

# **RÉVISION DES PROCESSUS ET MÉCANISMES DE CONCERTATION ENTRE LA DIRECTION DI/TSA/DP DU CCSMTL ET LA DIRECTION DES PROGRAMMES SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE DU CEMTL ( 29 octobre 2018)**

CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-  
Montréal

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# **Plan de présentation et vision**

# Plan de présentation

1. Mise en contexte
2. Résultats des travaux
3. Plan de communication
4. Outils et calendrier d'implantation
5. Modalités de suivi de l'implantation
6. Matériel pour les rencontres d'équipe
7. Prochaines rencontres

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Notre vision

Une vision conjointe : CEMTL/CCSMTL

**« *Un client, notre client, qui a besoin de services adaptés à ses besoins réels* »**

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Les membres de l'équipe projet

## CCSMTL

Linda Boisvert  
Jacqueline Soucis  
Katy Lévesque  
Valérie Chapdelaine

## CEMTL

Chantal Quimper  
Fajda Denis  
Alberto Calderon  
Céline Pommier  
Katherine Hauenherm  
Noémie Noiseux-Lescop

\* Contribution : Marie-Andrée Veilleux, Josée Beaulieu, Inès Tchakima

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

**Mise en contexte**

# Situation de départ

- La réintégration de la clientèle dans la communauté est de plus en plus difficile.
- Augmentation de la durée de séjour en centre hospitalier.
- Diminution de l'accès aux services surspécialisés.
- Perte de confiance mutuelle.
- Absence historique d'entente de service ou de collaboration balisant les rôles et responsabilités des deux établissements à l'égard de cette clientèle.
- Priorité accordée par le MSSS aux clientèles présentant un statut NSA.
- Le parc résidentiel du CCSMTL est mis à rude épreuve.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Enjeux

- **Clientèle**: la qualité de vie des personnes et de leur famille
- **Gestion** : la pression d'arriver à des résultats utiles à court terme
- **Financiers** : des coûts importants
- **Partenariat** : la nécessaire confiance mutuelle



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Mandat du comité de travail

Avec les directions des programmes concernés, réviser et implanter des mécanismes de concertation et des processus de collaboration afin d'assurer un partage d'expertise et répondre adéquatement aux besoins des usagers qui reçoivent des services des deux organisations, tout en assurant le respect des missions respectives.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Inclusions et exclusions

## INCLUSIONS

- Clientèle DI-TSA avec statut NSA hospitalisée au PPDI à l'IUSMM
- Clientèle DI-TSA qui correspond aux critères pour l'accès à un lit sur-spécialisé à l'IUSMM
- Les processus en amont, pendant et après l'hospitalisation
- Les processus et mécanismes du projet DEM

## EXCLUSIONS

- Clientèle DI/TSA se présentant ou hospitalisée à HMR
- Clientèle DI/TSA hospitalisée à l'IUSMM en provenance des autres territoires

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# La méthode

## Automne 2017

- Deux focus groupes
- Rencontres conjointes avec les directions avec bilan des constats
- Mise à jour conjointe de la liste des clients NSA au PPDI et identification d'un mécanisme temporaire de suivi

## Hiver 2018

- Équipe projet: identification des enjeux et problèmes
- Élaboration d'un plan de travail : amont/pendant/après
- Travaux en sous-groupes et production des livrables

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# La méthode (suite)

## Printemps 2018/Été 2018

- Validation par les directions des travaux réalisés
- Production du plan de communication et d'implantation
- Production des outils et matériel requis pour l'implantation

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

**Le résultat des travaux**

# **En amont** **(le client se présente à l'urgence)**

Chantal Quimper

Fajda Denis

# Enjeu n° 1

**Manque d'informations lors de l'arrivée à l'urgence de l'utilisateur.**



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Une fiche de transfert pour la visite à l'urgence



### Pourquoi?

Une information pertinente concernant un usager, à son arrivée à l'urgence, permet d'ajuster l'intervention et ainsi mieux répondre à ses besoins rapidement.



