

Résidence
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**



Le concept du préposé accompagnateur

RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Juin
2018

Préambule et mise en contexte

Le concept de préposé accompagnateur est né d'une volonté affirmée de l'ensemble des présidents-directeurs généraux du réseau de la santé suite au forum sur les meilleures pratiques en CHSLD qui s'est tenu en novembre 2016. Ces derniers ont signé un engagement à implanter ce concept dans tous les CHSLD du Québec.

À la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, cette pratique avait été instaurée il y a quelques années mais en assignant ce rôle aux chefs d'unité. Compte tenu que les pratiques professionnelles évoluent et que le rôle des préposés aux bénéficiaires prend une plus grande place au cœur du quotidien des résidents, il va de soi que nos pratiques doivent être ajustées. L'établissement reconnaît les préposés aux bénéficiaires comme les meilleurs intervenants pour connaître les activités de la vie quotidiennes des résidents. De par leur rôle de proximité, ils ont l'opportunité de développer des liens étroits avec ces derniers ainsi qu'avec leurs proches. En leur confiant ce rôle, nous reconnaissons leur expertise auprès de la clientèle.

Le contenu du présent programme a été élaboré en impliquant les résidents, leurs proches ainsi que les préposés aux bénéficiaires par la tenue d'une d'activité en intelligence collective. Lors de cette activité, plusieurs idées ont été retenues afin de bien cibler le rôle et les qualités requises pour un PAB accompagnateur. De plus, une formation sera élaborée et offerte aux préposés aux bénéficiaires pour leur permettre d'assurer leur nouveau rôle de façon compétente et professionnelle.

1. Objectifs

- Assurer un accompagnement, un support et des interventions personnalisés favorisant l'adaptation du résident et ses proches dans le nouveau milieu de vie;
- Créer un lien privilégié et significatif entre le résident, ses proches et le préposé accompagnateur pour faciliter l'expression des besoins, des attentes, des craintes, des appréhensions et des besoins d'information;
- Orienter et supporter le résident et ses proches dans le milieu de vie et faciliter l'accessibilité aux différents services;
- Outiller le préposé accompagnateur au nouveau rôle qui lui est confié;
- Consolider le rôle du préposé aux bénéficiaires comme agent de liaison avec les autres membres de l'équipe.

2. Désignation du préposé accompagnateur

- La fonction du préposé accompagnateur est définie comme celle d'un intervenant qui se préoccupe de la continuité des services, de la transmission des informations ainsi que de la personnalisation des soins et des services. Le préposé agit comme personne ressource, il n'a pas besoin d'être présent durant tous les quarts de travail, ni d'être rejoint 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- La désignation du préposé accompagnateur doit tenir compte de :
 - L'étage du nouveau résident;
 - Les habitudes de vie du résident;
 - La disponibilité et les habitudes de visites des proches;
 - Du statut du préposé: celui-ci doit être un employé régulier à temps plein ou un demi temps présent plus de 7 jours par quinzaine.
- La responsabilité de la répartition des résidents entre les préposés accompagnateurs est assumée par l'assistante-infirmière-chef selon les habitudes de vie du résident, les habitudes de visites des proches ainsi que la disponibilité des préposés aux bénéficiaires.

3. Rôles et responsabilités

3.1. Responsable de l'accueil

Renseigne le résident et ses proches, au moment de l'accueil, sur le rôle du préposé accompagnateur et remet le dépliant à cet effet (Annexe 1).

3.2. Préposé aux bénéficiaires

- 1ère semaine suivant l'admission du nouveau résident :
 - S'identifie auprès du résident et de ses proches et les informe de son rôle;
 - Se fait prendre en photo avec le résident à des fins d'affichage à la chambre;
 - Confirme auprès du résident et ses proches le meilleur moment pour communiquer avec eux;
 - Valide avec le résident et ses proches leurs attentes, besoins et inquiétudes.

