

SERVICE DE SOUTIEN À DOMICILE - SECTEUR SOV CIUSSS DU CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

Présenté à l'équipe du MSSS

23 Septembre 2016

PLUS FORT
AVEC VOUS



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Plan de la présentation



- Nos résultats
- Organisation des équipes
- Soins palliatifs à domicile
- SAD aigu
- Trajectoires clientèles
- Offre de services médicaux
- Évolution des listes d'attente
- Appui du milieu universitaire et des centres de recherche
- Conclusion

NOS RÉSULTATS

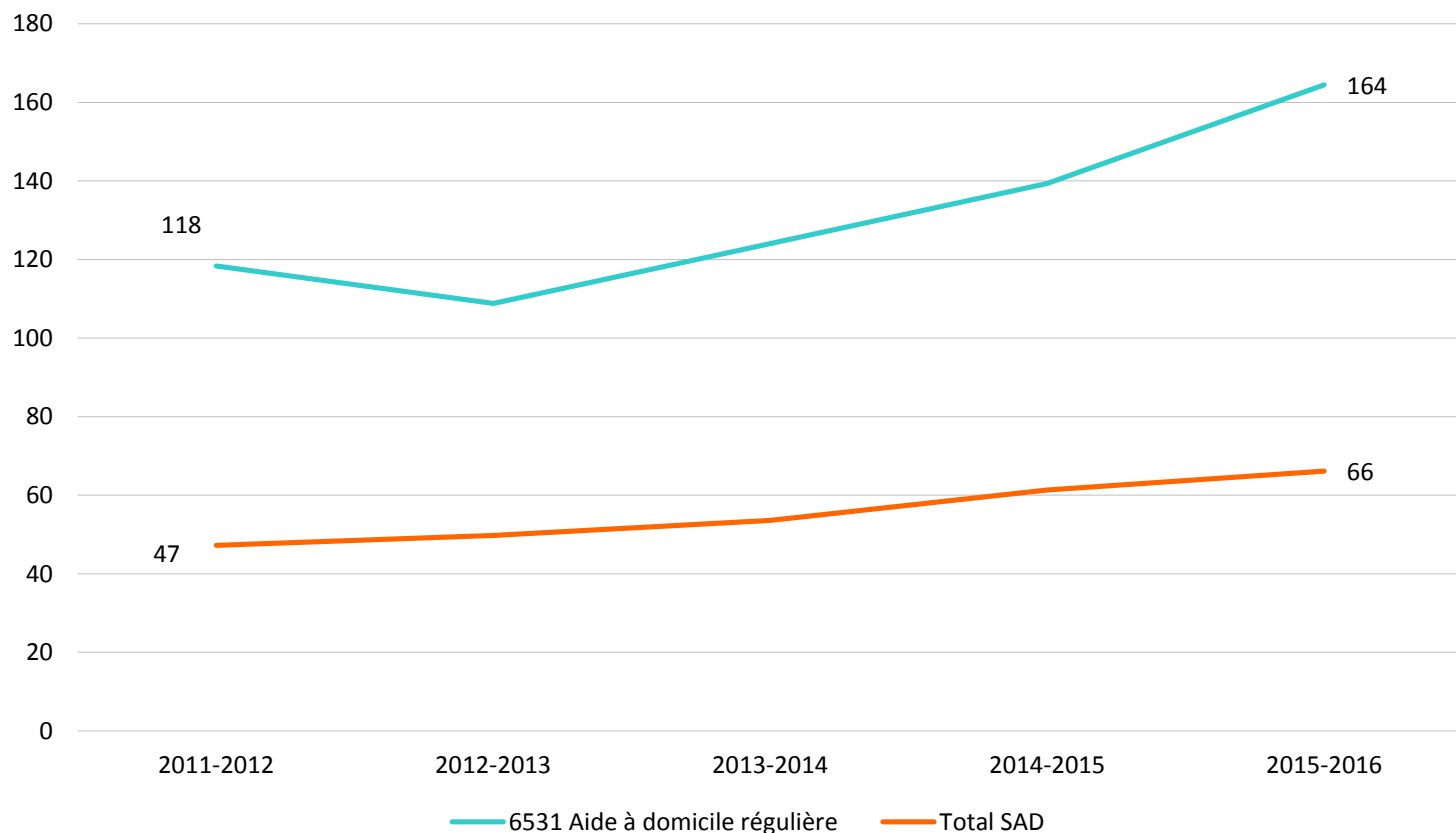
PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de l'Île-de-Montréal*

