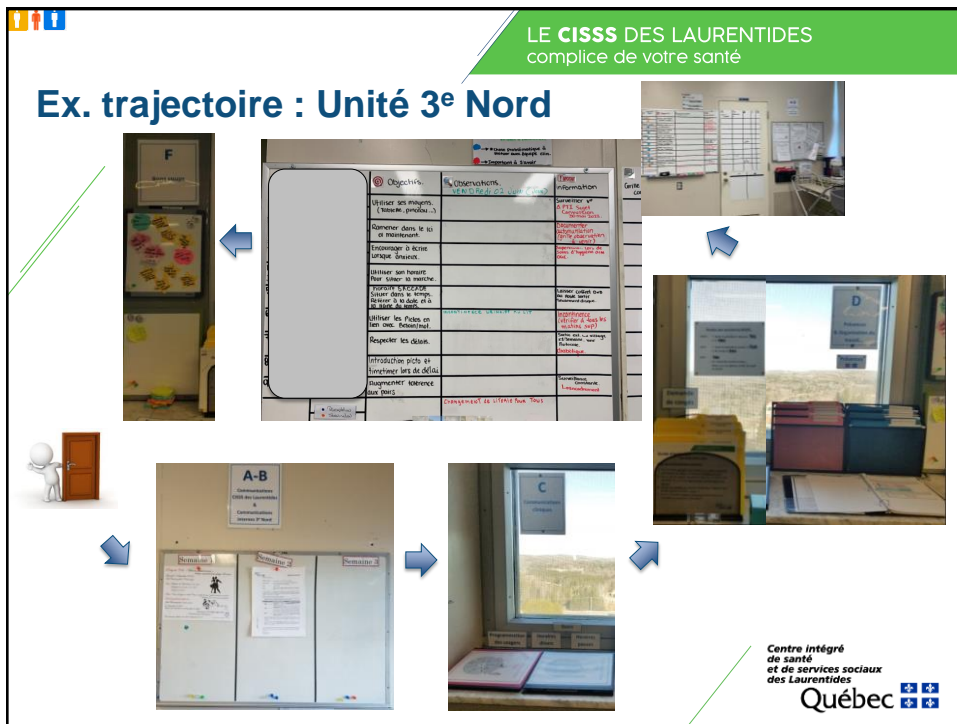
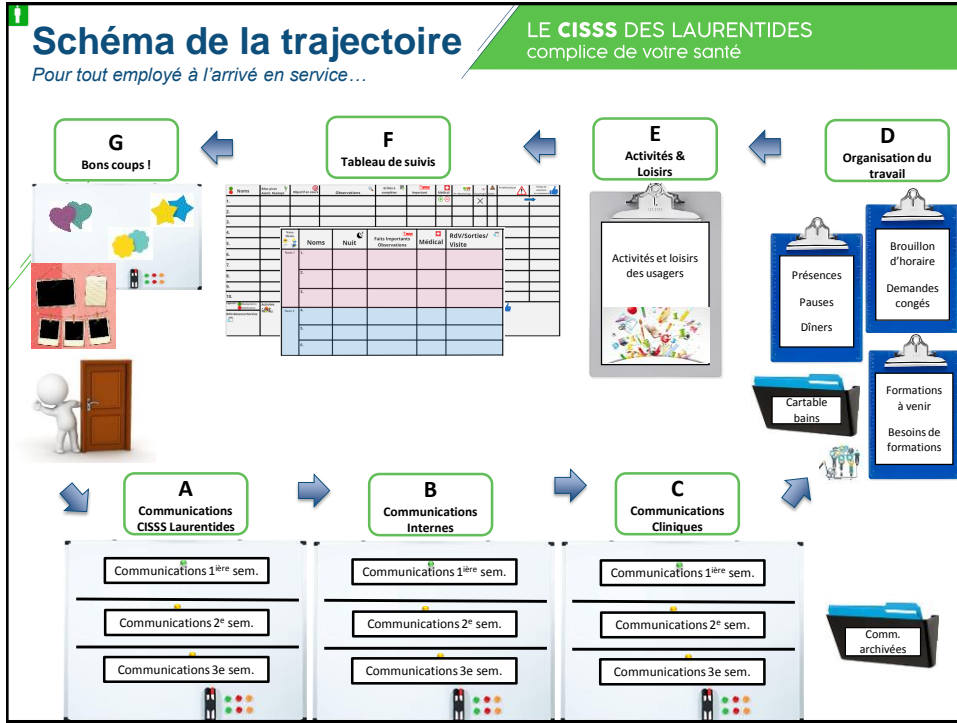
The image shows a person from behind, carrying a massive, golden-brown hay bale on their back. They are walking up a grassy hill under a blue sky with white clouds. The hay bale is so large it nearly obscures the person's head and shoulders, illustrating the concept of a heavy burden.

