

Services de santé



Offre de service

Introduction

Nous ne pouvons faire notre offre de service sans prendre en considération la nouvelle politique de soutien à domicile. Les services à domicile se sont développés par vagues au cours des trente dernières années. Ce courant a favorisé la réinsertion des personnes handicapées. Aujourd'hui, des milliers de personnes handicapées vivent chez elles en toute sécurité avec le soutien et les soins nécessaires.

Cependant, on ne peut passer à côté de la loi 90, qui enfin légalise la délégation de tous ces actes à du personnel non médical. Dans le guide d'application de la nouvelle loi, il est clairement écrit ceci :

« Les infirmières auront donc un rôle à jouer quant à ces diverses responsabilités et, à ce titre, elles devront faire preuve de compétence, de prudence et de diligence. Ainsi, lorsqu'une infirmière évalue les besoins de la personne et dispense aux membres de la famille ou au personnel non professionnel un enseignement sur les soins et traitements à prodiguer, elle doit leur fournir une formation adéquate et évaluer leur compréhension ainsi que leur capacité à le faire. Dans cette optique, elle doit contre-indiquer l'intervention d'une personne qu'elle juge ne pas être en mesure de donner les soins nécessaires. L'infirmière doit aussi assurer un suivi clinique et réévaluer périodiquement l'état de santé de la personne ainsi que la capacité de l'intervenant à dispenser les soins requis. » *Guide d'application de la nouvelle Loi sur les infirmières et les infirmiers et de la Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé*, p. 72.)

Dans cette même orientation, puisque la majorité des soins sont dispensés par du personnel autre que des infirmiers, nous citons l'article 36 de la Loi sur les infirmières et infirmiers « Avant de poser un acte, une personne habilitée doit s'assurer qu'elle possède les connaissances et la préparation suffisantes pour le poser. »

De plus, ce même article de la Loi spécifie que l'établissement qui délègue des actes, pouvant être posés par les personnes habilitées, doit tenir compte, entre autres, des facteurs suivants :

- la protection du public;
- le plan d'organisation du service des soins infirmiers établi dans l'établissement;
- les ressources du milieu;
- la préparation et l'expérience des personnes habilitées.

En tenant compte de ces facteurs, certains actes ne pourront donc pas être délégués, et devront être assumés par du personnel infirmier. On ne peut pas non plus oublier les nombreuses pathologies qu'occasionnent le vieillissement de notre clientèle. Nous devons enrichir et développer l'expertise liée à la clientèle D.I. vieillissante afin de mieux déterminer le besoin de soins infirmiers spécialisés, s'il y a lieu.

Le service de soins de santé reconnaît la nécessité de documenter, en ce qui a trait à la D.I., les incidents problématiques spécialisés et les conditions physiques en lien avec les problématiques comportementales afin de développer une meilleure instrumentation et les formations appropriées.

En fait, l'offre de service vise tous les territoires, mais l'implication de l'infirmière et l'intensité des services offerts seront différentes selon les orientations et missions des résidences et les besoins des clients qui y résident.

C'est pourquoi notre offre de service se divise en deux parties, soit : le soutien offert aux partenaires internes et externes, et les soins directs auprès des clients.

