

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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>ème</sup> 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



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

## Présentation Unité du 3<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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

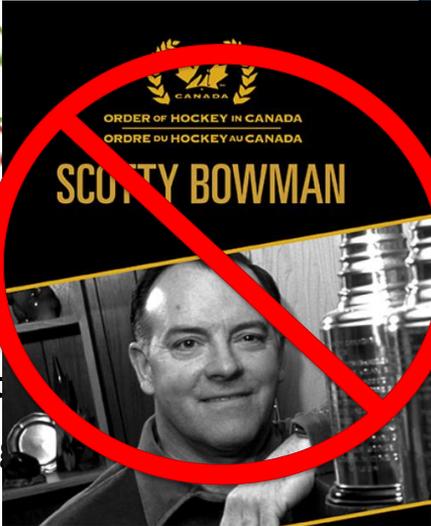
### Éléments de contexte

- ❑ 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 !*



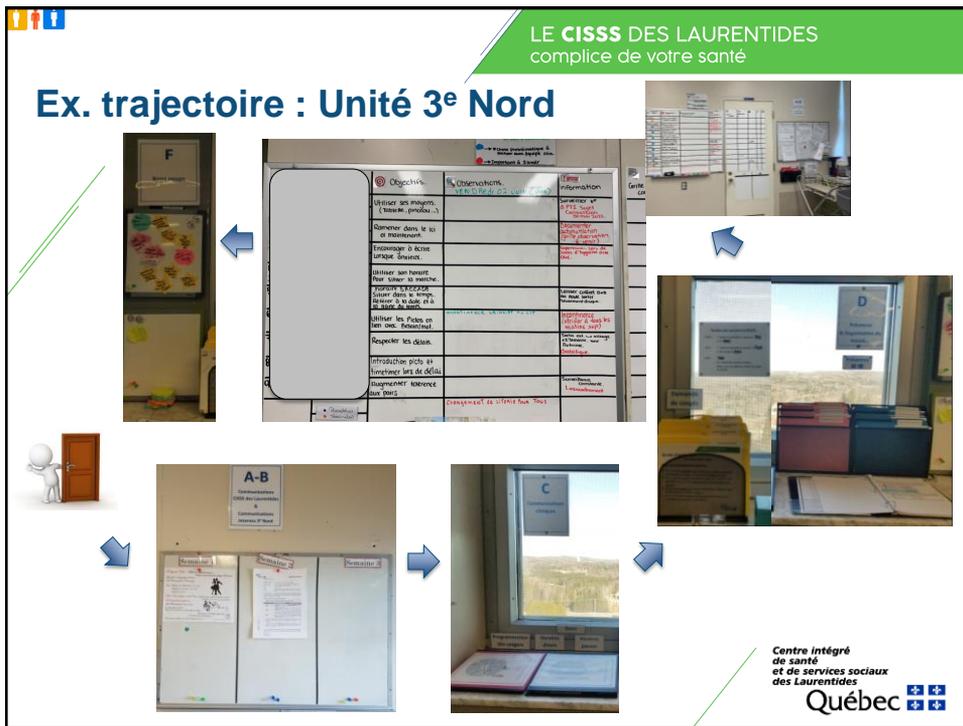
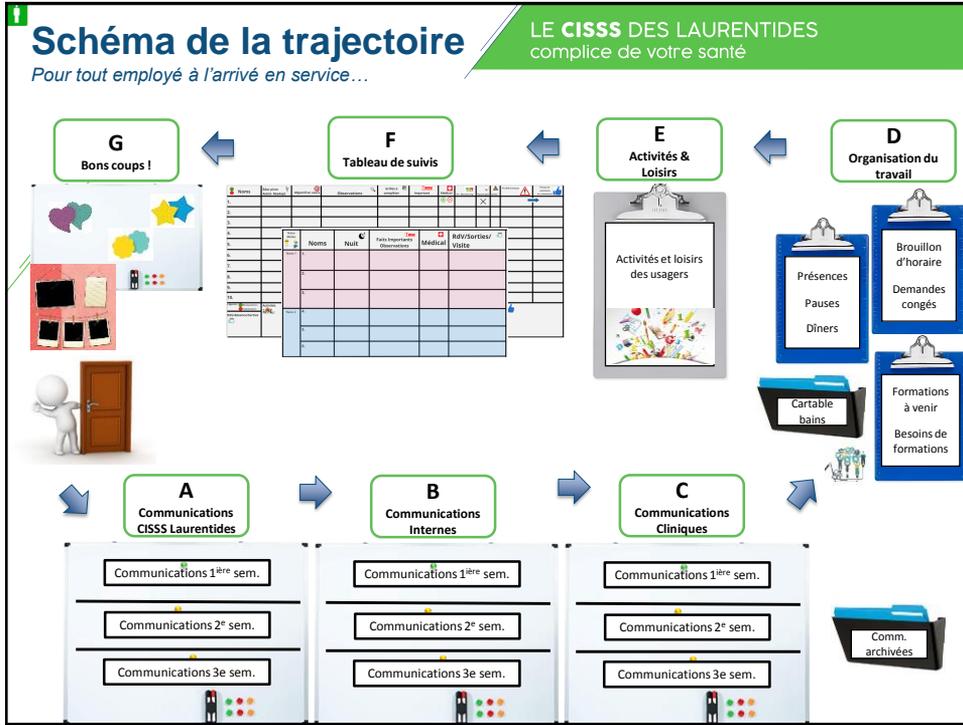
The image shows a person from behind, carrying a massive, golden-brown hay bale on their back. They are walking up a grassy hill under a blue sky with white clouds. The hay bale is so large it nearly obscures the person's head and shoulders, illustrating the concept of a heavy burden.

