

# Communications pour la sécurité des intervenants et des clients



Johanne Lemieux  
 Chef de service des unités de soins  
 Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet  
 CISSS du Bas-Saint-Laurent  
 johanne.lemieux.csssmatapedia@ssss.gouv.qc.ca



Stéphanie Fournier  
 Thérapeute en réadaptation physique (TRP)  
 Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet  
 CISSS du Bas-Saint-Laurent  
 stephanie.fournier.csssmatapedia@ssss.gouv.qc.ca

IL Y A QUELQUES ANNÉES, LA RÉSIDENCE MARIE-ANNE OUELLET<sup>1</sup> OBTENAIT UNE SUBVENTION DU MSSS POUR RÉALISER DES PROJETS DE RÉORGANISATION DU TRAVAIL. CETTE SUBVENTION A PERMIS L'EMBAUCHE D'UNE ERGOTHÉRAPEUTE-CONSEIL DONT LE MANDAT ÉTAIT DE REVOIR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS ORGANISATIONNELS ET CLINIQUES EN COURS. CETTE DÉMARCHE A MARQUÉ LE DÉBUT DE LA MISE EN PLACE D'OUTILS POUR AIDER LES INTERVENANTS SUR LE TERRAIN.

Au départ, des lacunes relatives à l'efficacité et à l'efficacité ont été observées au Service de r eadaptation (**encadré 1**). Différentes solutions avaient tenté de corriger la situation, mais les problèmes demeuraient malgré les efforts consentis. Une vaste consultation a permis l'adoption de moyens simples, concrets et facilement accessibles pour les travailleurs. Les nouveaux outils sont conviviaux, polyvalents et d'une présentation visuelle bien repérable.

## Guide pour l'utilisation sécuritaire des équipements

Le premier outil produit est un guide sur tous les équipements utilisés au CHSLD, sans exception. Des onglets les classent par catégories (aide à la mobilité, hygiène, positionnement, etc.). Chaque fiche présente visuellement l'équipement et indique à quoi il sert, pour quel résident, comment l'utiliser, l'installer, l'ajuster et l'entretenir. Les particularités de chaque équipement sont aussi mises en valeur pour attirer l'attention.

En constante évolution, ce document est conçu d'une façon simple et flexible qui favorise l'utilisation optimale de chacun des équipements. Il est maintenant disponible sur l'intranet de l'établissement. En plus de rendre le travail plus efficace (**encadré 2**), ce guide con-

tribue à assurer la sécurité des résidents, à prévenir les accidents du travail et à prolonger la durée de vie du matériel. Répondant à un objectif du comité paritaire de SST, soit d'uniformiser l'utilisation des aides techniques et l'évaluation des capacités des résidents, le guide a suscité la création d'outils connexes, tels des arbres décisionnels et des pictogrammes illustrant le transfert des résidents.

## Les arbres décisionnels

Ces produits ont été développés pour servir d'aide à la prise de décision à l'assistante infirmière-chef (AIC) en application du Système de mesure de l'autonomie fonctionnelle (SMAF). Les arbres décisionnels touchent les différentes sphères du SMAF (alimentation, hygiène et habillement, bain, lever et coucher, transfert et équipement de levage, élimination, etc.).

L'AIC évalue chacun des résidents à son admission en prévision d'un plan d'intervention interdisciplinaire ou lors de tout changement dans l'état du résident qui requiert un plan thérapeutique infirmier. Ensuite, elle remplit le SMAF, tableau de soins du résident, et détermine le pictogramme de transfert. L'AIC du quart de soir y ajoute le pictogramme de transfert pour les activités en soirée, s'il y a des particularités. Ainsi, les résultats des évaluations des trois quarts de travail permettent d'ajuster les plans de travail. Les arbres décisionnels uniformisent l'information et facilitent la prise de décision.

## Les pictogrammes de transfert

Après l'implantation du SMAF (tableau de soins), il y a eu la mise en place de coulisseaux de transfert (**photo**). Outil simple, rapide et efficace, accepté lors des visites ministérielles (les images ne com-

*Les nouveaux outils sont conviviaux, polyvalents et d'une présentation visuelle bien repérable.*

## 1. DIFFICULTÉS AVANT LA MISE EN PLACE DES OUTILS

- Le travail de la TRP était presque exclusivement axé sur la réponse aux demandes spontanées d'équipements de la part du personnel.
- Plusieurs équipements, dont les toiles des lève-personnes, n'étaient pas toujours à la condition des résidents.
- Le personnel infirmier était mal outillé pour évaluer adéquatement les besoins en matière d'équipements.
- Le personnel d'assistance et celui chargé du nettoyage des équipements étaient peu informés sur l'utilisation sécuritaire et adéquate de ceux-ci et sur les procédés de nettoyage spécifiques aux équipements plus spécialisés.
- Les demandes d'équipements étaient présentées verbalement sans procédure formelle.
- Les aides techniques étaient utilisées de façon non uniforme.
- Les travailleurs se plaignaient des risques de blessure associés à des équipements installés de façon inadéquate.

portent rien de confidentiel), il informe le personnel à propos des méthodes de transfert à utiliser le jour et le soir avec le résident. Complémentaire au SMAF, le coulisseau transmet en quelques secondes toute l'information nécessaire à l'intervenant pour exécuter le transfert du résident de façon adéquate et sécuritaire. Il permet d'utiliser au maximum les capacités du résident en précisant les équipements et l'aide nécessaires.

Le coulisseau est installé à la tête du lit, près de la plaque murale de la cloche d'appel de chaque chambre, les pictogrammes propres à chaque résident y sont insérés. Les pictogrammes, c'est comme l'histoire des transferts du résident : avec quoi (équipement), combien (de personnes), d'où à où (du lit au fauteuil), etc. Un coulisseau contient un maximum de huit pictogrammes et un carré noir sépare ceux du jour et ceux du soir.

Régulièrement mis à jour selon l'état du résident, lors de la révision de son plan d'intervention et selon les besoins, les pictogrammes sont préparés par l'AIC en collaboration avec la TRP. Elles seules ont accès au boîtier contenant les pictogrammes et peuvent changer ces derniers.

Les préposés aux bénéficiaires informent l'AIC lorsqu'un résident est incapable de réaliser le transfert comme prévu ou de toute autre modification de son état. Celle-ci réévalue le résident et change les pictogrammes, s'il y a lieu. Un préposé ne peut décider d'effectuer un déplacement seul s'il est indiqué que le résident doit être transféré par deux personnes. Des mesures peuvent être appliquées par la chef de service, le cas échéant.

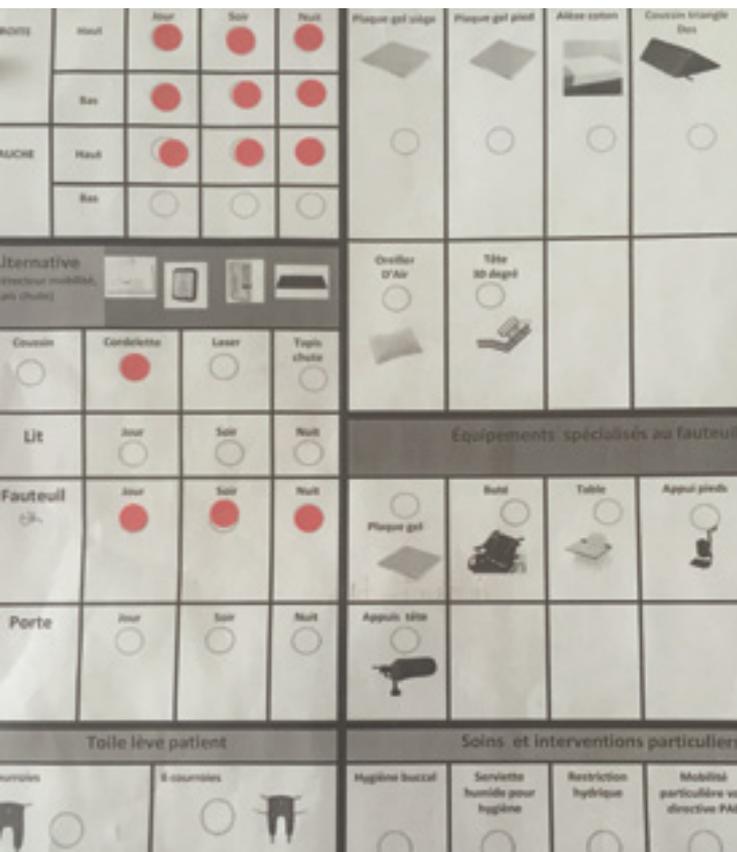
### D'autres outils

L'an dernier, à la suite d'une recommandation ministérielle visant à centraliser l'information destinée au préposé dans la chambre du résident, un autre outil visuel a été développé : le tableau informatif. Placé dans la pharmacie de la chambre avec le SMAF, ce tableau complète les besoins d'information concernant, par exemple, les ridelles de lit, le type de toile, les équipements spécialisés au lit ou au fauteuil, etc. Le tableau permet de restreindre l'affichage dans la chambre, il fournit à proximité les indications sur les équipements nécessaires au client, entre autres, pour maximiser ses capacités, uniformiser l'information et préciser les recommandations d'usage.



*Les pictogrammes c'est comme l'histoire des transferts du résident : avec quoi (équipement), combien (de personnes), d'où à où, etc.*

Le système de pictogrammes, visuel et clair, toujours placé au même endroit à proximité des résidents, est fort apprécié par le personnel non régulier. Lorsque le Service alimentaire a fait la transition



vers la liaison froide, les travailleurs ont souhaité disposer d'outils similaires. Maintenant, ils utilisent des pictogrammes pour le service des repas. On y trouve la photo du résident et l'information sur sa diète : texture (régulière, tendre, hachée, en purée, liquide épaissi), restrictions (allergie ou intolérance) et particularités (supplément).

En parallèle, un module d'initiation a été créé pour les nouveaux préposés aux bénéficiaires. Disponible sur l'intranet, cet outil multimédia les familiarise avec plusieurs renseignements complémentaires au programme d'accueil et d'orientation. On y trouve des renseignements généraux concernant les ressources humaines, les lieux, les horaires, les repas et la sécurité. De plus, les différents outils de communication et d'information y sont présentés par le biais d'exercices interactifs plaisants.

### La sécurité de tous

L'ensemble des outils développés facilite le travail des intervenants sur le terrain. Ils permettent de connaître les équipements disponibles dans notre établissement et d'utiliser au maximum les capacités du résident. Ils favorisent la sécurité autant pour le résident que pour les travailleurs. Bref, nos outils de communication optimisent la qualité des soins ! ■

### RÉFÉRENCE

1. La résidence Marie-Anne Ouellet de Lac-au-Saumon était la principale installation de soins de longue durée de l'ancien CSSS de La Matapédia, nouvellement intégré au CISSS du Bas-Saint-Laurent. Elle compte 96 lits répartis dans 3 unités de soins.

## 2. OPTIMISATION ET EFFICIENCE DU TRAVAIL

- Les différentes fiches techniques du Guide d'utilisation sécuritaire des équipements optimisent l'autonomie du travailleur et présentent une façon plus efficace d'utiliser, de transporter, de nettoyer et d'installer chacun des équipements (évaluation préalable par l'AIC).
- Le travail de la TRP est optimisé et le temps passé directement auprès de la clientèle est augmenté.
- La réflexion globale autour du projet a présenté plusieurs avantages :
  - > perfectionnement du processus de gestion des équipements : les demandes sont écrites et consignées avec la fiche technique correspondante qui doit être approuvée et signée par l'AIC ;
  - > mise en place d'un inventaire informatisé des équipements ;
  - > consultation des fournisseurs afin de mieux comprendre la façon d'utiliser leurs équipements et de préciser les règles de sécurité entourant leur utilisation, l'entretien et l'installation ;
  - > utilisation d'une aide en réadaptation (neuf heures par semaine) pour aider à la gestion de la banque d'équipements ;
  - > instauration de la vérification préventive des toiles des lève-personnes ;
  - > meilleur encadrement et uniformisation de l'utilisation des toiles (ex. : grandeur, nombre de points d'ancrage, position du bénéficiaire).
- À l'arrivée de nouveaux employés ou de stagiaires, le guide permet de les informer sur les équipements et la façon de les utiliser.