Groupe cible : partenaires internes et externes

Description sommaire du service	Contexte	Objectifs
<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la conservation et la restauration de la santé chez les personnes malades, la promotion de la santé et l'amélioration de la qualité de vie, en collaboration avec nos partenaires internes et externes. • Fournir des services de qualité adaptés aux besoins particuliers que présente la clientèle du Pavillon du Parc. Ces besoins sont multiples et complexes chez certains clients en raison des particularités relatives à leur diagnostic médical, en raison de l'accumulation de plusieurs problèmes de santé, ou syndromes, ainsi qu'à cause du vieillessement de la clientèle. • Sensibiliser et former les clients et les familles, et les intervenants au sujet des besoins de santé. • Jouer un rôle de soutien et de conseil sur le plan du suivi global de la santé. L'infirmière devient alors une personne de référence, un agent spécialisé d'information et d'éducation. • Jouer un rôle sur le plan du développement de l'expertise à la fine pointe des connaissances, notamment sur le plan du vieillissement, de l'incidence des problématiques de vieillissement chez les personnes présentant une D.I., et des problématiques de santé associées à la D.I. pouvant entraîner des troubles de comportement. 	<p>Il est important de travailler en partenariat et concertation pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • favoriser la responsabilisation de chacun à l'égard de l'indépendance des besoins en matière de santé; • favoriser la reconnaissance et la capacité des personnes ou du milieu à prendre en charge leur santé. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir la santé et le bien-être physique des clients tant au point de vue préventif que curatif. À cet effet, les intervenants deviennent les premiers partenaires, puisqu'ils font le lien entre l'établissement et les clients. • Développer et mettre en place des outils, ainsi que des protocoles et procédures pour s'assurer que les clients reçoivent les services médicaux et infirmiers requis par leur état. • Élaborer et offrir des formations afin de s'assurer que les intervenants soient habilités à dispenser les soins requis. • Soutenir la promotion de saines habitudes de vie (alimentation, hygiène et asepsie, etc.). • Collaborer avec les ressources humaines à la mise en place et à la diffusion de programmes de prévention des problèmes de santé (vaccination contre l'influenza, l'hépatite B, etc.). • Documenter les problématiques de santé associées au vieillissement et à la D.I. • S'assurer que les outils requis soient disponibles afin d'assurer des services de qualité.

Complémentarité avec les partenaires

- L'offre de service s'inscrit en complémentarité avec les principaux partenaires suivants, en vue de favoriser le développement de services appropriés pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle au sein de la communauté :
 - ▶ partenaires internes : coordonnateurs, psychologues, ergothérapeutes, thérapeutes en réadaptation physique, orthophonistes, responsables d'unité de vie, éducateurs, intervenants en milieu résidentiel, préposés aux bénéficiaires, résidence de type familial (RTF), parents et agents de relations humaines (ARH), direction des ressources humaines, etc.
 - ▶ partenaires externes : médecins de famille et spécialistes (CLSC, CHSLD, CHPJ, CR La RessourSe, centre de santé, cliniques médicales, pharmaciens, diététiciens, spécialistes en soins des pieds, agences de soins infirmiers, organismes communautaires, associations, regroupements et sociétés (diabète, Alzheimer, épilepsie...), etc.

Rôle de l'infirmière

- Actualiser la réadaptation, l'adaptation et l'intégration de la personne en favorisant son indépendance par rapport à ses besoins en matière de santé.
- Apporter sa contribution spécifique comme personne-ressource pour assurer la prise en charge de la santé par la personne elle-même et son entourage.
- Proposer une répartition des activités de soins infirmiers et une sélection des interventions qui relèvent de sa compétence et qui ne peuvent être exécutées par d'autres catégories de personnes ou par d'autres partenaires.
- Mettre en place des conditions d'application des actes délégués afin de favoriser le développement de la prise en charge de la santé et d'augmenter les connaissances en matière de santé chez la personne elle-même et son entourage.
- Former les partenaires internes et externes sur les soins particuliers que nécessitent les clients (cathétérisme, pansement, gavage, etc.).
- Informer les partenaires sur la santé des clients.
- Jouer un rôle d'agente de liaison lorsque requis.
- Soutenir les intervenants et être disponible pour participer aux rencontres des résidences lorsqu'il y a une problématique sur le plan des besoins de santé des clients.
- Répondre aux besoins des intervenants en matière de soutien et conseil.