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

LE MODÈLE SCOTI :

- LA TRAJECTOIRE
- LES RENCONTRES

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec



LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Ex. Tableau de suivis Unité du 3^e Nord

Noms	Éduc pivot Assist. Readapt.	Objectif en cours	Observations	Grilles à compléter	Important	Médical	Problématiques	Pistes de solutions en consensus
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

19

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Ex. Tableau de suivis Unités du 3^e Nord

Noms	Éducateur Pivot	Objectifs.	Observations.	Information
		Utiliser ses moyens. (tablette, pinceau...)	VEN Dredi 02 Juin (week)	Surveiller vs A PII Sujet Convoitation (02 Juin 2023)
		Ramener dans le ici et maintenant.		Documenter interventions (pour le gabarit) (à venir?)
		Encourager à écrire lorsque anxieux.		Supprimer... lors de cours d'hygiène des yeux.
		Utiliser son horaire pour sillonner la marche.		Laisser coffret avec ses yeux fermé. Surtout ne pas laisser.
		Horaires GREGOIRE. Situer dans le temps. Réviser à la date et à la ligne du temps.		
		Utiliser les Pistes en lien avec l'écrit.		INCOMPÉTENCE LE DÉLAI POLIT
		Respecter les délais.		INCOMPÉTENCE (vérifier à tous les moments sup)
		Introduction picto et timer lors de délai.		Sortir des vêtements et/ou chaussures, voir l'hygiène, voir l'hygiène.
		Augmenter tolérance aux pairs		Stabilité.
			CHANGEMENT DE LIÉGAIE POUR TOUS	Surveillance continue. L'encadrement.

20

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

Ex. Tableau de suivis Ilots Argenteuil

Nano Météo	Noms	Nuit	Faits Importants Observations	Médical	RdV/Sorties/ Visite
Nano 1	1.				
	2.				
	3.				
Nano 2	4.				
	5.				
	6.				

21

Ex. Tableau de suivis Ilots Argenteuil




22

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Rencontres SCOTI

Rencontres par quart de travail
Attention... Ce ne sont pas des rapports inter quart!



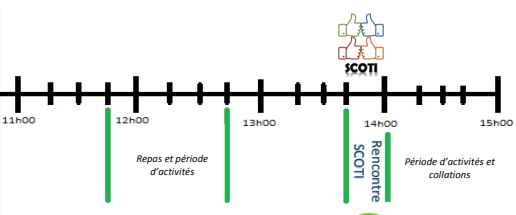
Horaires des rencontres SCOTI :


JOUR : 1. Après la période du déjeuner ____
2. À ____


SOIR : 1. Avant la période du souper à ____
2. En soirée à ____

NUIT : ____

En constante communication...
Mise à jour du tableau à la fin du quart de travail









Plateforme de transformation où, en équipe interdisciplinaire, on est centré sur les besoins et le rythme des usagers !

Important vs Urgent




Guide d'animation



Décision par consensus

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides



LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Rencontre SCOTI en action !







Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides



LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

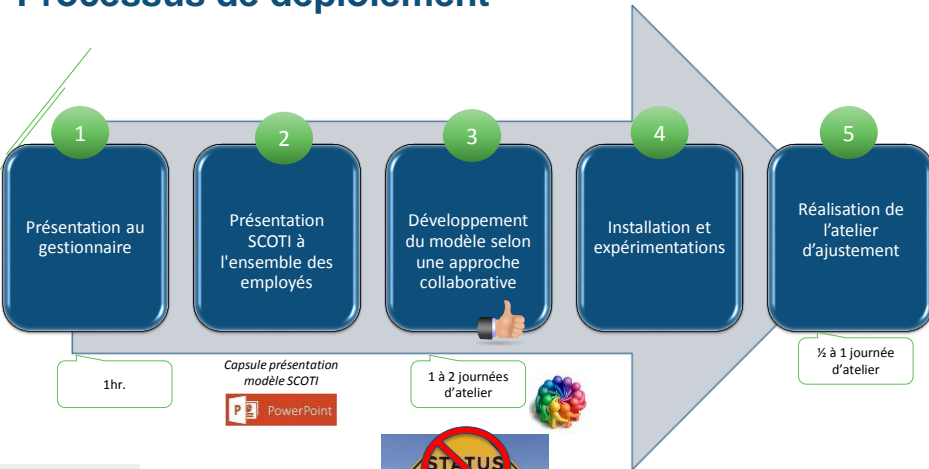


PROCESSUS DE DÉPLOIEMENT & APPROCHE COLLABORATIVE





Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Processus de déploiement



- 1** Présentation au gestionnaire
1hr.
- 2** Présentation SCOTI à l'ensemble des employés
Capsule présentation modèle SCOTI
PowerPoint
- 3** Développement du modèle selon une approche collaborative
1 à 2 journées d'atelier
👍
- 4** Installation et expérimentations
- 5** Réalisation de l'atelier d'ajustement
½ à 1 journée d'atelier



Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Adaptabilité des outils et du modèle

Guide d'animation

1ère RENCONTRE

Poser les quatre questions suivantes:

- 1) Il y a-t-il une nouvelle information ou un suivi important concernant un résident à s'adresser immédiatement?
- 2) Est-ce que les sections sont complètes? Il y a-t-il une pertinence à se réorganiser en équipe?
- 3) Est-ce que quelqu'un a besoin d'aide pour répondre aux besoins prioritaires des résidents?
- 4) Il y a-t-il d'autres enjeux à s'adresser, entre nous ou à remonter dans l'immédiat?


CISSS des Laurentides Québec

2^e RENCONTRE

Poser les quatre questions suivantes:

- 1) Il y a-t-il une nouvelle information ou un suivi important concernant un résident à s'adresser immédiatement?
- 2) Est-ce que des problèmes ou des enjeux sont survenus durant le quart de travail? (Incidences, SST, travail d'équipe, etc.)
- 3) Il y a-t-il des ajustements à apporter? Quels sont les bons coups et les WOV survenus dans le quart de travail?
- 4) Rappel à tous de mettre à jour le tableau pour le quart suivant

CISSS des Laurentides Québec



Capsule présentation
projet SCOTI

Horaire des rencontres SCOTI :

JOUR : 1. Après la période du déjeuner _____
2. À _____

SOIR : 1. Avant la période du souper à _____
2. En soirée à _____

NUIT : _____

En constante communication...
Mise à jour du tableau à la fin du quart de travail

Charte de vie d'équipe SCOTI
3e Nord Rivière-Rouge

Vision : Développer des équipes d'équipes interdisciplinaires, polyvalentes et engagées à répondre aux besoins des résidents.

Mission : Offrir aux résidents des soins de haute qualité, personnalisés, de qualité et adaptés à leur rythme et à leur besoins.

Soins en va plus vite, mais ensemble on va plus loin!

