

Comment devenir une organisation tenant compte des traumatismes

Votre expérience compte : Créer une culture basée sur les soins de santé tenant compte des traumatismes

Série de webinaires du Centre de connaissances

Holly Murphy, MN, RN BScN, CPMHN(c)
Responsable de la pratique avancée, pour les soins tenant compte des traumatismes

Sue McWilliam, PhD
Responsable de la pratique avancée, pour la recherche en matière de résultats et d'évaluation



31 janvier 2017

YOUR
EXPERIENCES
MATTER

Le Centre de santé IWK



- L'IWK est un centre de soins tertiaires de Halifax (N.-É) pour les mères, les nouveau-nés et les enfants des provinces de l'Atlantique.
- Ses soins de première ligne couvrent trois domaines : la santé des femmes et des nouveau-nés; la santé des enfants; et la santé mentale et le traitement des toxicomanies.

QUE SONT LES SOINS TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES?



Définition des soins tenant compte des traumatismes

Une approche de prestation de services basée sur les points forts, la compréhension et la capacité réactive à l'égard de l'incidence des traumatismes, et qui valorise la sécurité physique, psychologique et émotionnelle des intervenants autant que celle des clients (Hopper, Bassuk, & Olivet, 2010).



QU'EST-CE QU'UNE ORGANISATION TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES?



Un changement de culture : valeurs fondamentales des soins tenant compte des traumatismes

Sécurité : assurer la sécurité physique et émotionnelle

Confiance : maximaliser la confiance, clarifier les tâches et maintenir des limites appropriées

Choix : mettre la priorité sur les choix et le contrôle

Collaboration : maximaliser la collaboration et le partage du pouvoir avec le client

Autonomisation : mettre la priorité sur l'autonomisation et le renforcement des compétences du client



NOTRE EXPÉRIENCE EN MATIÈRE DE SOINS TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES



Implantation des soins tenant compte des traumatismes en Nouvelle-Écosse

Premières étapes

- Examen externe – Services de santé mentale et de traitement des toxicomanies pour les enfants et les adolescents dans la municipalité régionale de Halifax
- Mise en place d'un plan d'action sur la marche à suivre concernant les recommandations

Initiatives du DHW /IWK

- Formation de l'équipe consultative provinciale du projet
- Consultations provinciales
- Webinaires
- Mémoires sur la pratique

Initiatives d'IWK

- Formation du comité consultatif et des groupes de travail
 - Étapes en vue de devenir une organisation tenant compte des traumatismes (liens communautaires)
 - Séance de formation
- 

Soins tenant compte des traumatismes en Nouvelle-Écosse

Consultations communautaires

Dartmouth, Bridgewater, Truro et Sydney

Webinaires

- 1.) Qu'entendons-nous par « pratique tenant compte des traumatismes »? Pourquoi est-ce important?
- 2.) Sensibilisation : l'incidence des traumatismes
- 3.) Pratique tenant compte des traumatismes dans divers contextes/auprès de diverses populations
- 4.) Travailler à l'échelle de l'organisation



Mémoires sur la pratique



Guide de discussion ° 1

Approches tenant compte des traumatismes
Introduction et guide de discussion pour les fournisseurs de services sanitaires et sociaux
Mai 2015

Guide de discussion ° 2

Reconnaître les effets des traumatismes et y répondre
Guide de discussion pour les fournisseurs de services sanitaires et sociaux
Mai 2015

Guide de discussion ° 3

La pratique tenant compte des traumatismes dans différents contextes et auprès de différentes populations
Guide de discussion pour les fournisseurs de services sanitaires et sociaux
Mars 2015

Guide de discussion ° 4

La pratique tenant compte des traumatismes dans les organismes, entre les organismes et au niveau de la direction
Guide de discussion pour les fournisseurs de services sanitaires et sociaux
Mai 2015

Les soins tenant compte des traumatismes au Centre de santé IWK

VISION

Une culture qui comprend les traumatismes et qui s'efforce de créer des espaces sécuritaires pour la santé physique et psychologique et améliorant l'expérience de chacun et chacune.