- En tout temps :
 - Apporte une attention particulière aux habitudes et au déroulement des journées des résidents auprès desquels il est assigné;
 - Partage et discute du quotidien du résident avec ses proches lors de leurs visites;
 - Oriente et supporte le résident et ses proches concernant la prestation des services offerts par l'établissement;
 - Dirige le résident et ses proches auprès des personnes clés lorsque les informations demandées sortent de son champs d'expertise;
 - Permet, favorise et demeure à l'écoute de l'expression des craintes, des appréhensions, des attentes et des questions qui préoccupent le résident et ses proches;

- Renseigne et supporte les proches qui le désirent sur les différentes techniques concernant les soins d'hygiène et les encouragent à participer selon le cas;
- Communique efficacement et questionne les différents intervenants sur la dispensation des soins et services offerts aux résidents sous sa responsabilité;
- Participe à l'élaboration du plan d'intervention individualisé et aux rencontres de suivi lors des rencontres interdisciplinaires;
- Planifie une attention particulière pour souligner l'anniversaire du résident;
- Utilise l'aide-mémoire à l'intention du préposé accompagnateur afin de diriger ses interventions au besoin (Annexe 2).

3.3. Assistante-infirmière-chef

- Selon les habitudes de vie du résident et des habitudes de visites des proches, assigne un préposé accompagnateur au résident nouvellement admis et complète l'outil d'assignation à cet effet (Annexe 3);
- Prend une photo du PAB accompagnateur assigné et l'affiche à la chambre à l'endroit prévue. Le nom du PAB accompagnateur est inscrit sur la photo afin de permettre au résident et aux proches de l'identifier rapidement (Annexe 4);
- Assure un rôle de soutien auprès des préposés aux bénéficiaires dans l'accomplissement de leurs fonctions de préposé accompagnateur.

3.4. Chef d'unité

S'assure que le programme du préposé accompagnateur est appliqué adéquatement sur son unité.

4. Contrôle de la qualité

Des questions spécifiques à l'intention du rôle de préposé accompagnateur sont incluses dans les sondages satisfactions liés au processus d'admission chaque année. Le rôle du PAB accompagnateur est évalué lors de *l'Appréciation de la contribution de l'employé*.

5. Références

Rôles et responsabilités de l'intervenant accompagnateur, guide à l'intention des intervenants, Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes.

Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD, 2018 – 2021.

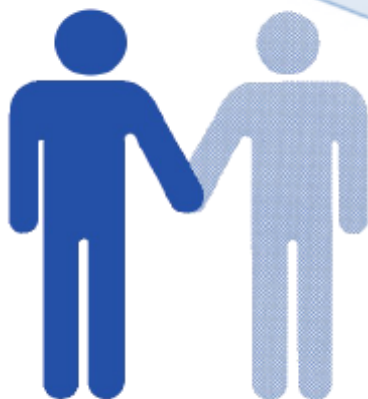
Rôles

À l'admission

Se fait prendre en photo afin de l'afficher à la chambre avec son nom et son prénom;

S'identifie auprès du résident et de ses proches et les informe de son rôle;

Confirme auprès du résident et de ses proches leurs attentes, besoins et inquiétudes.



Rôles (suite)

En tout temps

Apporte une attention particulière aux habitudes et au déroulement des journées des résidents auprès desquels il est assigné;

Partage et discute du quotidien du résident avec ses proches lors de leurs visites;

Dirige le résident et ses proches auprès des personnes clés lorsque les informations Demandées sortent de son champs d'expertise;

Permet, favorise et demeure à l'écoute de l'expression des craintes, des appréhensions, des attentes et des questions qui préoccupent le résident et ses proches;

Communique efficacement et questionne les différents intervenants sur la dispensation des soins et services offerts au résident et leurs proches.

RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY

1635, boulevard Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 1C2
Téléphone: (514) 381-1841

Site internet: <http://residence-berthiaume-du-tremblay.com>



LE PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES ACCOMPAGNATEUR



Mars 2018

Préambule

Le concept de préposé accompagnateur est né d'une volonté affirmée de l'ensemble des présidents-directeurs généraux du réseau de la santé suite au forum sur les meilleures pratiques en CHSLD qui s'est tenu en novembre 2016. Ces derniers ont signé un engagement à implanter ce concept dans tous les CHSLD du Québec.

