



OUTIL EN SOUTIEN À L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES PROFESSIONNELS EN GMF

Ce document d'accueil s'adresse aux gestionnaires et aux médecins responsables qui assurent l'encadrement et le soutien des nouveaux professionnels en GMF. Il résume les principales actions à réaliser avant leur accueil et pendant leur intégration. Bien que ce document ait été préparé en soutien à l'intégration des travailleurs sociaux en GMF et que les exemples concernent plus particulièrement cette pratique professionnelle, il représente aussi un outil transférable à l'accueil et à l'intégration des professionnels de toutes les disciplines en GMF.

Le document comprend les principales actions à réaliser avant l'accueil des professionnels et pendant leur intégration. Il comprend trois parties :

1. Aide-mémoire
2. Plan d'accueil des professionnels – aspects organisationnels
3. Intégration des travailleurs sociaux – Aspects de la pratique professionnelle

La responsabilité de cet accueil est partagée entre l'établissement et les GMF. Selon leur rôle respectif, les cogestionnaires partagent une responsabilité du processus lié à l'accueil et l'intégration (Réf : Diagramme sur le modèle de cogestion^{1,2,3}). À noter que le partage proposé entre les responsables du GMF et du CI(U)SSS est à titre indicatif dans ce document.

Les documents et outils développés par les établissements du réseau et diffusés au sein de la communauté de pratique et sur le site Web du RCPI ne reflètent pas nécessairement les vues du MSSS.



AIDE-MÉMOIRE

ACCUEIL ET INTÉGRATION DES PROFESSIONNELS EN GMF*

*Extraits et adaptation du document *Intégration des infirmières et des autres professionnels dans les GMF. Expérience sherbrookoise et guide de soutien à l'intégration*. CIUSSS de l'Estrie – CHUS (2016). Direction des services professionnels. 235 pages. À paraître prochainement.

Avant l'arrivée du professionnel	Responsable		Action réalisée
	GMF	CI(U)SSS	
<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre entre les gestionnaires du CI(U)SSS et le médecin responsable du GMF pour planifier le moment de l'accueil formel du nouveau professionnel^{4,5} <ul style="list-style-type: none"> ○ Organiser l'accueil du professionnel et partager les responsabilités qui s'y rattachent⁶ (voir l'outil: Plan d'accueil des professionnels – Aspects organisationnels). ○ S'assurer d'une compréhension commune des responsabilités liées à la cogestion des professionnels en GMF et de leur appropriation. ○ Identifier et partager le portrait de la clientèle desservie et du territoire du GMF, en vue d'orienter et d'adapter les pratiques professionnelles. ○ Prévoir la disponibilité des outils et ressources nécessaires (voir <i>Plan d'accueil des professionnels</i>, page 5). 	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Identification d'un employé du GMF pouvant faciliter l'intégration lorsque c'est possible. <ul style="list-style-type: none"> ○ Choisir une personne de référence qui agira comme facilitatrice auprès du nouveau professionnel et l'informer de leur participation à l'intégration de celui-ci^{5,7,8} Cet accompagnement propose le jumelage entre un employé plus expérimenté et le nouveau professionnel afin de l'accueillir, de favoriser son intégration socioprofessionnelle ainsi que son développement professionnel dans l'organisation. 	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Convenir avec le ou les responsables du soutien clinique des mesures d'accompagnement appropriées.⁹ 		X	
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer un calendrier d'accueil et d'orientation. Il s'agit d'un processus qui se déploie au fil du temps, et non en une seule journée.⁴ 	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Réviser et mettre à jour la documentation qui doit être remise au nouvel employé (liste de collègues, bottins des partenaires, règles, politiques, etc.). 	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la disponibilité des ressources nécessaires au travail du nouveau professionnel. Ex. : clés, Lotus Notes, jeton, ordinateur, accès matériel (imprimantes, boîtes vocales, etc.), accès système (DMÉ, DQS, test, etc.). 	X		
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre l'information aux membres de l'équipe du GMF annonçant l'arrivée du nouveau professionnel. 	X		