MISSION

Instaurer la sécurité et la confiance dans les interactions, les politiques et les pratiques quotidiennes.
Reconnaître et comprendre les effets des traumatismes sur les personnes.



Concepts fondamentaux

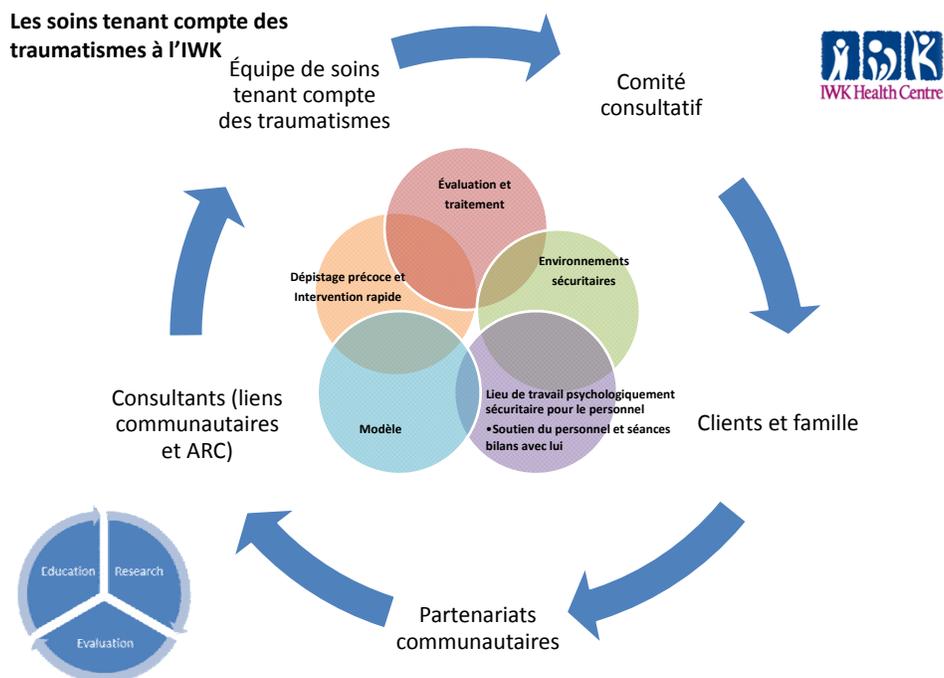
- Définitions harmonisées du traumatisme
- Approche des précautions universelles
- Alignement sur d'autres approches agréées et complémentaires
- Chacun a son rôle à jouer pour créer une culture de soins tenant compte des traumatismes
- Prendre en compte l'environnement affectif et physique
- Mettre l'accent sur le traumatisme et la résilience
- Le traumatisme touche de nombreux niveaux (clients, familles, personnel, agences, interagences, intersectoriel, sociétal)
- Les membres du personnel – tous les membres – peuvent créer un cadre et des rapports basés sur les principes...
à condition que ces principes soient appliqués à l'échelle du programme.



COMITÉ CONSULTATIF ET GROUPES DE TRAVAIL



Les soins tenant compte des traumatismes à l'IWK



Le partenariat est essentiel

- Ministères de la Santé, de l'Éducation, de la Justice, des Services communautaires
- African Nova Scotian and First Nations Community
- Immigrant Services Association of Nova Scotia, Community Justice Society, Akoma, Restorative Inquiry, Laing House, Adsum House, Alice House, Chisholm Services, Family SOS, Université Dalhousie, conseils scolaires et écoles de la Nouvelle-Écosse, parmi lesquels Mi'kmaw Kina'matnewey, Eating Disorders Nova Scotia et Open Door.