Critères d'accès		Critères de performance	
<ul style="list-style-type: none"> • Sur référence des coordonnateurs lorsqu'il y a une problématique santé complexe et non prise en charge par les services de la communauté. • Sur référence des ressources humaines pour tout nouvel employé dans les résidences à assistance continue. • Sur référence des directions concernées lorsqu'il y a des besoins ressortant suite à l'analyse des rapports d'incidents ou accidents reliés à une problématique de santé. 		<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du nombre de personnes formées au sujet du fonctionnement de la santé avant de commencer à travailler. • Absence d'erreurs de médicaments et des rapports d'incidents ou accidents en lien avec le service de santé. • Visite de suivi des résidences d'assistance continue 1 fois par 6 mois et rédaction du rapport de visite. • Visite de suivi des centres d'activités de jour 1 fois/année et rédaction du rapport de visite. • Réévaluation des outils et procédures de soins 1 fois/année. • Appropriation des différents protocoles par les intervenants concernés. • Autonomie des intervenants en lien avec l'appropriation des différents protocoles. • Diminution des incidents ou accidents et des insatisfactions face au manque de formation et de soutien des employés reliés au secteur de la santé. 	
Critères d'intensité	Critères de fin de programme	Approches privilégiées	
En fonction de la mission de la résidence et des besoins des clients qui y résident.	<ul style="list-style-type: none"> • Atteinte des objectifs en lien avec l'indépendance ou la prise en charge en matière de santé. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communautaire. • Interdisciplinaire. • Préventive. • Bio-psycho-sociale. 	
Outils privilégiés		Expertise requise	
<ul style="list-style-type: none"> • Mannequin pour formation (fleet, premiers soins, gavage, etc.). • Procédures de soins. • Fiches des médicaments. • Fiches santé (hépatite B, épilepsie, etc.). • Cartables de formation des nouveaux employés. • Documents de formation (fleet, constipation, épilepsie, etc.). 		<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de la déficience intellectuelle. • Capacité d'établir une bonne relation thérapeutique avec la personne présentant une déficience intellectuelle. • Avoir un jugement clinique avisé dans des situations variées et complexes. • Connaissance des lois et règlements relatifs aux soins dispensés dans les milieux de type familial. • Capacité de préparer les contenus de protocoles et procédures, et de la formation. • Connaissance des techniques d'animation et de la formation de groupe ou individuelle. • Connaissance de l'informatique. • Connaissance du modèle de Virginia Henderson ainsi que de la collecte de données et de l'élaboration de plan de soins. • Connaissance des lois, des règlements, protocoles relatifs aux prescriptions des mesures de contention. 	

Activités spécifiques

- Promouvoir des services de santé disponibles dans la communauté.
 - Élaborer, implanter, évaluer et réviser des outils cliniques du secteur santé.
 - Élaborer et distribuer des fiches de santé portant sur les principales problématiques de santé rencontrées en D.I.
 - Soutenir les intervenants dans la poursuite des interventions entreprises.
 - Conseiller les intervenants et partenaires dans le domaine de la santé et sécurité et du bien-être du client.
 - S'assurer du respect des normes et du protocole de santé en vigueur dans l'établissement.
 - Collaborer à l'élaboration de protocole de gestion de risques.
 - Développer, dans son champ disciplinaire, des programmes de formation adaptés aux besoins du personnel.
 - Dans les résidences, former tous les nouveaux employés au sujet de la médication et du fonctionnement du secteur de la santé (avant qu'ils ne commencent à travailler dans les résidences), et effectuer une révision au besoin pour l'ensemble des intervenants.
 - Offrir ou organiser une formation sur les premiers secours : formation adaptée aux besoins de notre clientèle et en fonction de problématiques particulières lorsque requis.
 - Donner une formation sur différentes techniques de soins selon les besoins.
 - Tenir à jour le dossier évaluation et soutien des intervenants par rapport aux actes médicaux délégués.
- Offrir soutien et suivi, lors de nos visites dans les résidences, par rapport aux principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) lorsque requis.
 - Effectuer un suivi de la tenue du secteur de la santé dans les résidences à assistance continue et les centres d'activités de jour.
 - Élaborer des protocoles et soutenir les intervenants sur le plan des mesures d'hygiène et de salubrité et la gestion de risques.
 - Collaborer aux soins avec les autres ressources.
 - Conseiller au sujet des équipements de santé requis (choix de pansement, d'appareil de pression, thermomètre, etc.).
 - Participer à l'évaluation multidisciplinaire de l'environnement physique et social lors de pairage de manière à donner un avis médical lorsque requis.
 - Assurer un suivi des rapports d'accidents et proposer des solutions lors de situations problématiques reliées à la santé.
 - Offrir des services de consultation sur les besoins des clients, en se préoccupant autant des dimensions préventives que thérapeutiques (discussion, téléphone, rencontre).
 - Réévaluer les actes délégués et les activités de soins pour assurer le soutien de la prise en charge et la qualité de soins à la personne, au besoin.
 - Effectuer, sur demande, des activités d'information, de sensibilisation et de promotion des droits aux services de santé des clients dans la communauté.

