

Quête cohorte 2 - Aperçu des projets

Introduction

La deuxième cohorte du programme Quête était composée de six équipes qui ont débuté leur parcours d'AQ en juillet 2021. Les équipes ont terminé les activités de la cohorte en septembre 2022. Les résumés de leurs projets Quête sont présentés ici.

Boost Child & Youth Advocacy Centre : Amélioration des voies d'accès aux soins pour les enfants et les jeunes victimes d'exploitation sur Internet

Quelle était l'occasion?

Le Boost Child & Youth Advocacy Centre (CYAC) a déterminé que le suivi de ses bénéficiaires et le processus de facturation des prestataires de services entraînaient des occasions manquées d'entrer en contact avec les bénéficiaires grâce au counseling et d'optimiser les ressources financières attribuées. Les membres de l'équipe d'accueil consacrent la majeure partie de leur temps à chercher les formulaires et les factures des prestataires de services. Ces défis sont attribuables à des lacunes liées aux processus du programme de counseling en cas d'exploitation d'enfants sur Internet (EEI), ainsi qu'à l'absence de processus cohérent pour documenter, produire ou envoyer des factures.

Quel était l'objectif?

L'objectif consistait à améliorer le déroulement des services et les processus de facturation pour remédier aux pertes quotidiennes d'efficacité des membres de l'équipe et offrir un meilleur service aux bénéficiaires du programme de counseling en cas d'exploitation d'enfants sur Internet (programme de counseling EEI) en assurant le suivi de leur utilisation des ressources financières et de leurs relations avec les prestataires de services. Il consistait également à déterminer les bénéficiaires qui ont mis fin à leurs relations thérapeutiques de manière précoce et avant de tirer le maximum des ressources financières mises à leur disposition.

Quelles ont été les améliorations?

- La version révisée des documents du programme sera plus concise et comprendra la lettre d'approbation, le formulaire de facturation, de même que la trousse d'inscription au programme de counseling EEI.



Institut du savoir
sur la santé mentale et les dépendances
chez les enfants et les jeunes

Subventionné par : **Ontario** 

Les opinions exprimées ici sont celles de l'Institut du savoir et ne reflètent pas nécessairement celles de la Province.



- La révision des politiques connexes pour cerner les obligations, augmenter la fréquence des mises à jour périodiques de la liste des prestataires de services et fournir des directives claires quant aux paiements.
- L'offre plus fréquente de séances (trimestrielles) d'orientation ou de rappel aux prestataires de services, de mises à jour de leur système de facturation et d'un processus de conciliation avec des échéanciers définis et des processus de suivi et de fermeture de dossiers.

Quelles en ont été les répercussions?

On espère que la version améliorée des processus garantira un meilleur jumelage entre les bénéficiaires et les prestataires de services, des dossiers à jour, exacts et appropriés des bénéficiaires et un suivi auprès des bénéficiaires qui ont cessé d'assister à leurs séances de counseling de manière précoce. Les mécanismes de suivi améliorés mis en place entraîneront une hausse du pourcentage de bénéficiaires qui accèdent à des services thérapeutiques dans un délai convenable, participent pleinement au processus thérapeutique et tirent le maximum des ressources financières à leur disposition.

Au moment de l'achèvement du projet, l'équipe travaillait encore à la mise en œuvre des améliorations. Les membres de l'équipe ont constaté de premiers progrès du point de vue de la communication avec les prestataires de services, notamment en ce qui concerne l'intégration des nouvelles et nouveaux prestataires de services à l'aide des nouveaux formulaires créés.

L'amélioration des communications avec le service de la comptabilité était aussi l'un des premiers progrès constatés, grâce à la mise en place de processus qui permettent d'assurer un meilleur suivi des paiements de facture tout en respectant les échéanciers convenus. La création d'une liste maîtresse des bénéficiaires a rendu possibles une meilleure saisie et un meilleur suivi des données ainsi que l'élimination de sources de données multiples, ce qui permet désormais au personnel d'accueil de passer moins de temps à concilier les dossiers des bénéficiaires.

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca Au-delà des services brefs : amélioration du jumelage des services aux bénéficiaires et des voies d'accès aux services de santé mentale



Quelle était l'occasion?