**Actions?** Une fiche regroupant toutes les informations est requise. Elle est apportée par l'accompagnateur ou transmise aux ambulanciers par la ressource. Elle inclut : Une fiche de transfert à l'urgence, la carte RAMQ, la carte d'hôpital, le sommaire des renseignements, le niveau de soins, la fiche de prévention active et le moyen de communication de l'utilisateur (pictos, photos).

# Défis et efforts d'implantation

- Informer et mobiliser les ressources résidentielles et l'urgence à l'utilisation de la fiche de transfert
- Faire le suivi de son utilisation.
- Maintenir à jour les informations contenues dans la fiche
- Le principal défi : la continuité dans le temps.
- **Attention** : faire les ajustements lors de l'implantation, du nouveau sommaire abrégé du CCSMTL.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Enjeu n° 2

- **L'accompagnateur est souvent un employé soit de la liste de rappel ou d'une agence qui ne connaît pas l'utilisateur, ni son rôle à l'urgence.**



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

**Informations pour les accompagnateurs des usagers des services spécialisés**

## Pourquoi?

Un accompagnateur qui comprend bien son rôle est en mesure de mieux soutenir l'utilisateur mais permet également d'éviter la confusion des rôles avec le personnel de l'urgence. Le travail d'équipe favorise la reconnaissance des expertises mutuelles

## Actions?

Un document d'information est élaboré: Il est présenté par l'AIC de l'urgence à chaque accompagnateur (identification de l'employeur).

Il précise le rôle attendu à l'urgence et également les responsabilités du service de l'urgence.

Discussion actuellement entre les 2 établissements concernant l'utilisation des accompagnateurs.

# Défis et efforts d'implantation

- Poursuivre les discussions entre les 2 établissements concernant l'utilisation des accompagnateurs
- Informer le personnel du CCSMTL qu'il doit identifier leur employeur lorsqu'il se présente à l'urgence
- L'AIC de l'urgence doit toujours remettre le document d'information à l'accompagnateur

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Enjeu n° 3

**Difficulté pour l'urgence d'identifier les intervenants impliqués (et à les rejoindre rapidement) lorsque la personne est en provenance de son milieu naturel.**



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

**Procédure de liaison pour les usagers en communauté**

**Pourquoi?**

L'utilisateur vivant dans sa famille bénéficierait d'une collaboration entre les différents intervenants et ses proches pour bien préparer son congé et mettre en place les suivis nécessaires.

**Actions?**

Une procédure est établie:  
Urgence/guichet d'accès  
DI/TSA/DP: services spécifiques?spécialisés?  
Nom du gestionnaire et intervenant pivot

Le personnel de l'urgence, intervenants et gestionnaire identifiés conviendront de la suite des interventions

# Défis et efforts d'implantation

- S'assurer des liens rapides entre le guichet , l'urgence, les intervenants pivots et les gestionnaires.
- L'urgence et les services spécifiques de CEMTL doivent se développer des mécanismes de liaison rapides
- Animer la procédure dans les équipes spécifiques/spécialisées et s'assurer des suivis.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Enjeu n° 4

**On observe une escalade rapide aux niveaux hiérarchiques supérieurs, lors du congé à l'urgence d'un usager hébergé**



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Procédure de liaison pour les usagers hébergés

## Pourquoi?

Une procédure de communication claire entre l'urgence et les services spécialisés est un moyen de mobiliser rapidement les équipes et mettre en place les actions visant le congé de l'utilisateur. Malgré les difficultés de réintégration, une communication continue favorise la confiance mutuelle.

## Actions?

Une procédure est élaborée. Les lignes de communication sont identifiées et responsabilisent les AIC, les infirmières de liaison, les chefs de service, la permanence et le guichet d'accès

# Défis et efforts d'implantation

- S'assurer de sa mise à jour.
- Bien que des moyens de collaboration et de communication favorisent la résolution de problème, l'absence de milieu de crise demeure un enjeu.
- Une grande mobilisation des équipes est primordiale et des rappels devront être réalisés

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Enjeu n° 5

**Certains clients sont considérés comme de grands utilisateurs**



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

**Concertation entre l'urgence et les services spécialisés pour une réponse optimale et sécuritaire aux besoins**

## Pourquoi?

Lorsqu'un client est repéré pour ses visites fréquentes ou pour un TGC important, un arrimage entre les établissements favorisera une meilleure concertation des interventions dans le but de répondre adéquatement à l'utilisateur lors de ces visites, de faire un lien rapide avec son milieu et d'assurer sa sécurité et celles des autres.