Groupe cible: client en service de type résidentiel

Description sommaire du service

- Favoriser la conservation et la restauration de la santé chez les personnes malades, la promotion de la santé et l'amélioration de la qualité de vie auprès des clients, en collaboration avec nos partenaires internes et externes.
- Fournir des services de qualité adaptés aux besoins particuliers que présente la clientèle du Pavillon du Parc. Ces besoins sont multiples et complexes chez certains clients en raison des particularités relatives à leur **diagnostic médical**, en raison de **l'accumulation de plusieurs problèmes** de santé ou syndromes ainsi qu'à cause du **vieillessement** de la clientèle.
- Sensibiliser et former les clients au sujet des besoins de santé.
- Jouer un **rôle de soutien et conseil sur le plan du suivi global de la santé**. L'infirmière devient ainsi une personne de référence, un agent spécialisé d'information et d'éducation.

Contexte

Il est important de travailler en partenariat et concertation pour :

- Favoriser la responsabilisation de chacun à l'égard de l'indépendance des besoins en matière de santé.
- Favoriser la reconnaissance et la capacité des personnes à prendre en charge leur santé.
- Offrir les services spécialisés lorsque requis, la reconnaissance du droit à l'accès aux services génériques en matière de santé.

Objectifs	Complémentarité avec les partenaires	Rôle de l'infirmière
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la santé et le bien-être physique des clients tant au point de vue préventif que curatif. • Déterminer les besoins de santé (collecte de données). • Assurer l'évaluation des besoins de santé, soit la condition physique et l'accès au service médical (évaluation des actes délégués, etc.). • Prescrire des examens diagnostiques, des traitements et des médicaments (ajustement de la médication au besoin, laxatifs, ponction veineuse, radiographie, etc.), conformément à la loi 90. • Déterminer le plan de traitement des plaies et des altérations de la peau et des téguments, et prodiguer les soins et les traitements qui s'y rattachent. • Effectuer le suivi infirmier des personnes présentant des problèmes de santé complexes (syndrome de Bourneville, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • L'offre de services s'inscrit en complémentarité avec les principaux partenaires suivants, en vue de favoriser le développement de services appropriés pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle au sein de la communauté : <ul style="list-style-type: none"> ▶ partenaires internes : coordonnateurs, psychologues, ergothérapeutes, thérapeutes en réadaptation physique, orthophonistes, responsables d'unité de vie, éducateurs, intervenants en milieu résidentiel, préposés aux bénéficiaires, ressources et milieux de type familial (RTF/RI), parents et agents de relations humaines (ARH), direction des ressources humaines, etc. ▶ partenaires externes : médecins de famille et spécialistes (CLSC, CHSLD, CHPJ, CR La RessourSe, centre de santé, cliniques médicales, pharmaciens, diététiciens, spécialistes en soins des pieds, agences de soins infirmiers, organismes communautaires, associations, regroupements et sociétés (diabète, Alzheimer, épilepsie...), etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser la réadaptation, l'adaptation et l'intégration de la personne dans l'indépendance de ses besoins en matière de santé. • Apporter sa contribution spécifique comme personne-ressource pour favoriser la prise en charge de la santé par la personne. • Évaluer les besoins de santé de tout client dans une résidence à assistance continue, sur référence. • S'assurer de la bonne santé des clients et faire en sorte qu'ils reçoivent les soins requis. • S'assurer que le client a un suivi médical, selon ses besoins de santé spécifiques, et qu'il est vu par d'autres ressources dans la communauté, si nécessaire. • Effectuer les soins non déléguables lorsqu'ils ne peuvent être dispensés par les services génériques de la communauté. • Participer aux rencontres des résidences, lorsqu'il y a une problématique sur le plan des besoins de santé des clients. Décider de l'utilisation des mesures de contention (selon les procédures établies par l'établissement) conformément à la loi 90. • Utiliser des techniques ou appliquer des traitements médicaux invasifs ou présentant des risques de préjudice (ponction veineuse, etc.) pour les clients répondant à des critères spécifiques. • Soutenir les activités de vaccination lorsque requis.