Le Mains a constaté des défis chez ses bénéficiaires de services brefs, puisqu'il ne disposait pas d'outil officialisé pour évaluer les besoins particuliers de ses bénéficiaires. Il était donc difficile de déterminer une voie d'accès aux soins cohérente. Par conséquent, les bénéficiaires ont été placées ou placés sur une longue liste d'attente pour des services de counseling généraux avec une surveillance minime et des interactions limitées. Dans ce genre de situations, il a souvent fallu procéder à de nouvelles évaluations et redéfinir les objectifs de traitement lorsque les circonstances des bénéficiaires changeaient au cours de la période d'attente pour l'accès aux services. Cette situation a entraîné des répercussions sur la qualité générale des services.

Quel était l'objectif?

L'objectif consistait à formuler des recommandations en vue de mettre en œuvre des évaluations axées sur les besoins et des processus de planification. Pour y parvenir, le Mains visait à mettre en place des critères clairs en matière d'admissibilité, d'exclusion et de priorité en vue de définir les voies d'accès aux listes d'attente pour des interventions particulières. Le Mains s'efforçait également de miser sur des stratégies de gestion des listes d'attente et sur des recommandations concernant le triage des cas afin de contribuer à établir l'ordre des priorités selon le niveau d'urgence pour garantir des services en temps opportun. À des fins de gains d'efficacité, l'équipe du Mains a travaillé à la cartographie des services actuels qui comporte des définitions précises en vue d'éclairer un modèle de soins par palier et une approche qui répartit les interventions dans des sous-catégories. Dans le cadre de ce projet, les membres de l'équipe ont aussi prévu de déterminer les aspects pour lesquels EMHware ou un autre logiciel de suivi du déroulement des travaux est nécessaire.

Quelles ont été les améliorations?

- La mise en œuvre d'un outil d'évaluation officialisé – interRAI – pour les services brefs. Par la suite, les bénéficiaires ont été inscrites ou inscrits sur une liste d'attente plus courte comportant des possibilités de voies d'accès aux soins établies et cohérentes, ce qui leur assurant ainsi un niveau adéquat de surveillance et d'interactions avec ces bénéficiaires pendant leur attente.
- L'élaboration de recommandations pour la mise en œuvre des évaluations axées sur les besoins et d'un processus de planification assorti de critères clairs en matière d'admissibilité, d'exclusion et de priorité.



- Des recommandations concernant le triage contribuant à hiérarchiser les priorités et à cartographier les services actuels qui sont accompagnés de définitions précises. Des vérifications et une surveillance à intervalles réguliers de la liste d'attente ont aussi été mises en place dans le but de réévaluer les besoins des bénéficiaires.
- La formation des membres du personnel concernant EMHWare et son utilisation à titre d'outil de suivi du déroulement des travaux.

Quelles en ont été les répercussions?

Le projet était axé sur des initiatives qui viendront éclairer et compléter d'autres projets recommandés. En déterminant les indicateurs clés, l'équipe a formulé des recommandations visant à tirer parti des données pour orienter les prochaines étapes de la phase d'amélioration. Les membres de l'équipe ont l'intention de mobiliser les apprentissages réalisés au cours de leur cheminement d'amélioration en adoptant les outils et les méthodologies du programme Quête et en les intégrant à des projets à venir. Ces démarches s'inscrivent dans le cadre d'un effort plus vaste en vue d'instaurer une culture d'amélioration de la qualité (AQ) avec la capacité de réaliser des changements importants au-delà du programme Quête.

Centre Maltby : Amélioration des services simultanés de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les jeunes de la région de KFLA

Quelle était l'occasion?

Le Centre Maltby, en partenariat avec Kairos, un programme de réinsertion des jeunes, a collaboré à l'amélioration des services simultanés en matière de santé mentale et de dépendances dans la région de Kinston, Frontenac, Lennox et Addington (KFLA). Les jeunes qui ont des besoins concomitants liés à santé mentale et à l'usage de substances ne bénéficiaient pas d'un accès constant aux services intégrés dans ces domaines. Ces services sont offerts en vase clos aux jeunes de la région de KFLA, qui profitent d'une intégration limitée entre les divers prestataires de services au sein de la communauté.