VALEURS

- Respect des valeurs et des croyances
- Intégrité
- Compétence
- Engagement
- Proximité
- Partage
- Partenariat

PRINCIPES DIRECTEURS

Annuaire

- Assurer l'adhésion et l'alignement par les équipes (dans le quart de travail).
- Assurer la communication.
- Prendre l'initiative et se responsabiliser à l'égard de la qualité des soins et des résultats.

Fonctionnement

- Assurer l'adhésion et l'alignement de toutes les équipes (dans le quart de travail).
- Faire preuve de rigueur et de précision à la fois à l'égard de la qualité des soins et des résultats.
- Prendre l'initiative et se responsabiliser à l'égard de la qualité des soins et des résultats.
- Assurer la communication et l'alignement par les équipes (dans le quart de travail).
- Assurer l'adhésion et l'alignement par les équipes (dans le quart de travail).
- Assurer la communication et l'alignement par les équipes (dans le quart de travail).

Engagements


- Assurer l'adhésion et l'alignement par les équipes (dans le quart de travail).
- Assurer la communication et l'alignement par les équipes (dans le quart de travail).
- Assurer l'adhésion et l'alignement par les équipes (dans le quart de travail).
- Assurer la communication et l'alignement par les équipes (dans le quart de travail).

	Définition	Quoi faire ?
Urgent	Risques d'impacts physiques et/ou psychologiques pour les usagers et/ou le personnel	INFORMER IMMÉDIATEMENT PERSONNES RESPONSABLE - SUPÉRIEUR IMMÉDIAT
Important	Tout le reste	Options de transmission au bon moment : Inscrire sur le tableau de suivi SCOTI Partager l'information verbalement lors de la rencontre SCOTI

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Conditions de succès

- Assurer **l'implication de tout le personnel et du gestionnaire** (mise à jour tableau, animation, décision par consensus)
- Faire le tour de la trajectoire SCOTI **avant chaque début de quart**
- Mettre à jour le tableau de suivis à **tous les quarts de travail**
- Participer aux rencontres SCOTI, afin de **s'arrêter pour mieux s'entraider!**
- Approche des **3 zéros**



Zéro blâme
Zéro reproche
Zéro mépris

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

ENJEUX ET RETOMBÉES POSITIVES

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Enjeux & défis : changement de pratiques

- ❑ Espaces disponibles et logistique pour installer la trajectoire et le tableau de suivis;
- ❑ Multiples autres processus de communications en parallèle et partage du savoir;
- ❑ Mise en place et maintien des rencontres;
- ❑ Rencontres SCOTI trop longues;
- ❑ Enjeux interdisciplinaires;
- ❑ Manque de temps pour se donner le temps de faire une rencontre SCOTI!

30

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Retombées positives



Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

31

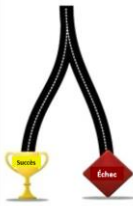
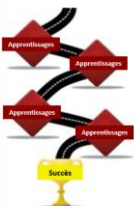
LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Expérimentations et ajustements

- Expérimentations et atelier d'ajustements pour adapter le modèle aux besoins des intervenants;
- Prendre soin de la gestion de changement.

Le droit à l'erreur et l'ajustement en continu

<p>Ce que la majorité des gens pensent :</p> 	<p>Ce que les gens qui réussissent savent :</p> 	<p>“ JE NE PERDS JAMAIS. SOIT JE GAGNE, SOIT J'APPRENDS. ”</p> <p><small>Nelson Mandela</small></p>
---	--	--

Réf. Mike Rother

« La seule et unique bonne façon de prendre les meilleures décisions est de consulter les personnes directement concernées »

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Merci au comité organisateur du Colloque SQETGC de nous avoir offert l'opportunité de vous présenter l'univers SCOTII!



Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

COORDONNÉES DES PRÉSENTATRICES !