## Actions?

Repérage de la clientèle: par l'urgence de l'IUSMM, suivi au comité des opérations . Pour CCSMTL: s'assurer d'un PAM-TGC pour ces clients

Évaluer les résultats et faire une rétroaction au comité des opérations. S'assurer de l'application du protocole d'intervention conjoint si nécessaire

# Défis et efforts d'implantation

- Consulter le guichet pour s'assurer que le client est bien un client de CCSMTL.
- Processus à développer à l'urgence pour l'ensemble des clientèles dont DI-TSA. Objectifs du A3 en cours à CEMTL:
  - Effectuer des réorientations au triage
  - Élaborer une matrice de risque
  - Planifier le congé en amont
- S'assurer par la suite de revoir le processus avec le CCSMTL, si besoin d'ajustement.
- Gestionnaires et intervenants CCSMTL doivent mettre à jour le PAM-TGC et développer des suivis cliniques plus ajustés – défi de mise à jour.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# **Durant l'épisode de soins (Le client est hospitalisé)**

Katy Lévesque  
Alberto Calderon  
Jacqueline Soucis

# Enjeux

- Difficultés de communication et d'arrimage pour une vision commune de l'épisode de soins.
- Certains clients hospitalisés n'ont pas d'intervenant de référence du CCSMTL
- Absence de processus de réadaptation pour l'utilisateur NSA en attente d'hébergement



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Protocole de concertation de l'épisode de soins

### Pourquoi?

- une modalité obligatoire de suivi conjoint qui cible les acteurs clés, spécifie leurs responsabilités, les objectifs, les attentes et les lignes de communication pendant l'hospitalisation augmente l'efficacité de l'épisode de soins, la réintégration future de l'utilisateur et évite la confusion des messages .
- Identifie des objectifs clairs de l'épisode de soins et permet une compréhension commune des interventions à mettre en place.
- Soutient un processus de réadaptation même si l'utilisateur (NSA) reste hospitalisé plus longtemps que prévu.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Protocole de concertation de l'épisode de soins

### Actions:

Une rencontre conjointe est organisée dans les 7 jours: un protocole avec aide mémoire et formulaire est élaboré

- Contact entre les deux gestionnaires concernés via l'infirmière de liaison
- Lien avec la première ligne, si nécessaire.
- Déterminer les équipes cliniques via les gestionnaires responsables.
- Déterminer la participation de l'utilisateur, famille et proche
- Identifier s'il y a un bris d'hébergement.
- L'aide mémoire permet à l'intervenant pivot de se préparer pour la rencontre de concertation.
- Le formulaire permet de témoigner de la rencontre et faire les suivis

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Protocole de concertation de l'épisode de soins (Aide-mémoire pour l'intervenant pivot)

### Contenu de l'aide mémoire pour l'intervenant pivot

- Les coordonnées de l'utilisateur et des personnes impliquées dans le dossier;
- résumé du profil de l'utilisateur;
- résumé des recommandations médicales au dossier;
- résumé des stratégies cliniques à mettre en place.
- ses moyens de communication,

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

Protocole de concertation de l'épisode de soins  
Document à compléter

Le formulaire à compléter lors de la rencontre de concertation

- Clarifier la demande de service et les attentes mutuelles;
- établir les canaux de communication pour le suivi du dossier;
- déterminer des modalités de soutien sur le terrain et le calendrier des rencontres interdisciplinaires (plan de transition);
- transmettre des rendez-vous médicaux ou autres.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Défis et efforts d'implantation