AIDE-MÉMOIRE
ACCUEIL ET INTÉGRATION DES PROFESSIONNELS EN GMF (SUITE)

À L'ARRIVÉE du professionnel et PENDANT son intégration	Responsable		Action réalisée
	GMF	CI(U)SSS	
<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le nouveau professionnel * Si les cogestionnaires ne peuvent être présents ensemble, s'assurer qu'il y en ait au moins un au GMF pour accueillir le nouveau professionnel. Cet accueil permet : <ul style="list-style-type: none"> ○ D'informer des modalités d'accueil et d'orientation; de remettre les documents en lien avec le « Plan d'accueil » et « l'Intégration des travailleurs sociaux ». À cet effet, se référer aux deux outils proposant les actions principales à réaliser. ○ D'inviter le nouveau professionnel à réaliser son auto-évaluation au cours de son processus d'intégration. ○ De présenter le ou les mentors. ○ De planifier des rencontres formelles avec le nouveau professionnel et les cogestionnaires; utiliser aussi différentes occasions pour transmettre une rétroaction constructive¹⁰. ○ De convenir des modalités de soutien clinique et professionnel ainsi que des mesures d'accompagnement appropriées. ○ De se renseigner sur la satisfaction du nouveau professionnel et ses besoins dans la perspective de l'atteinte du rendement souhaité⁴. <p><small>*Le gestionnaire hiérarchique du CI(U)SSS pourrait planifier une rencontre d'accueil dans l'établissement pour discuter des aspects sous sa responsabilité. Un accueil de groupe avec d'autres professionnels intégrant aussi un GMF pourrait être prévu.</small></p>	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> • Un suivi des activités d'intégration et une offre de soutien au nouveau professionnel permettent de faciliter la réalisation des apprentissages requis; de valider sa capacité à exercer les tâches. À cet effet, il est proposé de faire des rencontres avec le professionnel, les cogestionnaires et le responsable médical du GMF : <ul style="list-style-type: none"> ○ après 3 semaines; ○ après 6 semaines; ○ de façon périodique par la suite. Ce processus devient formel pour le gestionnaire hiérarchique lors d'une évaluation de la période d'essai ou d'intégration. 	X	X X	
<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir des activités sur les notions de base de la collaboration interprofessionnelle. 	X	X	

Références

Cet outil d'accueil et d'intégration comprend extraits et adaptation de : *Intégration des infirmières et des autres professionnels dans les GMF. Expérience sherbrookoise et guide soutien à l'intégration*. CIUSSS de l'Estrie – CHUS (2016). Direction des services professionnels. 235 pages. À paraître prochainement.

1. Joron P. (2016). Présentation webinaire La cogestion en GMF pour un modèle collaboratif réussi lors des activités de la Communauté de pratique-Projet GMF dans le cadre du projet «Soutien à l'intégration des professionnels en GMF dans une perspective de collaboration interprofessionnelle» http://www.rcpi.ulaval.ca/fileadmin/media/documents/ProjetsGMF/CdP/Cogestion_en_GMF-Presentation_Pierre_Joron_16-09-06.pdf
2. IUPLSSS du CIUSSS de l'Estrie – CHUS et IUPLSSS du CIUSSS de la Capitale-Nationale et le RCPI. (2016). *Autorité hiérarchique et autorité fonctionnelle : dans le contexte de l'intégration des professionnels en GMF*. Diaporama préparé dans le cadre du projet «Soutien à l'intégration des professionnels en GMF dans une perspective de collaboration interprofessionnelle» http://www.rcpi.ulaval.ca/fileadmin/media/documents/ProjetsGMF/Cogestion/Autorite_hierarchique_et_fonctionnelle_01.pdf
3. CIUSSS de la Capitale-Nationale. (2016). Diagramme illustrant la cogestion GMF-CIUSSS appliquée au CIUSSS de la Capitale-Nationale. http://www.rcpi.ulaval.ca/fileadmin/media/documents/ProjetsGMF/Graphique_cogestion_ex.CIUSSS_Capitale-Nationale_.pdf
4. Conseil RH pour le secteur communautaire. <http://hrcouncil.ca/info-rh/personnes-comptentes-orientation.cfm>
5. GOSELIN, J., GREENMAN, PS et JOANISSE, M. (2015). *Le développement professionnel en soins de santé primaires au Canada. Nouveaux défis*. Presses de l'Université du Québec, 226 pages.
6. Centre de santé et de services sociaux de Jonquière. Procédure d'accueil – Intégration pour les employés de la catégorie IV.
7. Module IV-Guide de gestion des ressources humaines destinées aux entreprises des technologies de l'information et des communications. http://www.technocompetences.qc.ca/guide/grh/Module_04-Accueil_integration.pdf
8. Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail secteur « affaires municipales ».Fiche technique #64.Intégration compétente et sécuritaire des nouveaux employés. <http://www.apsam.com/sites/default/files/docs/publications/ft65.pdf>.
9. Jancarik, A. (2010). Recension de pratiques sur les programmes de formation d'accueil et processus de probation pour les nouveaux intervenants psychosociaux. Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie.
10. Bédard, I. et Belhumeur, A. (2010). L'intégration d'un nouvel employé : pratiques gagnantes. Effectif, 13(2). Avril/mai 2010. <http://www.affairesrh.ca/gestionnaires/solutions-gestion/fiche.aspx?f=67355>