Isabelle Dubuc, Cheffe de programme DI-TSA, Unité du 3^e Nord
Direction des programmes en déficience et de la réadaptation physique (DPDRP)
Courriel : Isabelle.Dubuc.AL@ssss.gouv.qc.ca

Sarah Arnold, Cheffe de programme DI-TSA
Direction des programmes en déficience et de la réadaptation physique (DPDRP)
Courriel : sarah.arnold.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca

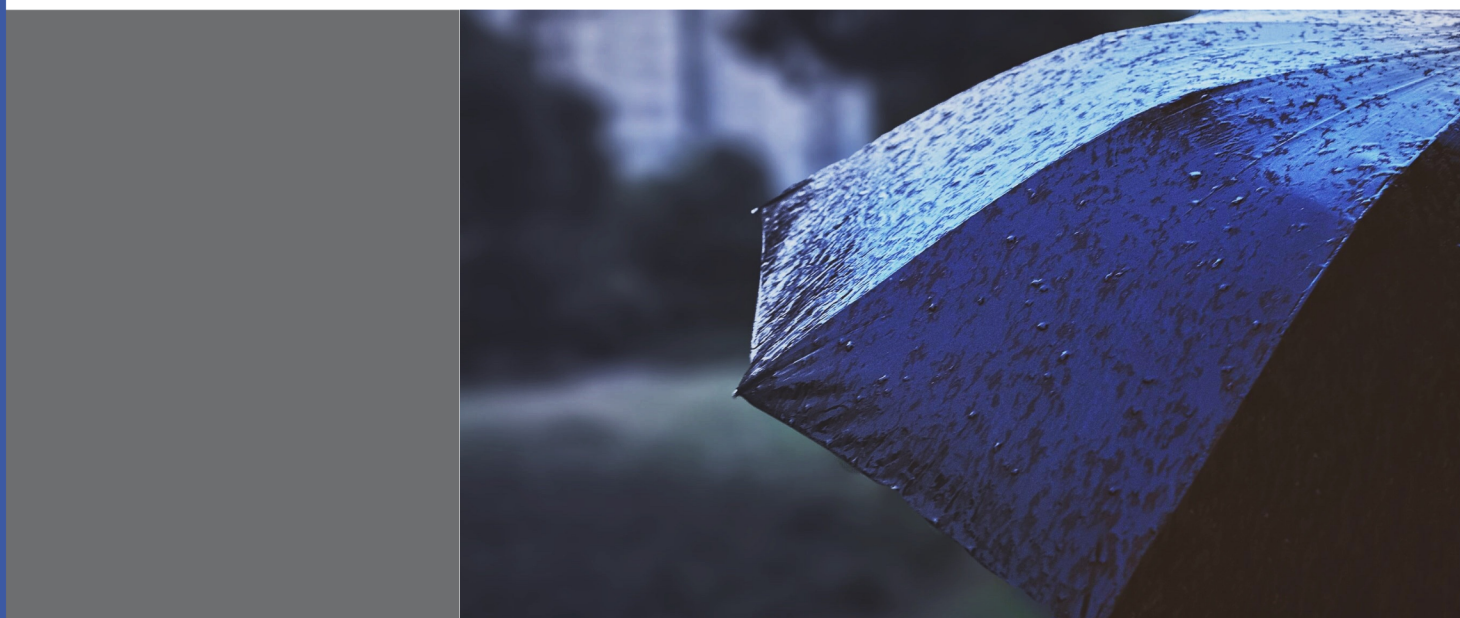
Nadine Lévesque, CRHA, M.Sc., Lean Master
Professionnelle en performance et amélioration continue, DQEPE
Courriel : nadine_levesque@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

Colloque en TGC 2023

Braver l'adversité

www.sqetgc.org/colloque2023



SQETGC | CIUSSS MCQ
2021, avenue Union, Bureau 870
Montréal (Québec) H3A 2S9
514 873-2090 - www.sqetgc.org

SQETGC

Service québécois d'expertise
en troubles graves du comportement

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec*

Québec 