- Rédiger, officialiser et implanter le protocole en collaboration avec les acteurs concernés.
- Un manque flagrant de ressources humaines impose un exercice rigoureux de la part des gestionnaires en terme de stabilité et de disponibilité des équipes cliniques.
- La compréhension commune du travail interdisciplinaire est parfois à préciser.
- S'assurer que l'intervenant pivot du CCSMTL maintient ses contacts réguliers avec l'utilisateur et sa famille.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# **Après l'épisode de soins (Le client reçoit son congé)**

Linda Boisvert

Katherine Hauenherm

Céline Pommier

# Enjeux

- La fin de service n'est pas toujours convenue conjointement entre les deux partenaires.
- Le client est parfois ré-hospitalisé car les recommandations ne sont pas suivies ou sont difficilement applicables.



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Une procédure de fin de service

### Pourquoi?

- Une vision commune des équipes cliniques permet d'assurer un meilleur suivi des activités entourant le congé. La procédure favorise un mécanisme de soutien aux milieux d'hébergement, intervenants et familles.
- Des responsabilités convenues autour d'un suivi personnalisé de l'utilisateur favorise la cohérence et est une valeur ajoutée pour sa transition vers la communauté.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Une procédure de fin de service

### Actions?

Une procédure de fin de service et un outil d'aide à la décision sont développés

- Rencontre bilan avant le congé avec les acteurs concernés pour discuter des recommandations et des mesures à mettre en place lors de la transition afin de faciliter le congé.
- Un bilan d'hospitalisation avec recommandations écrites et des mécanismes de soutien pour éviter des hospitalisations à répétition.
- Un outil d'aide à la décision pour soutenir les intervenants lors du retour à son domicile. Il sera personnalisé lors du bilan avec la fiche de prévention active.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Défis et efforts d'implantation

- Maintenir la rigueur des suivis auprès des équipes.
- Diffusion de la procédure plus difficile pour le CCSMTL en raison du nombre d'intervenants et de ressources.
- Considérer les difficultés pour les 2 établissements à répondre dans les temps requis.
- Se donner le temps d'expérimenter lors de l'implantation et faire les ajustements nécessaires.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# **La gouverne**

**(suivi et pérennité)**

# Enjeux

- Suivis conjoints irréguliers des personnes en soins actifs ou NSA et des efforts consentis pour leur réintégration dans la communauté
- Mécanismes de suivi pour les collaborations non formalisés donc précarité des rapports de partenariat et de l'utilisation des outils



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Un comité de suivi des opérations

### Pourquoi?

- Un mécanisme de suivi régulier entre les deux établissements permet d'informer des efforts consentis, des résultats, des défis de la recherche de milieu. Il favorise le maintien de bonnes collaborations et la solidarité dans l'action.
- Le comité permet également d'assurer le suivi de l'entente de collaboration sur le plan opérationnel, des personnes NSA et de la situation des grands utilisateurs.
- Intégré dans une structure de gouvernance CCSMTL/CEMTL pour suivi de l'ensemble des projets communs

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Pistes de solutions

## Un comité de suivi des opérations

### Actions?

- Les membres sont identifiés, une continuité doit être assurée
- Le mandat: suivi des mécanismes convenus, ajustements de fonctionnement, suivi des clientèles NSA et grands utilisateurs .
  - Organiser une activité d'appropriation conjointe annuellement.
  - Établir des indicateurs de résultats annuels et réaliser une reddition de compte annuelle au sein de la structure de gouvernance.
- Fréquence: bimestrielle pour débiter, à réviser après un an.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Défis et efforts d'implantation

- S'assurer de la longévité du comité malgré l'absence de gestionnaires.
- Choisir des gestionnaires qui ont la légitimité de recommander des façons de faire et de réaliser les suivis auprès des autres gestionnaires.
- Maintenir la régularité des rencontres même lorsque tout va bien.
- Établir des modalités de fonctionnement pour assurer la pérennité du comité.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# **Le plan de communication**