Étant donné que les pratiques professionnelles évoluent et que le rôle des préposés aux bénéficiaires prend une plus grande place au cœur du quotidien, la Résidence Berthiaume-Du Tremblay reconnaît ces derniers comme les meilleurs intervenants pour bien connaître les activités de la vie quotidienne des résidents et ils ont l'occasion de développer des liens étroits avec ces derniers ainsi qu'avec leurs proches.

En leur confiant ce rôle, nous reconnaissons l'expertise des préposés aux bénéficiaires auprès de la clientèle.

Objectifs

Assurer un accompagnement, un support et des interventions personnalisés favorisant l'adaptation du résident et ses proches dans le nouveau milieu de vie;

Créer un lien privilégié et significatif avec le résident et ses proches facilitant l'expression des besoins, des attentes, des craintes, des appréhensions et des besoins d'information;

Orienter et supporter le résident et ses proches dans le nouveau milieu de vie et faciliter l'accessibilité aux différents services;

Outiller le préposé accompagnateur au nouveau rôle qui lui est confié;

Consolider le rôle du préposé aux bénéficiaires comme agent de liaison avec les autres membres de l'équipe.



Désignation



La fonction du préposé accompagnateur est définie comme celle d'un intervenant qui se préoccupe de la continuité des services et de la transmission des informations ainsi que de la personnalisation des soins et des services. Le préposé agit comme personne-ressource, il n'a pas besoin d'être présent durant tous les quarts de travail ni d'être rejoint 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

La désignation du préposé accompagnateur doit tenir compte de :

**L'étage du nouveau résident;
Les habitudes de vie du résident;**

La disponibilité et les habitudes de visites des proches;

Du statut du préposé : celui-ci doit être un employé régulier à temps plein ou un demi temps présent plus de 7 jours par quinzaine.

AIDE-MÉMOIRE du Préposé aux bénéficiaires-accompagnateur (PAB) ARRIVÉE D'UN RÉSIDENT

Procédures sur l'unité de vie

Nom, Prénom du résident :	# Chambre :
PAB assigné :	Date d'admission :

À l'admission, le PAB :

S'identifie auprès du résident et de ses proches et les informe de son rôle

Se fait prendre en photo à des fins d'affichage à la chambre;

Confirme auprès du résident et ses proches leurs attentes, besoins et inquiétudes :

Les attentes face au PAB accompagnateur :

Le rôle et l'implication de la famille et le meilleur moment pour communiquer avec eux :

Les craintes et sentiments vécus :

Les difficultés particulières :

Les interrogations spécifiques :

En tout temps

- Apporte une attention particulière aux habitudes et au déroulement des journées du résident ;
- Partage et discute du quotidien du résident avec ses proches lors de leurs visites;
- Oriente et supporte le résident et ses proches concernant la prestation des services offerts par l'établissement;
- Dirige le résident et ses proches auprès des personnes clés lorsque les informations demandées sortent de son champs d'expertise;
- Permet, favorise et demeure à l'écoute de l'expression des craintes, des appréhensions, des attentes et des questions qui préoccupent le résident et ses proches;
- Renseigne et supporte les proches qui le désirent sur les différentes techniques de soins d'hygiène et les encouragent à participer selon le cas;
- Communique efficacement et questionne les différents intervenants sur la dispensation des soins et services offerts au résident;
- Participe à l'élaboration du plan d'intervention individualisé et aux rencontres de suivi lors des rencontres interdisciplinaires;
- Planifie une attention particulière pour souligner l'anniversaire du résident :

➤ Anniversaire le : _____

Autres :

Compléter et remettre à l'AIC

Signature : _____

ASSIGNATION PAB ACCOMPAGNATEUR

<i>Ch.</i>	<i>Nom</i>	<i>Habitudes de visites</i>	<i>Quart de travail</i>	<i>PAB assigné</i>
302				
304				
306				
308				
310				
315				
317a				
317b				
319a				
319b				
329				
331				
333				
335				
340				
342a				
342b				
344a				
344b				
346a				
346b				
348a				
348b				
350a				
350b				

Nombre de résidents par PAB accompagnateur

Nom et prénom du PAB	Nombre



Je suis votre
préposé
accompagnateur

Je me nomme

Chantale Lepage

Au plaisir!