Les membres du personnel de Kairos a signalé un problème de santé mentale sous-jacent chez de nombreux jeunes auxquels le programme offre son soutien. Ils ont remarqué que traiter un problème d'usage de substances sans s'attaquer aux besoins en santé mentale sous-jacents



peut entraîner des conséquences néfastes pour les jeunes. L'équipe clinique en santé mentale du Centre Maltby savait que le signalement des problèmes d'usage de substances par ses bénéficiaires n'était pas représentatif du pourcentage de la population générale qui est aux prises avec de tels besoins et présumait que ce renseignement était sous-déclaré. De plus, ce n'est pas l'ensemble des thérapeutes du Centre Maltby qui croyaient posséder les connaissances et la capacité nécessaires pour gérer les besoins de leurs bénéficiaires quant à l'usage de substances.

Quel était l'objectif?

L'objectif du Centre était de veiller à ce que les jeunes ayant des besoins en santé mentale et des préoccupations liées à l'usage de substances soient déterminés et en mesure d'accéder efficacement à des services intégrés et simultanés par l'intermédiaire du Centre Maltby et du programme Kairos de Youth Diversion.

Quelles ont été les améliorations?

- L'amélioration de la détermination des bénéficiaires qui présentent des besoins concomitants en matière de santé mentale et d'usage de substances.
- L'amélioration du processus d'aiguillage vers le programme de traitement des dépendances de Kairos, et vice versa pour les services en santé mentale du Centre Maltby.
- L'élaboration de services intégrés et compatibles.
- L'organisation de séances de formation afin de promouvoir les services offerts par le programme Kairos auprès de l'ensemble des membres du personnel du Centre Maltby.
L'organisation de séances pour les partenaires clés au sujet de l'outil de diagnostic GAIN-SS (version courte) et de l'état futur et du processus normalisé de détermination et d'aiguillage vers des services simultanés.
- La création d'une vidéo instructive pour l'ensemble du personnel, ainsi que des documents et des ressources qui l'accompagnent (fiche-conseil, travail normalisé : la cartographie du processus et des voies d'aiguillage, le répertoire du personnel du programme Kairos, les documents dans EMHware).



Quelles en ont été les répercussions?

Au moment de l'achèvement du projet, l'équipe était encore en train de mettre en œuvre les améliorations et continuait de se réunir pour surveiller et mettre en œuvre les activités essentielles en suivant une approche graduelle. Les premières réactions suggèrent que ces changements ont abouti à des améliorations de la collaboration mutuelle entre les deux prestataires de services, alors que des activités importantes ont déjà été accomplies et que des plans concrets sont déjà bien avancés.

Depuis avril 2024, le Centre Maltby a pleinement mis en œuvre le logiciel GAIN-SS et a commencé à constater une hausse de son adoption au sein de l'équipe clinique. Le Centre Maltby a été en mesure d'assurer le suivi des données d'aiguillage et d'effectuer des vérifications de données pour confirmer que les personnes qui présentent des besoins liés à l'usage de substances selon le logiciel GAIN-SS sont aiguillées vers le programme Kairos. Le Centre Maltby a adapté ses documents de formation pour les membres du personnel qui en ont besoin de manière à faciliter l'adoption du logiciel. Son personnel espère continuer de constater une augmentation des offres de services entre l'organisme et le programme Kairos.

Le Centre Maltby et Youth Diversion travaillent actuellement avec l'Institut du savoir sur un projet de recherche lié à ces démarches afin de mieux comprendre les voies d'accès aux services des jeunes aux prises avec des besoins en matière de santé mentale et d'usage de substances.

Open Doors for Lanark Children and Youth: Intégration tout au long de la vie

Quelle était l'occasion?

Le groupe de mobilisation des jeunes de l'organisme a déterminé des obstacles qui nuisent à la réussite de la transition du système de santé mentale des enfants et des jeunes vers les services en santé mentale pour adultes. Les jeunes se désintéressent souvent de leur traitement lors de la transition des services en santé mentale pour enfants vers ceux pour adultes, les rendant ainsi encore plus vulnérables à l'apparition de problèmes chroniques de santé mentale et de dépendances.