PLAN D'ACCUEIL DES PROFESSIONNELLS

GMF d'appartenance :	
Nom de l'employé :	
Titre d'emploi :	
Début de l'accueil (date)	

ASPECTS ORGANISATIONNELS

L'accueil porte sur les aspects organisationnels. Cette étape comprend les connaissances essentielles pour que le professionnel se familiarise avec son environnement de travail immédiat et les ressources liées à sa tâche. Selon leur rôle respectif, les cogestionnaires partagent une responsabilité du processus lié à l'accueil et l'intégration (Cf. Diagramme sur le modèle de gestion^{1,2,3}).

Suivi du nouveau professionnel accueilli		Responsable	
		GMF	CI(U)SSS
Fait	Structure administrative du CI(U)SSS		
	<ul style="list-style-type: none"> Organigramme de l'organisation du CI(U)SSS <ul style="list-style-type: none"> Précisions sur les rôles des directions cliniques et administratives. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Organigramme de la direction et présentation du service <ul style="list-style-type: none"> Explications sur les modalités de cogestion hiérarchique et fonctionnelle du CI(U)SSS et du GMF. Rôles des personnes ayant des fonctions de soutien clinique. 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Encadrement administratif <ul style="list-style-type: none"> Politiques, règlements et guides (ex. : guide d'éthique, droits des usagers et examens des plaintes; confidentialité et archives; tenue vestimentaire, politique sur la prévention de la violence, etc.). Mission universitaire et supervision de stagiaires. Politique d'enseignement de l'établissement. ... 		X
	Particularités du GMF/GMF-U/GMF-R		
	<ul style="list-style-type: none"> Définitions GMF/GMF-U/GMF-R/GMF intra-muros/GMF extra-muros/GMF mixte. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Portrait de la clientèle (provenance et trajectoire de services). 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Éléments significatifs du <i>Programme de financement et de soutien professionnel pour les GMF</i>. Ex. : offre de service (jours fériés), pondération des inscriptions, financement v/s usagers, liens GMF/établissements. 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Professionnels offrant déjà des services dans le GMF. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Rôle du médecin responsable (autorité fonctionnelle). 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Rôle des gestionnaires de l'établissement (autorité hiérarchique). 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Rôle du personnel administratif du GMF. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Trajectoire de communication interne et externe. 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Modalités de supervision clinique 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Modalités de soutien professionnel (ex.:codéveloppement, consultation de collègues, etc.) 		X

PLAN D'ACCUEIL DES PROFESSIONNELS
ASPECTS ORGANISATIONNELS (SUITE)