PHASE DE COLLECTE D'INFORMATION ET DE PLANIFICATION

COMMUNITY CONNECTIONS / LIENS AVEC LA COMMUNAUTÉ



Apprendre des autres

Community Connections/Liens avec la communauté

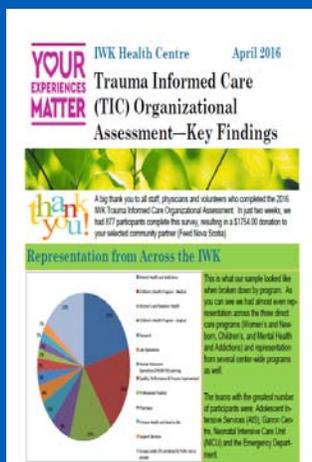
- Créer des cultures basées sur les soins tenant compte des traumatismes. (Harris et Fallot)
- Consultations et formation organisée avec Lori Beyer
- Utilisation de matériel pédagogique : protocole d'autoévaluation et de planification pour les services tenant compte des traumatismes, liste de vérification pour les autoévaluations en matière de soins tenant compte des traumatismes et formulaire d'implantation de services tenant compte des traumatismes.
- Plan quinquennal pour devenir une organisation agréée de soins tenant compte des traumatismes.



PRÉPARATION ORGANISATIONNELLE



Préparation organisationnelle



(logo) Votre expérience compte

Centre de santé IWK

Avril 2016

Évaluation organisationnelle en matière de soins tenant compte des traumatismes
Principales conclusions

Merci!

Un grand merci à tout le personnel, à tous les médecins et à tous les bénévoles qui ont rempli l'évaluation organisationnelle 2016 de l'IWK sur les soins tenant compte des traumatismes. En seulement deux semaines, 877 participants ont participé à l'enquête, ce qui s'est soldé par un don de 1 754 \$ au partenaire communautaire de votre choix (Feed Nova Scotia).

Représentation au sein de l'IWK

(diagram, from top to bottom)

Santé mentale et toxicomanie

Programmes de santé pour les enfants – Médecine

Santé des femmes et des nouveau-nés

Programmes de santé pour les enfants – Chirurgie

Recherche

Activités de laboratoire

Activités de ressources humaines/ CSHT / apprentissage

Amélioration de la qualité, du rendement et des processus

Pratique professionnelle

Pharmacie

Soins de santé primaires et programme Read to me

Services de soutien

Groupes dont le total est inférieur à 2 % et groupe Préfère ne pas répondre

Voici à quoi ressemble notre échantillon réparti par programmes. Comme vous pouvez le constater, la représentation est presque uniforme entre les trois programmes de soins directs (femmes et nouveau-nés, enfants, et santé mentale et toxicomanie); c'est également le cas concernant plusieurs programmes à l'échelle du centre.

Les équipes comptant le plus grand nombre de participants sont les suivantes : services intensifs aux adolescents (SIA), Centre Garron, unité des soins intensifs néonataux (USN) et service des urgences.

LANCEMENT

Renseignements sur le lancement

- 3-5 février 2016
- 4 séances et 1 webinaire
- Conférencière invitée : Dre Lori Beyer, Community Connections
- Thème : Création d'organisations tenant compte des traumatismes et soutien au personnel dans les organisations tenant compte des traumatismes
- 1 100 partenaires internes et externes ont participé à la séance.



PLAN D'ÉDUCATION



Présentation du plan d'éducation

1^{er} niveau : pour TOUT LE MONDE

- Lancé en février 2016
- Formation des facilitateurs (1^{er} et 2 juin 2016)
- Champions
- Site Web (yourexperiencesmatter.com)



Calendrier des opérations (2016-2017)

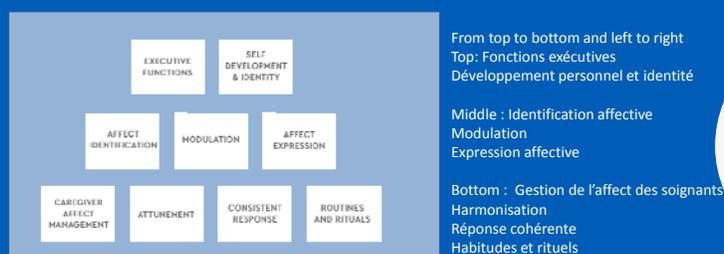
Ce à quoi le personnel/les équipes peuvent s'attendre...

- Séances de soutien à l'égard de l'organisation et du personnel en matière de soins tenant compte des traumatismes (séances générales ou en équipe).
- Rencontre avec l'équipe pour passer en revue la liste de contrôle et les outils. Relever trois priorités et établir des plans d'action.
- Identifier les « champions » de l'équipe.



2^e niveau : Pour le personnel désigné dans le domaine de la santé mentale et de la lutte contre la toxicomanie et pour les personnes/équipes identifiées

Formation sur le modèle Attachment, Regulation and Competency (ARC, c.-à.-d. attachement, autorégulation et compétence) (Blaustein & Kinniburgh)



Calendrier des opérations

- Évaluation des besoins ARC : 27 juin 2016
- Formation : automne 2016/hiver 2017
- Consultation mensuelle sur les cas

3^e niveau : Pour le personnel désigné dans le domaine de la santé mentale et de la lutte contre la toxicomanie et pour les personnes/équipes identifiées

- Formation sur les interventions factuelles liées aux traumatismes, pour les cliniciens en santé mentale et en toxicomanie



Calendrier des opérations

- Examen de la documentation existante et planification du projet d'analyse comparative.
- La plus grande partie de la formation de 3^e niveau se déroulera après avoir pris le temps d'intégrer la formation ARC dans la pratique.



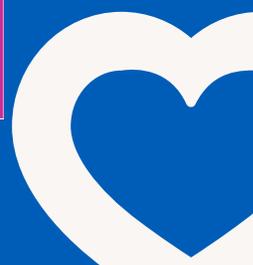
PLAN DE COMMUNICATION



Logo

YOUR
EXPERIENCES
MATTER

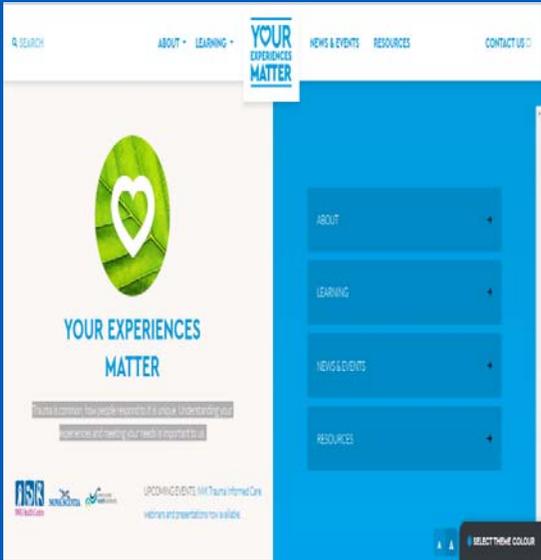
Votre expérience compte



Site Web

www.yourexperiencesmatter.com

Le traumatisme est commun, et la façon d'y répondre unique.
Comprendre vos expériences et vos besoins nous importe.



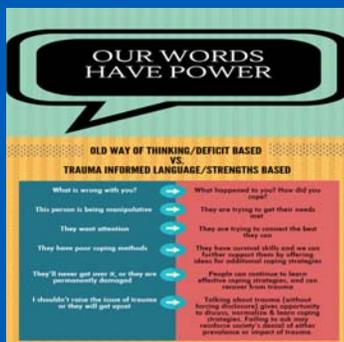
Votre expérience compte
Recherche À propos Apprendre
Votre expérience compte
Actualité et événements
Ressources
Contact

Votre expérience compte
Le traumatisme est commun, et la façon d'y répondre unique.
Comprendre vos expériences et vos besoins nous importe.

Événements à venir : les webinaires et présentations sur les soins tenant compte des traumatismes de l'IWK sont désormais à votre disposition.

Affiches

Nos mots ont du pouvoir



Vieille façon de penser / basée sur les lacunes

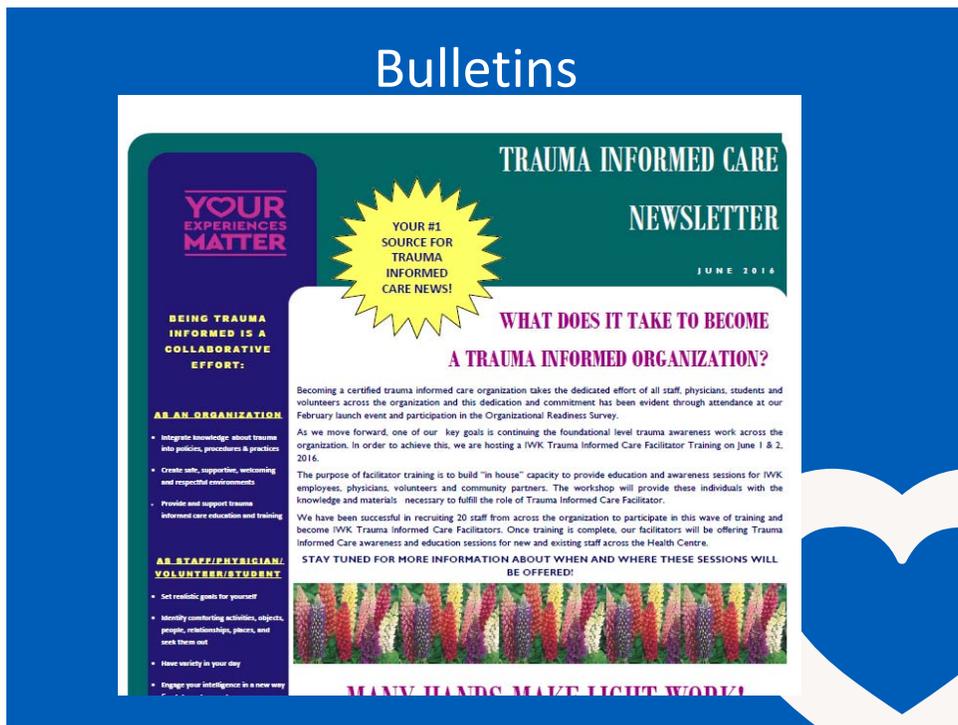
c. Langage tenant compte des traumatismes / basé sur les forces

Qu'est-ce qui ne va pas?	Qu'est-ce qui vous est arrivé? Comment y avez-vous fait face?
Cette personne est en train de me manipuler	Elle essaie de combler ses besoins
Il veut attirer l'attention	Il essaie de communiquer du mieux qu'il peut
Elle ne sait pas s'adapter	Elle a un sens de la survie et nous pouvons l'aider encore en lui offrant d'autres stratégies d'adaptation
Il ne s'en sortira jamais; il est meurtri de façon permanente	Les gens peuvent continuer à apprendre des stratégies d'adaptation efficaces et peuvent se remettre d'un traumatisme
Je ne devrais pas parler du traumatisme pour ne pas l'énerver	Parler du traumatisme (sans forcer les gens à se confier) permet de discuter, de normaliser et d'apprendre des stratégies d'adaptation. Ne pas en parler peut renforcer le déni de la société quant à la prévalence ou à l'incidence d'un traumatisme.

Logo



Vos expériences nous importent.
Soins tenant compte des traumatismes
YOUREXPERIENCESMATTER.COM



Bulletins

Soins tenant compte des traumatismes

Bulletin

Juin 2016

Votre 1^{er} source d'actualité sur les soins tenant compte des traumatismes!

Left column :

Tenir compte des traumatismes, c'est l'affaire de tous

En tant qu'organisation

Intégrer les connaissances sur les traumatismes aux politiques, procédures et pratiques

Créer un climat sécuritaire, solidaire, accueillant et respectueux

Fournir et promouvoir un enseignement et des formations tenant compte des traumatismes

En tant que membre du personnel/médecin/bénévole/étudiant

Fixez-vous des objectifs réalistes

Trouvez des activités, des objets, des personnes, des relations et des endroits réconfortants

Agrémentez vos journées de diversité

Mobilisez votre intelligence de nouvelles façons

Que faut-il faire pour devenir une organisation tenant compte des traumatismes?

Devenir une organisation tenant compte des traumatismes demande un effort soutenu de la part du personnel, des médecins, des étudiants et des bénévoles de l'organisation. Cet engagement et ce dévouement sont clairement apparus lors du lancement de février et de la participation à l'enquête sur l'état de préparation.

À mesure que nous progressons, l'un de nos principaux objectifs consiste à continuer le travail d'éducation et de sensibilisation dans toute l'organisation. À cette fin, nous allons offrir une formation IWK des animateurs sur les soins tenant compte des traumatismes les 1^{er} et 2 juin 2016.

Le but de la formation des animateurs est de renforcer notre capacité interne à fournir des séances d'éducation et de sensibilisation aux employés, aux médecins, aux étudiants, aux bénévoles et aux partenaires communautaires de l'IWK. L'atelier leur fournira les connaissances et les outils qui leur permettront de remplir leur fonction d'animateur dans le domaine des soins tenant compte des traumatismes.

Nous sommes parvenus à recruter 20 membres du personnel dans l'organisation pour suivre la première vague de formation d'animateurs en soins tenant compte des traumatismes. Une fois la formation terminée, nos animateurs offriront des séances de sensibilisation et d'éducation au personnel existant et nouveau du centre de santé.

NOUS VOUS FOURNIRONS DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS SUR LES DATES ET EMBLEMES DE CES SÉANCES

PLUS ON EST NOMBREUX, MOINS LE TRAVAIL EST DUR!

INTÉGRATION DANS LA PRATIQUE QUOTIDIENNE



Que puis-je faire pour « tenir compte des traumatismes »?

Offrir des interventions médicales tenant compte des traumatismes

Frapper aux portes

Travailler en partenariat

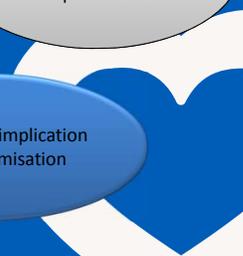
Créer des espaces sécuritaires

Vous présenter et informer de façon claire

Tenir des conversations respectueuses

Partager l'information

Promouvoir l'implication et l'autonomisation



Applicabilité dans l'ensemble des programmes

Santé des enfants

- Reconnaître que de nombreuses interventions médicales sont traumatisantes pour les clients et les familles, que ce soit la 1^e fois ou non
- Étendre la méthode de l'ABC (voies aériennes, respiration, circulation) à la méthode DEF (détresse, soutien affectif et famille)
- Faire évoluer les processus (OU, réunions d'équipe)

Santé des femmes et des nouveau-nés

- Reconnaître l'incidence possible sur les femmes de traumatismes tels que les abus sexuels ou la violence familiale quand elles reçoivent des soins prénataux ou donnent naissance.
- Solliciter la permission des clients avant de les toucher et leur expliquer la situation avant de procéder à un examen.
- Étudier la possibilité de tenir compte des nouveau-nés dans les politiques de soins de santé.