# Le plan de communication

- 29 oct : Rencontre conjointe avec gestionnaires, coordonnateurs professionnels, psychoéducateurs et AIC pour présentation globale des travaux ( groupe clé/transmission info)
- Prochaines rencontres pour l'appropriation des outils:
  - ✓ 1<sup>er</sup> novembre pm: rencontre gestionnaires et AIC CEMTL
  - ✓ 16 novembre am et pm, pour gestionnaires et coordonnateurs professionnels RI/RTF et RAC
  - ✓ Le 21 novembre pm pour gestionnaires et coordonnateurs professionnels adap/réadap CCSMTL



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Le plan de communication (suite)

- **De novembre au 21 décembre 2018,** présentation à toutes les équipes de travail par les gestionnaires respectifs.
- Matériel pour le support visuel fournit par le comité et remis aujourd'hui.
- Si requis par le gestionnaire, soutien disponible par un membre du comité pour présentation à l'équipe de travail.



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Le plan de communication (suite)

- **Décembre 2018:** complétion de la fiche de transfert pour les clients en RAC
- **De janvier à avril 2019,** informations aux responsables RI-RTF et aux familles naturelles et complétion de la fiche de transfert par les intervenants pivots: en cascade par niveau de priorité. (voir plan de diffusion)
  - Clients hospitalisés et grands utilisateurs
  - Clients suivi avec le Dr Goineau
  - Client ayant déjà vécu un épisode de soins à IUSMM
  - Clients inscrits au sondage TGC (OCCEP) et vivant sur le territoire de desserte de l'IUSMM
- Tableaux de bord de suivi pour s'assurer que tous ont été informés et que les informations clientèles sont à jour.

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Calendrier d'implantation des outils

## Novembre et décembre 2018:

- Procédure de liaison entre l'urgence IUSMM et CCSMTL pour la clientèle se présentant à l'urgence
- Fiche d'informations pour les accompagnateurs
- Rencontre de concertation pour l'épisode de soins actifs (hospitalisation): procédure et formulaire
- Rencontre bilan fin épisode de soins avec aide-mémoire



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Calendrier d'implantation des outils (suite)

**De décembre 2018 à avril 2019:** en cascade et par niveau de priorité:

- la fiche de transfert pour l'arrivée à l'urgence
- les grands utilisateurs: PAM-TGC et suivis
- l'aide à la décision post hospitalisation



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Les modalités de suivi de l'implantation

- Différents tableaux de bord:
  - Suivi des RI/RTF informées et dont les informations clientèles sont à jour.
  - Suivi des familles informées et dont les informations sont à jour.
  - Suivi à l'urgence : grands utilisateurs et fiche de transfert
  - Suivi utilisation procédures épisode de soins et fins
  - Évaluation de l'implantation par sondage de satisfaction (à réaliser)
- Différents indicateurs de résultats sont identifiés et seront monitorés
- Comité de suivi des opérations partage les résultats aux 2 mois; ajuste et informe les différents acteurs et comités dans la structure de gouvernance lorsque requis

# Le matériel pour les rencontres d'équipe

- Plan de communication dédié aux gestionnaires pour appropriation
- Plan de diffusion pour les différents groupes cibles
- Présentation visuelle avec vignette clinique pour rencontre avec les équipes
- Tous les outils disponibles:
  - **CCSMTL**: Intranet, directions cliniques, Programme DI-TSA-DP, outils à l'intention de notre direction: outils mécanismes de concertation IUSMM/CCSMTL
  - **CEMTL**: Intranet, soins et services, santé mentale et dépendance, services, déficience intellectuelle, offre des services: outils mécanismes de concertation IUSMM/CCSMTL

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Rappel des prochaines rencontres

Pour l'appropriation des outils:

- CEMTL: Rencontre de suivi, le 1<sup>er</sup> novembre de 13 h 30 à 15 h 00 au pavillon Riel, porte RI 428-01
- CCSMTL: 16 novembre pour RI/RTF/ RAC de 9h30 à 11h et 13h30 à 15h. Point de service Henri Bourassa salle l'acadie
- CCSMTL: le 21 novembre pm pour adapt/réadaptation milieu naturel. Lieu à confirmer



Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

# Des questions?



# Des commentaires?

Québec 

Une réalisation du:

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal