

Université de Sherbrooke

**Consolidation de la pratique en travail social au CISSS de la Montérégie-Ouest
Une évaluation des besoins**

Par
Roxanne Héroux
Programme de Maîtrise professionnelle en pratiques de la réadaptation

Essai présenté à la Faculté de médecine et des sciences de la santé
en vue de l'obtention du grade de maître en pratiques de la réadaptation (M. Réad.)

Maîtrise en pratiques de la réadaptation

Longueuil, Québec, Canada
Juin 2018

Membres du jury d'évaluation
Guylaine Doré, mentor, École de réadaptation, Université de Sherbrooke
Marie-José Durant, Programme de maîtrise professionnelle en pratiques de la réadaptation

© Roxanne Héroux, 2018

RÉSUMÉ

Consolidation de la pratique en travail social au CISSS de la Montérégie-Ouest Une évaluation des besoins

Par Roxanne Héroux

Programme de Maîtrise professionnelle en Pratiques de la réadaptation

Essai présenté à la Faculté de médecine et des sciences de la santé en vue de l'obtention du grade de maître en pratiques de la réadaptation (M. Réad.),
Maîtrise en Pratiques de la réadaptation, Faculté de médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Québec, Canada, J1H 5N4

Problématique : Ce projet d'innovation découle de nombreux questionnements reçus au service de la qualité de la pratique clinique du CISSS de la Montérégie-Ouest de la part de gestionnaires et de travailleurs sociaux de l'établissement, portant sur les normes que ces professionnels doivent respecter en tant que membre de leur ordre professionnel. En plus de ces questionnements, le service de la qualité de la pratique clinique a constaté de nombreux cas de non-respect de ces normes chez les travailleurs sociaux. Ceux-ci enfreignent parfois les normes de leur ordre professionnel; les ignorent ou alors connaissent leurs obligations, s'y conforment mais demeurent avec des questionnements.

But : Le but de cet essai-synthèse était d'identifier les besoins des travailleurs sociaux et des gestionnaires du CISSS de la Montérégie-Ouest en matière de connaissances, de compréhension et d'application des normes en vigueur dans la pratique en travail social et cela, par le biais d'une évaluation. Quatre objectifs spécifiques ont découlé de ce but : identifier l'écart entre les normes de l'OTSTCFQ et ce qui se dégage de la tenue de dossiers des travailleurs sociaux à l'établissement; explorer le champ disciplinaire des travailleurs sociaux dans les différentes directions cliniques du CISSS de la Montérégie-Ouest; explorer chez les travailleurs sociaux et leurs gestionnaires, les connaissances et la compréhension des normes de l'OTSTCFQ et identifier des pistes de solution afin de permettre aux professionnels d'agir en conformité avec leurs normes.

Méthode : Des audits de dossiers (n=305) ont permis de mesurer l'écart entre les normes de l'Ordre des travailleurs sociaux et la tenue de dossiers des intervenants à partir d'une grille d'analyse. Une analyse en inter-juges (deux observateurs) a été menée afin d'objectiver la démarche. Dix groupes de discussion ont servi à approfondir le champ disciplinaire de ces professionnels de même que la connaissance et la compréhension des normes de l'Ordre professionnel. Un guide d'entrevue a été utilisé et une analyse par questionnement analytique a été réalisée. Un sondage a été bâti à la lumière des étapes précédentes et a permis d'élargir les constats, mais aussi de cibler des pistes de solution à la problématique : champs disciplinaires pour lesquels les travailleurs sociaux souhaitent obtenir du soutien et moyens ciblés pour faciliter la consolidation de leur pratique.

Résultats : Les grands constats sont à l'effet que :

Très peu de formulaires de consentement requis étaient présents et complets dans les dossiers et les travailleurs sociaux se disaient peu familiers avec l'importance de consigner dans leurs notes chronologiques les consentements obtenus verbalement.

Les travailleurs sociaux qui pratiquaient des activités réservées se sont dits habituellement à l'aise de le faire. Toutefois, les troubles cognitifs liés au vieillissement n'étaient pas considérés, pour beaucoup de travailleurs sociaux, comme faisant partie des troubles touchés par une activité réservée, alors que c'est le cas.

L'évaluation du fonctionnement social n'était pas produite de façon systématique dans les dossiers bien que l'OTSTCFQ l'exige. De plus, le moment où il est nécessaire de produire une évaluation du fonctionnement social n'était pas bien compris par les travailleurs sociaux. Les éléments essentiels du plan d'intervention disciplinaire étaient habituellement présents, mais ce plan était souvent délaissé pour un plan d'intervention interdisciplinaire, alors que le plan disciplinaire est requis, sauf exceptions. Le moment où doit être produit le plan d'intervention disciplinaire n'était pas compris par tous les travailleurs sociaux.

Le sommaire de l'intervention, lorsque requis, était souvent manquant.

Conclusion : Soutenir les connaissances, la compréhension et l'utilisation de l'évaluation du fonctionnement social et du sommaire de l'intervention arrivent parmi les trois priorités des répondants gestionnaires et travailleurs sociaux afin de consolider la pratique en travail social. De plus, l'analyse globale de cette évaluation des besoins nous indique qu'un document d'encadrement de la pratique en travail social serait bénéfique à l'établissement afin de bien camper la discipline au sein des équipes interdisciplinaires. Enfin, un plan d'action afin de consolider la pratique au cours des prochains mois et, par la suite, une offre de soutien clinique pérennisée assureraient que les efforts déployés pour soutenir les travailleurs sociaux au CISSS de la Montérégie-Ouest soient garants de succès.