**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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> Nord

Noms	Éducateur Pivot	Objectifs.	Observations.	Information
		Utiliser ses moyens. (tablette, pincéou...)	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.		Suppression... 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.		INDISPONIBILITÉ LE MARDI 02 JUIN
		Respecter les délais.		INDISPONIBILITÉ (vérifier à tous les matins sup)
		Introduction picto et timer lors de délai.		Sortie en la soirée et/ou matinée, voir l'heure.
		Augmenter tolérance aux pairs		Stabilité.
			CHANGEMENT DE LIGAGE 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



# 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<sup>e</sup> 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**  
Définir les équipes d'équipes interdisciplinaires, polyvalentes et engagées à répondre aux besoins des résidents.

**Mission**  
Offrir aux résidents des soins de soins infirmiers 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 résidents.

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

**Engagements**

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

	Définition	Quoi faire ?
<b>Urgent</b>	Risques d'impacts physiques et/ou psychologiques pour les usagers et/ou le personnel	INFORMER IMMÉDIATEMENT PERSONNES RESPONSABLE - SUPÉRIEUR IMMÉDIAT
<b>Important</b>	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

31

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
**Québec**

**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><b>Ce que la majorité des gens pensent :</b></p>	<p><b>Ce que les gens qui réussissent savent :</b></p>	<p>“ <b>JE NE PERDS JAMAIS. SOIT JE GAGNE, SOIT J'APPRENDS.</b> ”</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<sup>e</sup> Nord  
Direction des programmes en déficience et de la réadaptation physique (DPDRP)  
Courriel : [Isabelle.Dubuc.AL@ssss.gouv.qc.ca](mailto: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](mailto: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](mailto:nadine_levesque@ssss.gouv.qc.ca)

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

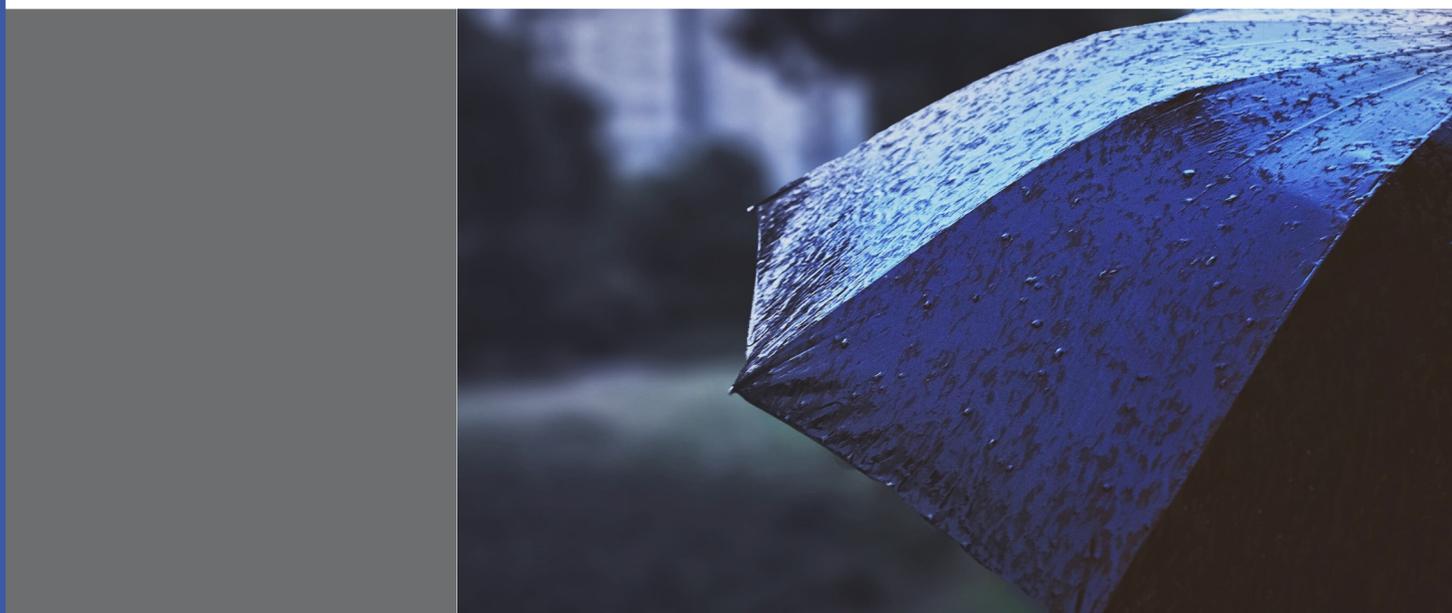




# Colloque en TGC 2023

## Braver l'adversité

[www.sqetgc.org/colloque2023](http://www.sqetgc.org/colloque2023)



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