Québec 

Nos résultats : évolution de l'intensité de service

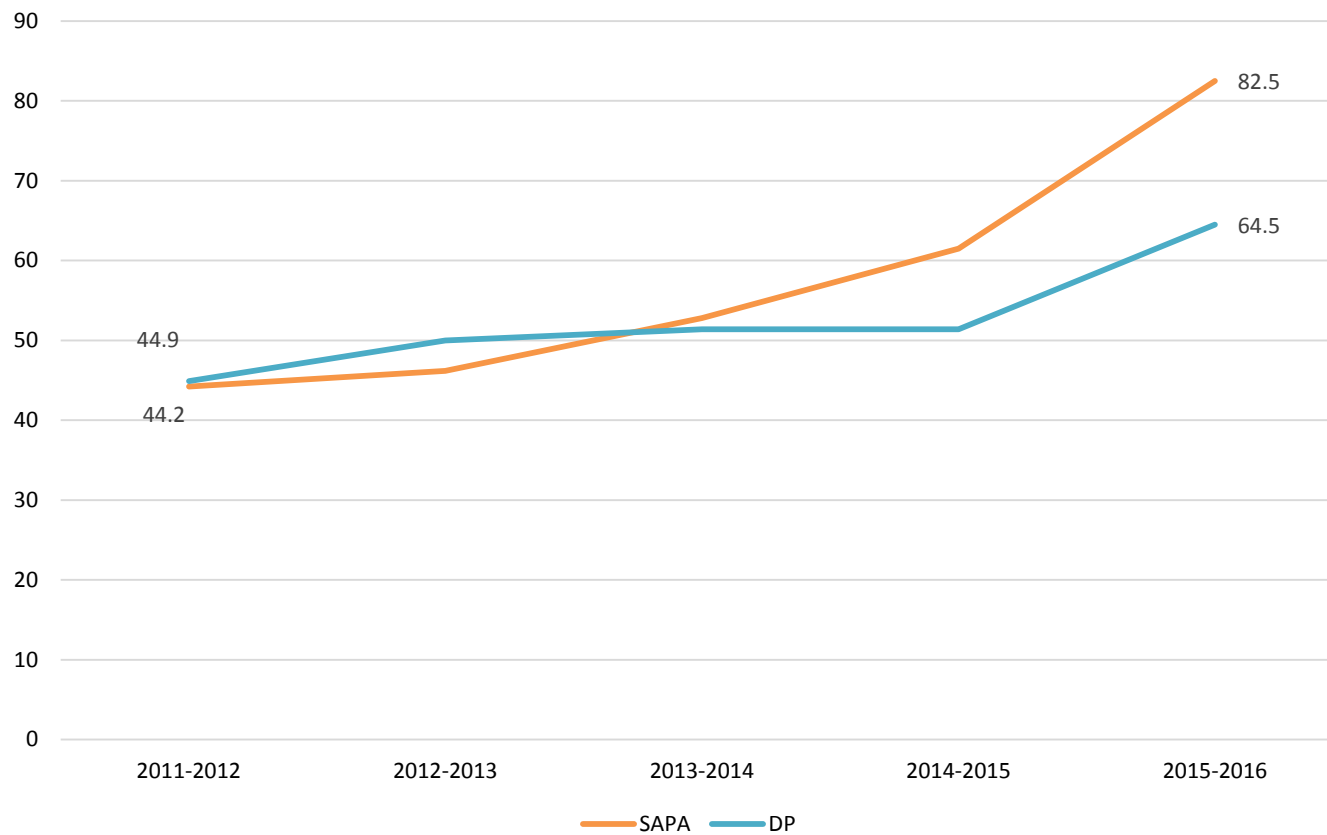
Évolution de l'intensité de service : nombre moyen annuel d'interventions par usager



Total SAD = tous les services du SAD

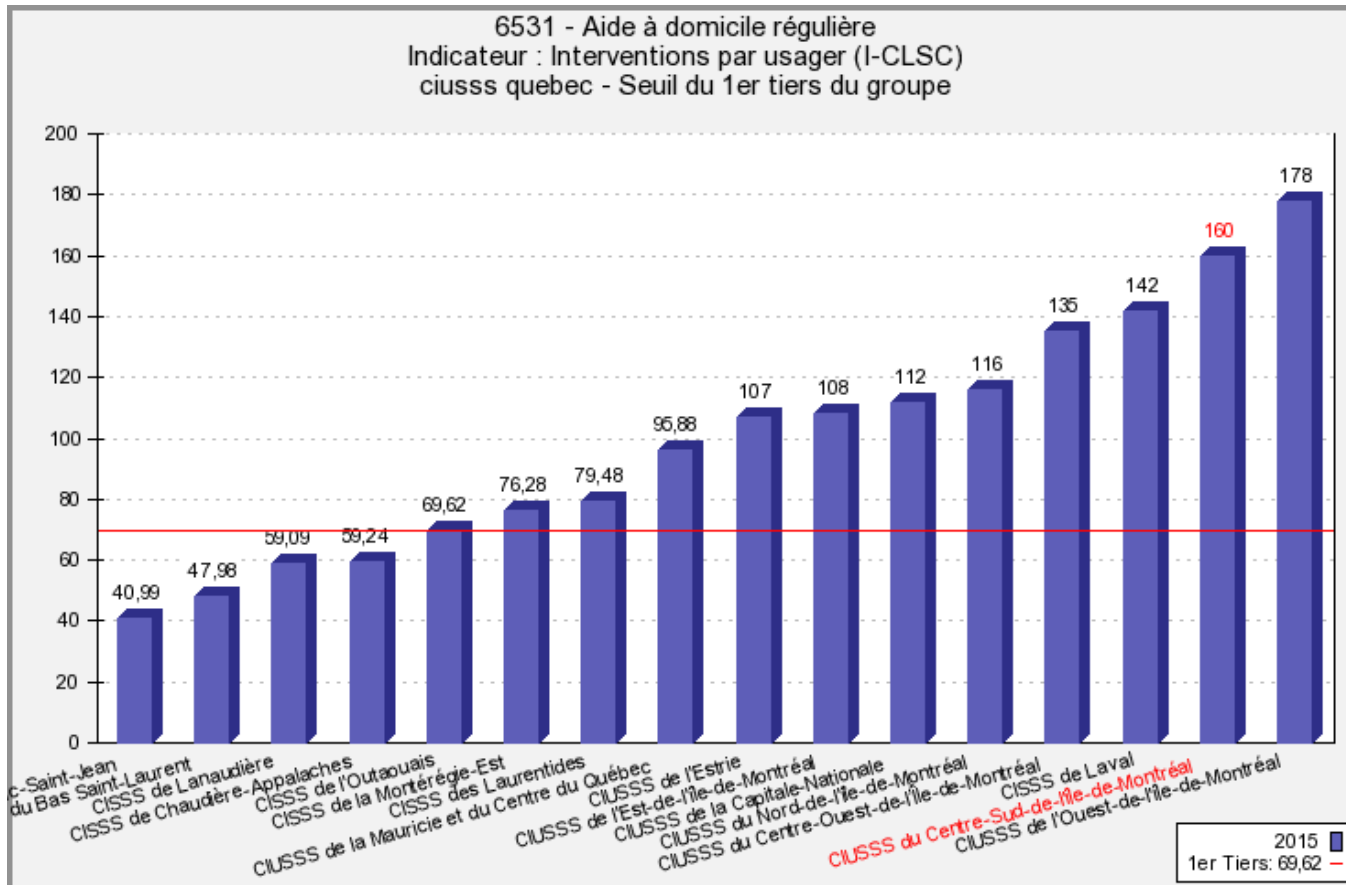
Nos résultats : évolution de l'intensité de service

Intensité de service par profils
Nombre moyen annuel d'interventions par usager



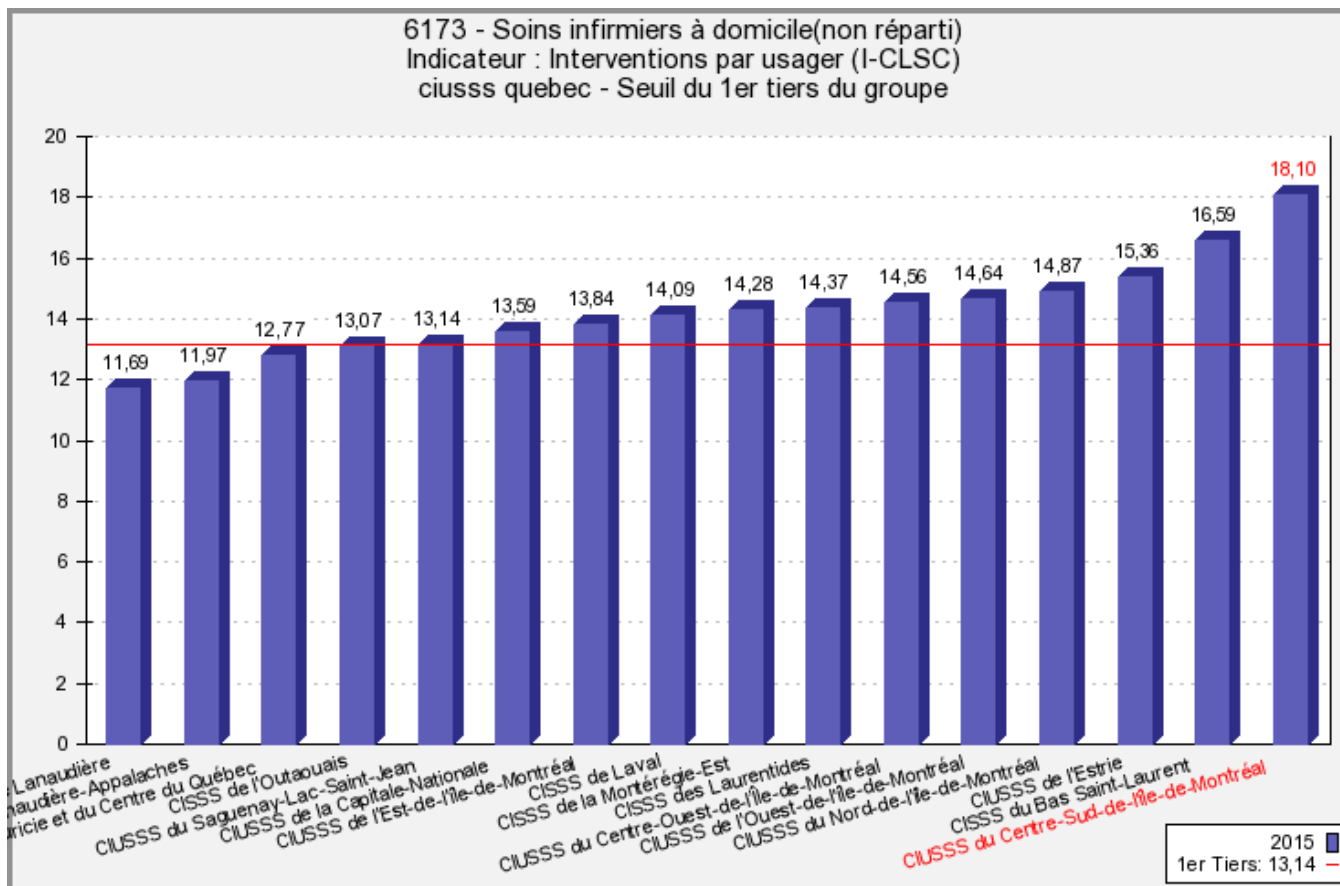
Nos résultats : comparaison avec autres CISSS et CIUSSS

Analyse de performance (intensité) par centre d'activités CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal



Nos résultats : comparaison avec autres CISSS et CIUSSS

Analyse de performance (intensité) par centre d'activités CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal



Nos résultats : % de clients avec 2 visites à l'urgence dans un délai de 7 jours

Pourcentage de clients connus du SAD avec une 2^e visite à l'urgence de l'Hôpital de Verdun dans un délai de 7 jours

	2016-2017 (P6)	2015-2016	2014-2015
Nombre de clients avec retour à l'urgence entre 0 et 7 jours (total)	2 113	4 345	4 298
Nombre de clients avec retour à l'urgence entre 0 et 7 jours (65-74 ans)	278	493	456
Nombre de clients avec retour à l'urgence entre 0 et 7 jours (75 ans et plus)	242	521	591
Nombre de clients connus du SAD avec retour à l'urgence entre 0 et 7 jours (65-74 ans)	38	96	84
Nombre de clients connus du SAD avec retour à l'urgence entre 0 et 7 jours (75 ans et plus)	69	163	201
% connu SAD 65-74 ans	13,7%	19,5%	18,4%
% connu SAD 75 ans et plus	28,5%	31,3%	34,0%

Coût unitaire d'une intervention infirmière à domicile (2015)



Cas gériatrique (profil 710):

- Coût unitaire par intervention (soins infirmiers et aide à domicile combinés) = **46,36 \$**

Soins palliatifs à domicile (profil 121):

- Cas plus instables médicalement = coûts supérieurs (mais moins élevés qu'en milieu hospitalier)
- Coût unitaire par intervention (soins infirmiers et aide à domicile combinés) = **65,46 \$**

Coût d'un lit d'hospitalisation :

- Coût par jour d'un lit d'hospitalisation en médecine = **311,30 \$**

Budget : évolution des heures au SAD

	Budget annuel des heures travaillées		
	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Heures travaillées			
CSSS Jeanne-Mance	337 453	325 433	319 274
CSSS Sud-Ouest-Verdun	368 807	356 381	339 584
Total	706 260	681 814	658 858
Chèque emploi-service (Allocations directes)			
CSSS Jeanne-Mance	108 734	110 101	110 432
CSSS Sud-Ouest-Verdun	81 614	81 612	71 152
Total	190 348	191 713	181 584
Heures travaillées incluant le chèque emploi-service			
CSSS Jeanne-Mance	446 187	435 534	429 706
CSSS Sud-Ouest-Verdun	450 421	437 993	410 736
Total	896 608	873 527	840 442

Une augmentation
de **9,9 %** sur 3 ans

Évolution des heures réelles travaillées au SAD

	Heures réelles travaillées		
	Projection 2016-2017 *	Réel 2015-2016	Réel 2014-2015
Heures travaillées			
CSSS Jeanne-Mance	316 874	312 393	341 847
CSSS Sud-Ouest-Verdun	420 480	396 196	359 466
Total	737 354	708 589	701 313
Chèque emploi-service (Allocations directes)			
CSSS Jeanne-Mance	126 836	111 007	120 621
CSSS Sud-Ouest-Verdun	119 101	91 144	79 645
Total	245 937	202 151	200 266
Heures travaillées incluant le chèque emploi-service			
CSSS Jeanne-Mance	443 710	423 400	462 468
CSSS Sud-Ouest-Verdun	539 581	487 340	439 111
Total	983 291	910 740	901 579

Une augmentation
de **22,9 %** sur 3 ans

* Projection du réel cumulatif de la période 5 (142 jours) sur 365 jours

ORGANISATION DES ÉQUIPES

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 

Organisation des équipes : SAD Régulier

Équipe Verdun Centre et Ouest	Équipe Verdun Est et Île-des- Sœurs	Équipe Ville-Émard	Équipe Saint-Henri et Petite Bourgogne
<p>1 chef de programme 1 ASI 9 Infirmières 2 Infirmières auxiliaires 2,8 Ergothérapeutes 2 Intervenants en physiothérapie (physio et TRP) 5,6 Intervenants sociaux 0,5 nutritionniste</p>	<p>1 chef de programme 1 ASI 9 Infirmières 2 Infirmières auxiliaires 4 Ergothérapeutes 2 Intervenants en physiothérapie (physio et TRP) 5,6 Intervenants sociaux 0,5 nutritionniste</p>	<p>1 chef de programme 1 ASI 9 Infirmières 2 Infirmières auxiliaires 3,6 Ergothérapeutes 2 Intervenants en physiothérapie (physio et TRP) 4 Intervenants sociaux 0,8 nutritionniste</p>	<p>1 chef de programme 1 ASI 7 Infirmières 1 Infirmière auxiliaire 1,6 Ergothérapeutes 2,1 Intervenants en physiothérapie (physio et TRP) 4,4 Intervenants sociaux 0,8 nutritionnistes</p>
<p>68 ASSS 36 ASSS occasionnels</p>			<p>21 ASSS</p>
<p>3 infirmières de soir</p>			<p>1 infirmière de soir</p>

Organisation des équipes spécifiques



Soins palliatifs à domicile

- **4** infirmières (1 par territoire géographique)
- **1** infirmière auxiliaire
- **0,8** intervenant social
- Support d'une ASI d'équipe SAD

SAD aigu

- **2** infirmières
- Support d'une ASI d'équipe SAD

Organisation des équipes



Médecins à domicile

- 9 médecins
- 6 à 9 jours/médecin de visite à domicile par semaine
- 2 secrétaires médicales
- Garde médicale 24/7

SOINS PALLIATIFS À DOMICILE

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de l'Île-de-Montréal*

Québec 

Offre de services : soins palliatifs à domicile :

- Présence d'une équipe dédiée sur le territoire du Sud-Ouest-Verdun
- Rôle important de **l'infirmière pivot dédiée**/expérimentée pour les soins palliatifs et la coordination des services
- Grande implication médicale de l'équipe du SAD de Verdun en soins palliatifs à domicile, avec les infirmières pivot en soins palliatifs
- Garde médicale et infirmière 24/7
- Partenariat exceptionnel avec la **Fondation Jacques Bouchard** (compléter l'offre de service des CLSC de la province) et l'organisme **NOVA Montréal** qui permet un ajout de services à l'offre du SAD (complémentarité).

SAD AIGU

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de l'Île-de-Montréal*

Québec 

SAD aigu : un modèle novateur



- Évaluation réalisée par des infirmières expérimentées formées (anciennes infirmières de salle d'urgence) avec **équipement rehaussé**
- Appel et/ou visite du médecin à domicile, si nécessaire
- Garde infirmière/médicale 24/24
- Ordonnances collectives spécifiques aux infirmières
- Trousse de médicaments oraux et intraveineux dans la trousse des infirmières pour donner les traitements prescrits par le médecin
- Accès au dossier médical électronique (DMÉ).

TRAJECTOIRES CLIENTÈLES

PLUS FORT
AVEC VOUS

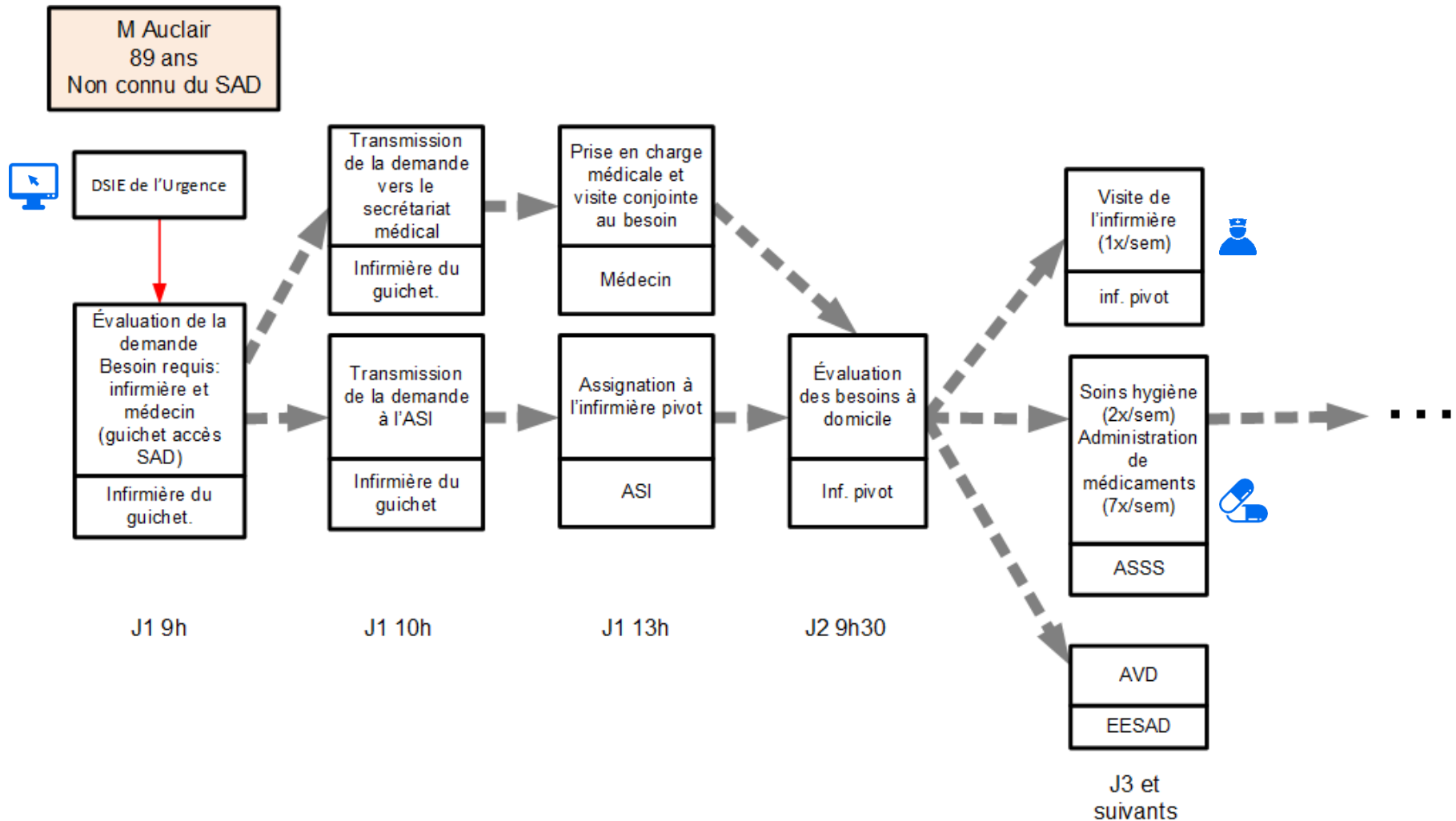
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de l'Île-de-Montréal*

Québec 

Trajectoire du client : SAD régulier

- M. Auclair, 89 ans, vit avec son épouse âgée au 2e étage de son duplex
- Le couple présente des atteintes cognitives et de mobilité
- M. Auclair a son congé de l'hôpital suite à une surcharge cardiaque
- Son médecin de famille ne fait pas de visite à domicile
- Il veut continuer son suivi avec son cardiologue en clinique externe.

Trajectoire du client : SAD régulier

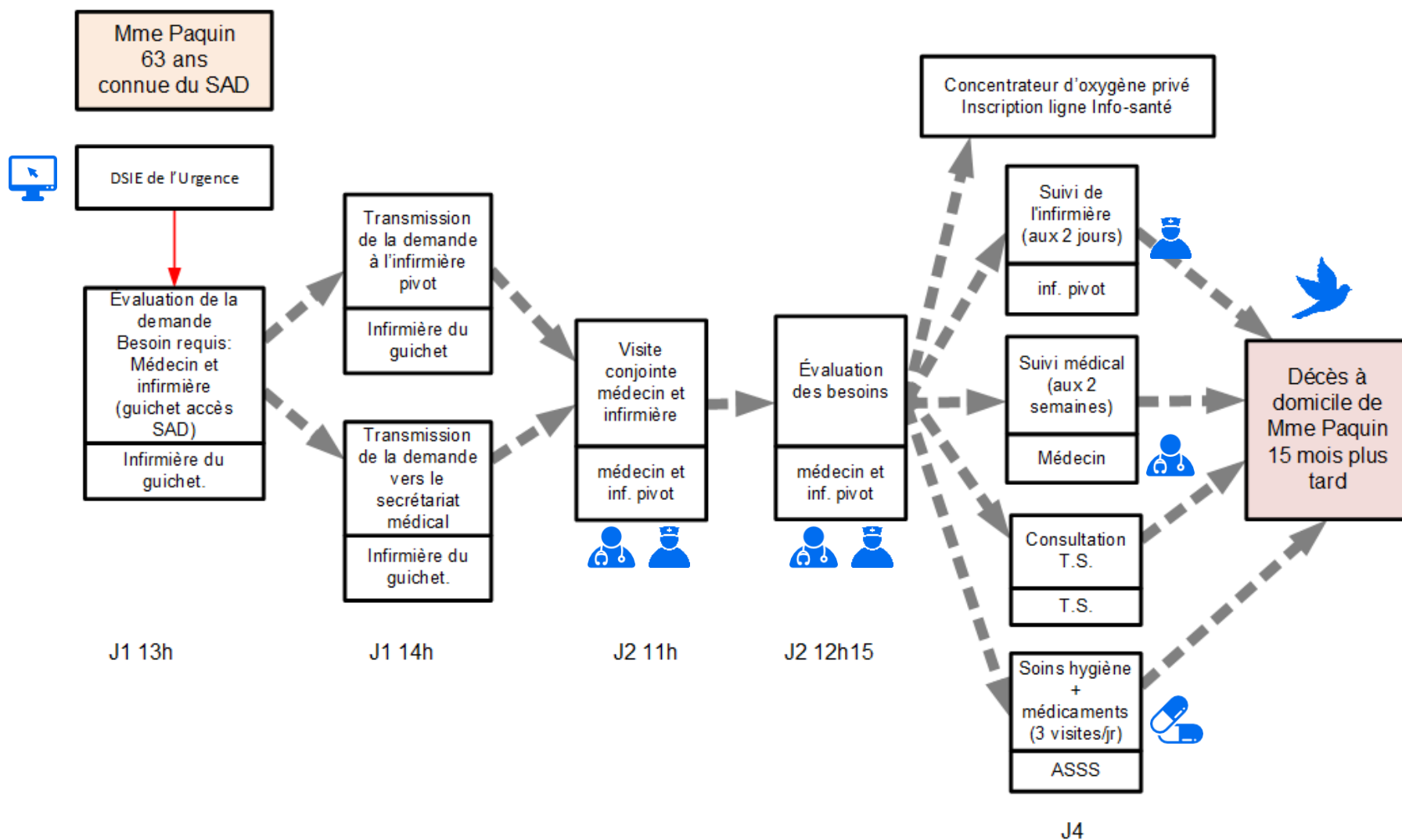


Trajectoire du client : SAD Régulier

Grand consommateur de l'urgence

- Mme Paquin, 63 ans, connue du SAD
- Elle demeure seule sans proche aidant
- Madame a consulté 9 fois à l'urgence depuis les 3 derniers mois
- Elle souffre d'une condition pulmonaire terminale et désature régulièrement
- Madame fume et donc ne peut pas recevoir d'oxygène à domicile du SRAD.

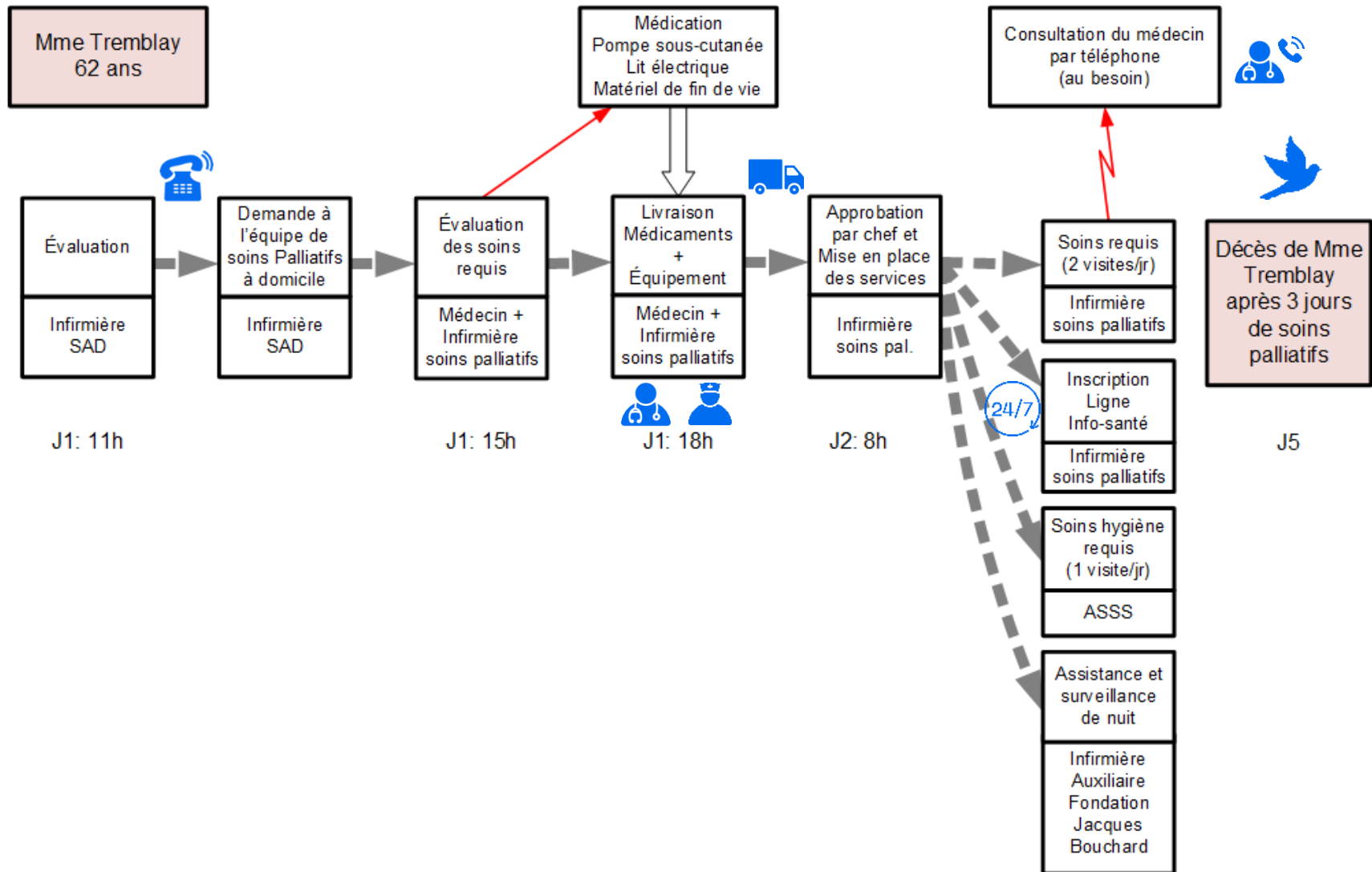
Trajectoire du client : SAD régulier grand consommateur à l'urgence



Trajectoire du client : soins palliatifs à domicile

- Mme Tremblay, 62 ans, connue du SAD (prises de sang à domicile pour un cancer terminal qui progresse, avec faiblesse à la marche)
- Suivie par les oncologues du CH Verdun : échec de la chimiothérapie palliative
- Pas de médecin à domicile. Elle n'a pas vu son médecin de famille depuis un an
- Visite prévue ce jour de l'infirmière pivot de secteur. **Mme est en pré-agonie depuis la veille** : grabataire, somnolente, n'avale plus, souffrante, gémit
- Son mari veut la garder à domicile car c'était son souhait.

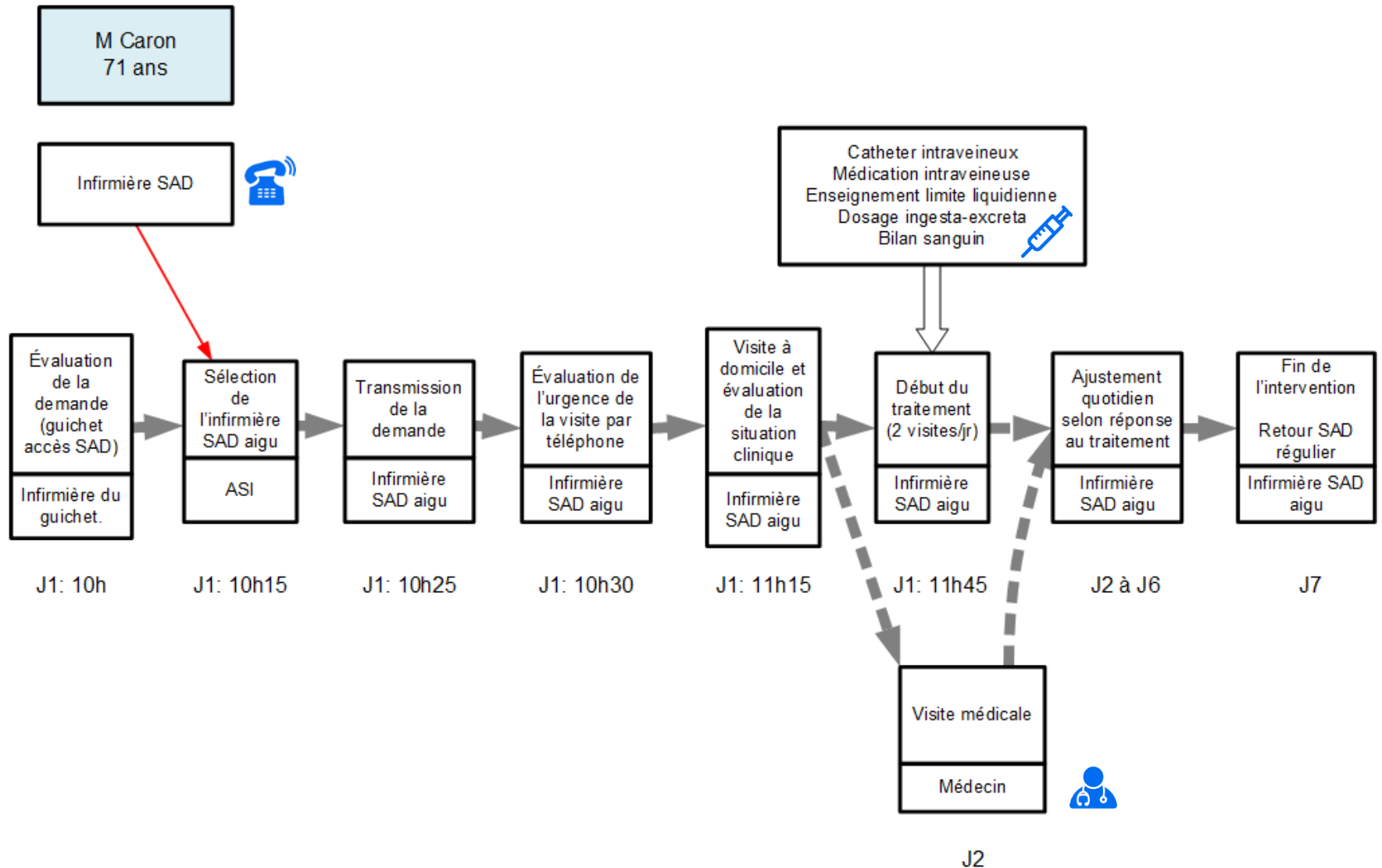
Trajectoire du client : soins palliatifs à domicile