Quel était l'objectif?

L'organisme avait pour objectif de déterminer et de mettre en œuvre des processus normalisés et des voies d'accès aux soins pour les jeunes adultes qui soient à l'image de leurs besoins et de leurs objectifs uniques afin qu'ils intègrent avec succès les services en santé mentale pour adultes. Son objectif était d'améliorer le taux de réussite des transitions entre les prestataires de services pour favoriser un soutien et des services continus en santé mentale pendant cette période difficile de la vie des jeunes.

Quelles ont été les améliorations?

- L'élaboration d'un protocole de transition, d'une procédure normale d'exploitation, d'une politique ainsi que d'un questionnaire sur la satisfaction à l'égard de la transition vers les services pour jeunes adultes.
- Des communications officialisées entre les organismes et au sein de ceux-ci concernant les procédures applicables aux jeunes adultes.
- La révision des critères d'admissibilité pour justifier les cas aiguillés vers Lanark County Mental Health (l'organisme en santé mentale pour adultes).
- La révision et la clarification de la formation d'intégration pour faire connaître les jeunes adultes au nouveau personnel.

Quelles en ont été les répercussions?

À la suite du programme Quête, l'organisme a amorcé un projet de normalisation en son sein qui concernait l'ensemble des processus organisationnels et cliniques. Le résultat de ce travail, à l'exception de toute mise à jour pertinente de programme ou de processus au sein de l'organisme, sera consigné dans un manuel contenant tous les renseignements à propos des processus, des documents et des ressources de l'organisme. Ce manuel aidera à intégrer le nouveau personnel et servira également de point de référence pour le personnel actuel.

La création d'un protocole de transition simplifié lié au projet Quête fait partie de ce projet de normalisation. En raison des changements apportés aux processus de Lanark County Mental Health pour une période indéfinie, le protocole de transition a accusé du retard pour des raisons indépendantes de la volonté de l'équipe et d'autres processus ont été revus en priorité dans le cadre du projet de normalisation. Cependant, la création et la mise en œuvre de processus et protocoles concernant les jeunes adultes demeurent une priorité.



Peterborough Youth Services : Amélioration de l'accès aux services de santé mentale et intégration d'une culture d'amélioration continue de la qualité aux Peterborough Youth Services

Quelle était l'occasion?

Les bénéficiaires des Peterborough Youth Services (PYS) et leur famille ont exprimé des préoccupations concernant les longues périodes d'attente qui entravent leur accès aux services. De plus, en raison de changements importants au sein de l'organisme, l'équipe de direction a reconnu le besoin d'adaptabilité et a jugé approprié de réévaluer l'infrastructure interne de l'organisme et d'instaurer une culture d'amélioration de la qualité.

Quel était l'objectif?

L'objectif à long terme était de réduire les temps d'attente pour respecter la définition établie par le ministère quant aux listes d'attente pour l'accès aux services. Les PYS espéraient progresser vers la conception d'un indicateur de mesure du rendement à partir de la définition du ministère qui perdurera après leur projet Quête et deviendra partie intégrante d'un processus de mesure du rendement sur fiche de notation pondérée.

À court terme, l'organisme a reconnu le besoin de revitaliser son infrastructure organisationnelle en matière de qualité. Il souhaitait améliorer sa culture d'AQ dans l'ensemble de l'organisme pour s'assurer que les structures et la capacité appropriées sont en place dans le but de réaliser des améliorations significatives de leurs services de manière durable.

Quelles ont été les améliorations?

- La concentration des efforts sur la refonte du comité actuel d'assurance de la qualité ainsi que sur la création d'une équipe d'amélioration continue de la qualité pour encadrer les occasions et le processus de mise en œuvre de la culture en matière d'AQ et donner des conseils à ces égards.
- L'élaboration de plans à venir de révision de tous les services actuels pour déterminer les gains d'efficacité et réduire le gaspillage.



- La collaboration avec des partenaires communautaires pour préciser les voies d'accès aux services, réduire le chevauchement des services et étudier les occasions de prestation collaborative des services.
- L'amélioration de l'intégrité, de la cohérence, de la validité, de l'usage et de l'analyse des données à l'interne. L'organisme s'efforcera également d'améliorer la communication et l'accès à l'information pour le personnel et les bénéficiaires, et d'utiliser la technologie à meilleur escient pour améliorer les processus.
- La prestation d'efforts en vue d'intégrer des outils fondés sur des données probantes pour améliorer la qualité des soins.

Quelles en ont été les répercussions?

À la suite de l'établissement de la portée effectué en début de projet avec l'Institut du savoir, plusieurs initiatives ont été lancées.

En raison des améliorations déterminées dans le processus d'accueil, l'organisme a mis au point une fonction de triage distincte qui précède maintenant l'accueil à ses divers services. Cette nouvelle fonction suscite une plus grande confiance de la part du personnel et des bénéficiaires à l'égard du fait que les enfants, les jeunes et les familles sont aiguillés vers « le bon service au bon moment ».

Une conséquence secondaire de l'élaboration de la fonction de triage des PYS est un processus d'accès et de services coordonnés en collaboration avec leur organisme partenaire et responsable, Kinark Child and Family Services, qui est désormais en mesure de déterminer et de transférer facilement des bénéficiaires d'un organisme à l'autre sans qu'un second processus d'accueil ne soit nécessaire. La fonction de triage des PYS est directement connectée à la fonction de triage locale de Kinark afin que les deux organismes puissent collaborer, si besoin est, dans le but de déterminer quel est « le bon service au moment » pour les cas aiguillés. Les enfants, les jeunes et les familles n'ont pas besoin de savoir de quel service ils ont besoin, ou à quel organisme ils doivent téléphoner, puisque l'un ou l'autre des organismes s'assurera qu'ils obtiennent les services dont ils ont besoin.

En tirant parti des avantages de ces initiatives, les PYS ont mis au point un nouveau plan stratégique qui s'harmonise aux principes et aux objectifs des nouveaux processus de triage, d'accès coordonné et de service. Par conséquent, les processus de mesure du rendement qui seront élaborés pour soutenir le nouveau plan stratégique serviront de base au travail du nouveau comité d'amélioration continue de la qualité qu'ils espèrent mettre en place en 2024.



ROCK : Reach Out Centre for Kids : ROCK : Réduire le temps d'accès aux services de counseling et de thérapie pour les bénéficiaires

Quelle était l'occasion?

En moyenne, les enfants et les jeunes attendaient longtemps avant d'accéder à des services de counseling et de thérapie en santé mentale. Ce temps d'attente était encore plus long pour les enfants et les jeunes à haut risque. Reconnaisant qu'un traitement différé peut entraîner des résultats négatifs en matière de santé mentale pour les enfants et les jeunes, ROCK s'est efforcé de résoudre ses difficultés liées au temps d'attente.

Quel était l'objectif?

L'objectif du centre était de réduire le temps d'attente moyen pour accéder à des services de counseling et de thérapie chez les jeunes.

Quelles ont été les améliorations?

- La simplification et la réduction des documents requis et l'élimination de plusieurs étapes (modèles révisés et simplifiés, phases raccourcies).
- L'élimination de la nécessité et du moment de l'exécution de l'évaluation interRAI de la santé mentale des enfants et des jeunes (l'effectuer seulement si elle est jugée nécessaire selon les critères applicables à son exécution – après le troisième rendez-vous).
- La révision, la reprise de la formation et la surveillance de l'application des directives de pratique clinique et de l'adhésion à leurs « règles de conduite professionnelle » (les membres de l'équipe clinique maintiendraient ou augmenteraient le rythme de quatre séances de traitement par jour).
- Les bénéficiaires ont été traitées ou traités par ordre de priorité grâce à de meilleures communications et à un suivi effectué auprès des bénéficiaires inactives ou inactifs.

Quelles en ont été les répercussions?

Au moment de l'achèvement du projet, l'équipe d'AQ du ROCK continue de surveiller les temps d'attente de manière continue dans le but d'évaluer si les changements mis en œuvre au cours du projet continuent de réduire les temps d'attente pour accéder à des services de counseling et de thérapie.