Applicabilité dans l'ensemble des programmes

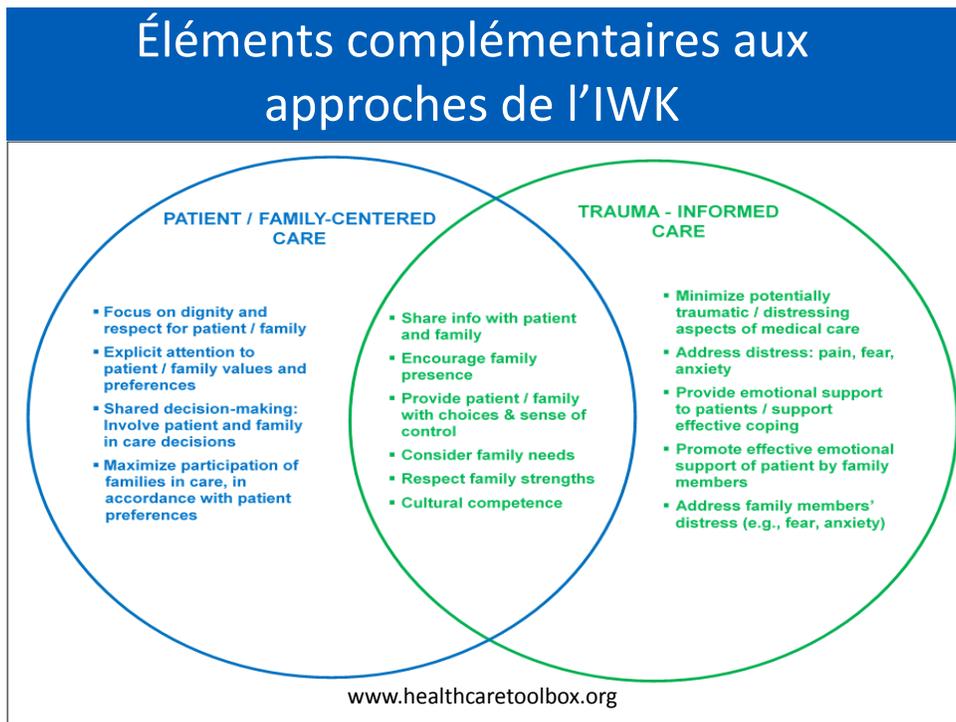
Santé mentale et toxicomanie

- Instaurer un climat sécuritaire qui soit propice à la révélation d'un traumatisme.
- Reconnaître l'effet traumatisant de l'isolement et de la mise en contention.
- Créer des espaces de confort.

Équipes des opérations et de soutien

- C'est en général avec le personnel de soutien non clinique que les clients et les familles traitent à leur arrivée au centre de santé. La formation TCC développera la capacité du personnel à répondre et à soutenir les familles qui peuvent éprouver de la détresse quand elles accèdent au système de santé.
- Concevoir des espaces tenant compte des traumatismes. S'assurer, dès la conception, de leur sécurité.





Éléments complémentaires aux approches de l'IWK

Diagram (Left)
SOINS CENTRÉS SUR LE PATIENT ET LA FAMILLE

Insister sur la dignité et le respect envers le patient et la famille
Apporter une attention particulière aux valeurs et préférences du patient et de la famille
Prendre les décisions en commun; impliquer le patient et la famille dans les décisions liées aux soins
Maximaliser la participation de la famille dans les soins, en accord avec les préférences du patient

(Centre)
Partager l'information avec le patient et la famille
Encourager la présence de la famille
Offrir au patient et à la famille des choix et un sentiment de maîtrise
Tenir compte des besoins de la famille
Respecter les points forts de la famille
Compétence culturelle

(Right)
Soins tenant compte des traumatismes
Minimiser les aspects potentiellement traumatisants ou pénibles des soins médicaux
Soulager la détresse : douleur, peur, anxiété
Offrir un soutien émotif aux patients / promouvoir les techniques d'adaptation efficaces
Promouvoir un soutien affectif efficace des membres de la famille envers le patient

Quelques initiatives du groupe de travail

- Un milieu sécuritaire
 - Liste de contrôle environnementale tenant compte des traumatismes
- Un milieu de travail sécuritaire et sain sur le plan psychologique
 - Procédure entourant les comptes rendus
 - Soutien pour le personnel – liste de ressources
 - Séances de pleine conscience pour le personnel
 - Usure de compassion
- Dépistage précoce et réponse
 - Ressources pour les patients, les familles et le personnel
 - Scénario entourant le dépistage
- Évaluation et traitement
 - Algorithme du cheminement clinique
 - Étude comparative à venir
- Priorités dictées par le patient et la famille