Trajectoire du client : SAD aigu

- M. Caron, 71 ans, demeure seul en appartement
- Il se déplace difficilement avec sa marchette
- Il souffre d'insuffisance cardiaque
- Il n'a pas de médecin de famille
- Lors de la visite régulière de son infirmière SAD, celle-ci constate que monsieur est très dyspnéique et qu'il présente un œdème très important des membres inférieurs.

Trajectoire du client : SAD aigu



OFFRE DE SERVICES MÉDICAUX

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 

Offre de services médicaux au SAD SOV



- Couverture 5 jours/semaine sur la route
- Garde téléphonique **24/7**
- Horaire de visite adapté aux besoins du client
- Secrétaires médicales dédiées à l'équipe médicale
- Utilisation du dossier médical électronique (DME) à domicile
- Travail interprofessionnel médecins-infirmières
- **476** patients inscrits.

ÉVOLUTION DES LISTES D'ATTENTE

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de l'Île-de-Montréal*

Québec 

Évolution des listes d'attente au SAD SOV

Une augmentation de **85 %** en 5 ans

Tableau évolution des demandes de services au SAD secteur SOV

	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre de demandes de services normalisées acceptées au guichet accès SAD	10 054	8 220	5 043	6 538	5 433
Taux de prise en charge (nombre de demande-liste d'attente)/nombre de demandes	96 %	96 %	92 %	94 %	94 %

Nombre de clients en attente

	2016-2017 (P5)	2015-2016 (P13)	2014-2015 (P13)	2013-2014 (P13)	2012-2013 (P13)	2011-2012 (P13)
Aide à domicile (excluant AVD)	0	0	0	60	67	60
Soins infirmiers	0	0	0	0	0	0
1^{re} évaluation	110	116	95	91	107	65
Ergothérapie	104	95	43	110	80	50
Nutrition	46	34	37	40	40	35
Physiothérapie	55	54	65	95	77	59
Psychosocial	69	71	57	31	49	53

Évolution des listes d'attente au SAD SOV

Stratégies pour réduire ou contrôler le nombre de clients en attente

- Suivi des listes d'attente de façon hebdomadaire par l'équipe de gestion pour ajuster l'attribution des ressources
- Utilisation optimale des champs de compétences des différents titres d'emploi (ex : évaluation de la sécurité de la salle de bain par des ASSS, activités confiées aux ASSS, intégration des infirmières auxiliaires même en soins palliatifs à domicile...)
- Augmentation de près de **10 %** du budget consenti au SAD au cours des 3 dernières années dont la plus grande partie provient du budget de l'établissement.

Évolution des listes d'attente au SAD SOV

Stratégies pour réduire ou contrôler le nombre de clients en attente (suite)

- Autorisation de l'établissement de dépassement budgétaire pour assurer une réponse sans délai ainsi qu'une intensité répondant aux besoins, en soins infirmiers et en aide à domicile. D'ailleurs, depuis les deux dernières années c'est plus de **7 %** de dépassement budgétaire qui a été autorisé
- Gestion budgétaire d'établissement globale plutôt que par programme
- À venir automne 2016 : déploiement du module listes d'attentes logiciels ARPO.

APPUI DU MILIEU UNIVERSITAIRE ET DES CENTRES DE RECHERCHE

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 

Appui du milieu universitaire et des centres de recherche



- Démarche en cours auprès de la faculté de soins infirmiers de l'Université de Montréal afin de développer des guides de meilleures pratiques en soins infirmiers à domicile
- Approche auprès du département de l'administration de la santé pour évaluer la performance économique de notre modèle d'organisation de services à domicile par rapport à la dispensation traditionnelle des services en milieu hospitalier
- Projets de recherche gérontechnologie à domicile en collaboration avec le CRIUGM (déploiement : automne 2016)
- Unités académiques d'enseignement à domicile interprofessionnelles.

CONCLUSION

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de l'Île-de-Montréal*

Québec 

Conclusion



Ce qui nous distingue...

- **100 %** des demandes en soins infirmiers et en aide à domicile sont prises en charge sans délai
- Équipe médicale en présence 5 jours/semaine
- Garde médicale 24/7
- Processus de gestion de la demande bien défini et travail constant à réduire les délais
- Intensité de services accrue, particulièrement en aide à domicile et en soins infirmiers

Conclusion (suite)



Ce qui nous distingue...

- Tandem médecins-infirmières
- Adaptation spécifique de notre offre de services en fonction des besoins de la clientèle (soins palliatifs et SAD aigu)
- Une gestion budgétaire globale versus par programme
- Notre créativité à modifier notre offre de services pour desservir la clientèle à domicile (domicile prioritaire)
- Une collaboration étroite avec l'hôpital
- Unités d'enseignement interprofessionnelles à domicile.

MERCI!

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 



PLUS FORT
AVEC VOUS



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 