Suivi du nouveau professionnel accueilli		Responsable	
		GMF	CI(U)SSS
Fait	Visite et présentation du ou des milieux de travail Note : si le professionnel travaille dans plus d'un GMF ou plus d'un site, planifiez à l'avance le moment de familiarisation avec les milieux (incluant rendez-vous avec le médecin responsable).		
	• Équipe de travail – Présentation du personnel et brève description de leurs fonctions : personnel administratif, gestionnaires, professionnels des différentes disciplines	X	
	• Environnement de travail : visite du site, des lieux de travail, des locaux administratifs, des salles communes, des salles d'entrevues, des archives, etc.	X	
Responsabilités du nouveau professionnel			
	• Description des tâches et responsabilités <ul style="list-style-type: none"> ○ Contribution attendue. ○ Développement et maintien des compétences. ○ Participation à l'enseignement et aux projets de recherche (dans le cas d'un CIUSSS). ○ Identification et résolution de situations qui menacent la qualité et la sécurité des soins et des services. ○ Déclaration de tout incident ou accident de l'usager et divulgation. 	X	X
	• Utilisation optimale des pratiques de collaboration interprofessionnelle.	X	X
	• Appréciation de la contribution du personnel (objectifs, modalités et fréquence).	X	X
Conditions de travail			
	• Demande de congé, procédures lors des absences et personnes à contacter.	X	X
	• Jours fériés (calendrier).		X
	• Vacances annuelles (fonctionnement, dates, affichage).		X
	• Horaire quotidien (pauses, repas).	X	X
	• Banque de temps à reprendre/repris.	X	X
	• Autorisation de formation individuelle.	X	X
	• Rendement du professionnel.	X	X
	• Affichage des postes.	X	
Sécurité du personnel			
	• Mesures d'urgence.	X	
	• Évacuation du site (repérage des sorties à utiliser).	X	X
	• Exposition accidentelle à des liquides biologiques (seringues) : protocoles.		
	• Déclaration d'incidents et d'accidents du travail (formulaire).	X	X
	• Prévention des infections, pratiques de base et précautions.	X	X
	• Vaccination des personnes œuvrant dans l'établissement contre l'influenza.	X	X

PLAN D'ACCUEIL DES PROFESSIONNELS

ASPECTS ORGANISATIONNELS (SUITE)

Suivi du nouveau professionnel accueilli		Responsable	
		GMF	CI(U)SSS
Fait	Outils et ressources		
	<ul style="list-style-type: none"> Localisation du bureau du professionnel, fonctionnement du secrétariat, soutien administratif offert, modalités pour la prise de rendez-vous, utilisation des boîtes vocales, l'envoi de fax, etc. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Cheminement pour les demandes informatiques, tel : accès Internet, installation d'un logiciel spécialisé, d'un permis pour des tests. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Accès au Dossier Santé du Québec (DSQ) pour les infirmières et les pharmaciens. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Accès au Dossier patient électronique (DMÉ, OMNI-MED ou autre) et formation à son utilisation, I-CLSC (Sic +). 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Accès aux autres applications : <ul style="list-style-type: none"> Logiciel RH (relevé de présence, paie, profil de formation, etc.) I-CLSC (Sic Plus) 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Ordinateurs. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Modalités de réservation de salle de rencontre et d'équipement (projecteur, écran, tableau). 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Photocopieurs et télécopieurs (codes). 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Téléphonie, boîte vocale et code interurbain, directives pour la messagerie vocale, cellulaire (s'il y a lieu). 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Carte d'accès, clés. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Stationnement, transport par taxi. 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Jeton télé accès. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Lotus Notes. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Intranet (structure et ressources fréquemment utilisées (ex. : bottin, requêtes). 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Requêtes informatisées. 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Déclaration de formation pour GMF extra-muros. 	X	X



INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

GMF d'appartenance :	
Nom de l'employé :	
Titre d'emploi :	
Début de l'accueil (date)	

ASPECTS DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

L'intégration des professionnels en GMF comprend une période d'orientation portant sur les apprentissages cliniques. Elle donne aussi des indications précises sur les notions à traiter et les méthodes d'apprentissage/enseignement à privilégier. La responsabilité de l'orientation et du développement des compétences du professionnel relève de l'établissement. Tout comme le *Plan d'accueil*, il faudra s'assurer que les aspects de la pratique professionnelle contenus dans la grille ci-dessous soient régulièrement mis à jour pour bien refléter l'évolution du milieu et des pratiques professionnelles.