Liste de contrôle environnementale

Trauma Informed Care ~ Safe and Secure Environment Checklist	
Area:	
Please complete the questions below to assess your current team and work environment. This checklist will be conducted annually to measure progress across the Health Center as we strive toward all teams and work environments becoming trauma informed and becoming a Trauma Informed Organization.	
Rating Scale: 1 = Disagree/Rarely 2 = Neutral/Sometimes 3 = Agree/Usually N/A not applicable	
Questions	Rating
Safety and Comfort	
1. The environment inside/ outside the service is well lit.	
2. Entrances and exits are clearly marked.	
3. All signs in our area have clear, concise and positive messaging.	
4. Reception areas and waiting rooms are welcoming, comfortable and inviting.	
5. Artwork is generally liked by clients/patients and staff (i.e., Empowering, Culturally diverse, done by clients/patients, Soothing/Calming).	
6. The service incorporates age/developmentally-friendly decorations and materials.	
7. Staff are conscious about their body language and tone of voice during all interactions.	
8. Clients/patients/caregiver are provided a clear process to gain or give up access to restricted areas.	
Staff Safety and Support Practices	
9. My service has a policy/process that we use to manage client/patient/caregiver and staff safety concerns (i.e., aggression).	
10. My team knows what to do if a client//patients/caregiver discloses a safety concern/issue.	
11. Staff are encouraged to provide ongoing feedback to improve their physical safety at work.	
12. Topics related to client/patients well-being, staff well-being, and safety concerns are discussed in team meetings.	
13. My team holds meetings/debriefs to discuss serious events/situations after they happen.	
14. On my team, self-care (i.e., taking breaks, exercise, nutrition, debriefing) is encouraged and	

Plan de durabilité

- Consultations pour les organisations communautaires et pour les équipes de l'IWK concernées
- Programme pour les animateurs/trices et champions
- Orientation de l'IWK /modules d'accueil
- Principes de l'IWK intégrés aux politiques

Évaluation

- Protocole relatif aux liens communautaires en vue d'obtenir la certification (Harris and Fallot, 2009)
- Enquête annuelle auprès de l'ensemble du personnel (dite enquête sur l'état de préparation)
- Développement des compétences essentielles
- Listes d'évaluation TTC touchant l'équipe concernée



Plan de durabilité (suite)

Possibles initiatives futures

- Considérations en matière de ressources humaines
- Possibilités en matière de recherche et de formation destinée aux étudiants
- Programmes d'études pour les professions de la santé



Exemples de recherches possibles

- Étude comparative
- Entrevues auprès des intervenants clés : soins TCT pré-2016 dans le cadre de l'étude de l'IWK
- Satisfaction/enquêtes d'opinion/groupes de consultation auprès des clients, des familles, du personnel et du partenaire communautaire
- Projets de recherche axés sur les patients et la famille
- Recherche sur la prévention en matière de mise en contention et d'isolement
- Résultats des interventions factuelles et liées aux traumatismes/ résultats signalés par les patients
- Systèmes informatiques et repérage des traumatismes



Enseignements tirés.....

- Importance du soutien venu tant d'en haut que d'en bas
- Équilibre et bon déroulement des opérations... maintenir la dynamique, gérer les flux et les attentes
- Ressources allouées (argent, ressources humaines, temps)
- Demandes et priorités concurrentielles
- Importance de la pertinence et de l'applicabilité envers tout le personnel
- Rôles modèles : modélisation des soins tenant compte des traumatismes
- Remédier aux idées toutes faites... « J'ai toujours prodigué des soins tenant compte des traumatismes »
« Je traite les traumatismes... je sais donc en tenir compte »
- Si on interroge les gens sur l'usure de compassion et sur le surmenage, il faut être capable d'y répondre et être disposé à le faire.



Renseignements

Holly Murphy, MN, RN BScN, CPMHN(c)

Responsable de la pratique avancée ~ Soins tenant compte des
traumatismes

(902) 470-6302

Holly.Murphy@iwk.nshealth.ca

Sue McWilliam, PhD

Responsable de la pratique avancée ~
Recherche en matière de résultats et
d'évaluation

(902) 470-3777

Susan.Mcwilliam@iwk.nshealth.ca