Critères d'accès	Critères de performance	Critère d'intensité	Critères de fin de programme
<ul style="list-style-type: none"> • Pour les clients vivant en résidence à assistance continue. • Sur référence des coordonnateurs lorsqu'il y a une problématique de santé complexe et non prise en charge par les services de la communauté. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de la collecte des données, des profils et des plans d'intervention 1 fois/an. • Atteinte des résultats attendus et efficacité des interventions planifiées et, au besoin, révision celles-ci. • Nombre de plaintes reçues. • Diminution des besoins non comblés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selon le plan d'intervention du client. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atteinte des objectifs en lien avec l'indépendance ou la prise en charge en matière de santé. • Besoins satisfaits. • Refus de service par le client ou le représentant.
Approches privilégiées	Outils privilégiés		Expertise requise
<ul style="list-style-type: none"> • Communautaire. • Interdisciplinaire. • Modèle Virginia Henderson (satisfaction et indépendance par rapport aux quatorze besoins fondamentaux). • Préventive. • Bio-psycho-sociale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte de données selon Virginia Henderson. • Outil d'évaluation des mesures de contention. • Outil d'évaluation des plaies. • Directives préalables (dossier de non-réanimation). • SMAF. 		<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de la déficience intellectuelle. • Connaissance des problématiques et besoins spécifiques en matière de santé des personnes D.I. • Capacité d'établir une bonne relation thérapeutique avec la personne présentant une déficience intellectuelle. • Jugement clinique avisé dans des situations variées et complexes. • Capacité d'intégration continue de connaissances scientifiques et cliniques approfondies qui résultent de l'acquisition d'une vaste expérience auprès de la clientèle. • Connaissances plus spécialisées sur la neurophysiologie, la psychopharmacologie, la sociologie, les théories du développement de la personne, les théories de la communication, les principes de réadaptation psychosociale et les soins infirmiers en déficience intellectuelle et en santé mentale. • Connaissance du modèle de Virginia Henderson de la collecte de données et de l'élaboration de plan de soins. • Capacité d'adapter les techniques de soins selon le profil du client.

Activités spécifiques

- Élaborer une collecte de données et établir les profils de santé et les plans d'intervention de santé pour tous les clients en résidence d'assistance continue référés.
 - Remplir des formulaires pour attestation médicale.
 - Actualiser le dossier de non-réanimation (directives préalables des niveaux d'intervention) lorsque requis.
 - Élaborer un protocole individualisé pour tous les clients qui reçoivent des médicaments P.R.N, ou en réserve.
 - Effectuer dans son champ disciplinaire toute prise en charge nécessaire et assurer le suivi requis.
 - Intervenir auprès des clients présentant de multiples problématiques.
 - Accompagner le client lors des rendez-vous médicaux ou professionnels, si pertinent (spécialistes, lors de problématiques, à la demande du coordonnateur, etc.).
 - Établir les liens dans la communauté avec les différents services de santé et fournir l'aide et l'information nécessaire pour faciliter le transfert et la transition.
 - Recommander que les clients soient référés à différents spécialistes et professionnels selon les besoins.
- S'assurer des protocoles et ententes, du suivi des clients en retour d'hospitalisation.
 - Participer ou animer, lorsque requis, les rencontres de plan de services individualisés, selon les modalités prévues à cet effet.
 - Élaborer des programmes en santé pour les clients dont le plan de services le prévoit et fournir le support logistique approprié ou l'intervention directe requise pour faciliter l'implantation.
 - Maintenir à jour et fournir toute l'information pertinente concernant le client dans le dossier médical de celui-ci.
 - Relever toute situation, s'il y a lieu, de client en besoin de services pour lequel il n'y a aucune intervention spécifique, et en saisir son supérieur immédiat.
 - Préparer les dossiers et les présenter, lorsque requis, aux spécialistes ou professionnels, selon les politiques internes.
 - Prodiguer des soins non déléguables lorsqu'ils ne peuvent être dispensés par les services génériques à la communauté ou en raison de leur complexité.
 - Aider le client à comprendre sa problématique en matière de santé.