À titre d'exemple, à la suite de son accueil et des besoins identifiés, le professionnel pourrait être accompagné par un superviseur désigné afin de s'assurer qu'il a les compétences essentielles pour être fonctionnel et efficace dans son nouveau milieu de travail. L'échelle suggérée permet alors de suivre l'évolution et de préciser des objectifs le cas échéant.

Contenu de l'orientation	Éléments d'apprentissage	Vu	À revoir	Maîtrise initiale	Suivi
RÔLE du CI(U)SSS, principaux services, partenaires et organismes disponibles sur le territoire du GMF ainsi que les critères de référence	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le rôle du CI(U)SSS au sein de la première ligne et connaît ses principaux services, partenaires disponibles sur le territoire ainsi que les critères de référence. (Ex. : organismes communautaires). Connaît le profil des clientèles. 				
MODALITÉS DE fonctionnement et de référence des programmes au CI(U)SSS	<ul style="list-style-type: none"> Connaître le sens, les modalités de fonctionnement et de référence des différents programmes. 				
RÔLE ET RESPONSABILITÉS des autres professionnels (ou équipes spécifiques) ainsi que les critères de référence	<ul style="list-style-type: none"> Connaître le rôle des autres professionnels (ou équipes spécifiques) ainsi que les critères de référence. Connaître la répartition des services entre les différents professionnels. 				

INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

ASPECTS DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE (SUITE)

Contenu de l'orientation	Éléments d'apprentissage	Vu	À revoir	Maîtrise initiale	Suivi
RÔLE du travailleur social en GMF	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et faire connaître son rôle en GMF. • Appliquer l'offre de services du TS en GMF. • Convenir des modalités de référence/de consultation. • Connaître les mécanismes de communication au sein de l'équipe GMF. • Planifier l'organisation de son travail. 				
Développement/consolidation des compétences liées à la pratique professionnelle à titre de travailleur social en GMF	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de service. • Procéder à l'évaluation du fonctionnement social. • Remplir un plan d'intervention (PI et PSI). • Assurer les consultations psychosociales et intervenir dans les situations de crise. • Orienter vers les ressources et programmes appropriés. • Agir à titre de personne-ressource pour l'équipe du GMF tenant compte de son expertise spécifique. 				
Développement/consolidation des compétences du professionnel en lien avec la collaboration interprofessionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des pratiques de collaboration interprofessionnelle au quotidien et centrées sur l'utilisateur. • Connaître et développer des compétences clés associées aux pratiques de collaboration interprofessionnelle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Respect des rôles de chacun selon les activités réservées inscrites dans le PL21; ○ Négociation des zones de chevauchement entre les professionnels; ○ Communication avec l'utilisateur, l'équipe du GMF et avec les partenaires externes; ○ Gestion des tensions et des conflits; ○ Travail d'équipe; ○ Leadership collaboratif. • S'engager à contribuer à l'optimisation des pratiques de collaboration interprofessionnelle au sein du GMF : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ex. : révision de la trajectoire des demandes avec l'équipe; priorisation des demandes et gestion de la liste d'attente. 				

INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX
ASPECTS DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE (SUITE)

Contenu de l'orientation	Éléments d'apprentissage	Vu	À revoir	Maîtrise initiale	Suivi
NOTES AU DOSSIER et statistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer la tenue de dossiers conformément aux normes professionnelles et aux balises d'établissement en respectant le délai de rédaction établi. • Remplir les notes évolutives dans un souci de communiquer aux autres professionnels les informations pertinentes dans le cadre de leur suivi conjoint. • Procéder à l'évaluation du fonctionnement social et à l'analyse de la situation, à l'élaboration du PI/PSI/PII s'il y a lieu; rédiger le sommaire de fermeture/transfert, divers rapports et lettres. 				