

Évaluation des services et des programmes

Contexte et développement

Le protocole d'évaluation ACCESS Esprits ouverts a été élaboré après deux ans de consultation d'intervenants multiples (jeunes, familles, proches, chercheurs, fournisseurs de services, administrateurs et responsables de politiques) en provenance de communautés et de contextes divers dans l'ensemble du pays.

Objectif

Conçu comme une trousse d'outils de cohésion fondée sur les meilleures pratiques, le protocole d'évaluation ACCESS EO comprend des outils et des paramètres validés, choisis spécialement pour leur pertinence clinique à la prestation des services de première ligne et pour leur adaptabilité aux communautés dans divers contextes. Ce protocole commun est utilisé par les 14 sites de services ACCESS EO dans l'ensemble du pays.

Niveaux et incidences du protocole d'évaluation ACCESS EO

Cette trousse d'outils contient de l'information pertinente en temps réel à des niveaux multiples : pour les cliniciens et d'autres professionnels prodiguant des soins de santé mentale aux jeunes, pour les administrateurs afin d'éclairer la planification et la prestation des services et pour les responsables de politiques afin d'orienter les investissements en cours.

Niveau individuel : Soins des jeunes

- Un ensemble d'outils d'évaluation clinique qui contribuent au soutien des jeunes dans leurs parcours de soins, quelle que soit la gravité de leur état de santé mentale

Niveau de service : Évaluation des programmes

- Des indicateurs de rendement en temps réel permettant le suivi continu et la conception de services adaptés aux besoins

Niveau régional et provincial ou territorial : Investissements éclairés

- Information détaillée sur : disponibilité des services, utilisateurs et utilisation; rendement individuel des fournisseurs et des équipes de services; temps d'attente; besoins de la population pour aider à orienter la planification et les investissements futurs

Niveau national : Innovation canadienne

- Ensemble de données pancanadiennes à partir d'indicateurs communs dans divers contextes, notamment les communautés en milieux urbains, semi-ruraux, ruraux et autochtones

Appui à la collecte de données et à l'établissement de rapports : Plateforme Web de collecte de données

ACCESS EO utilise une plateforme Web de collecte de données qui permet aux cliniciens, au personnel de recherche et aux directeurs ou administrateurs de programmes des sites de services de saisir et de consulter des données liées à la prestation de services et des rapports pertinents, en temps réel. Pour faciliter la mobilité du personnel afin de rencontrer les jeunes là où ils sont à l'aise, les données et l'information peuvent être recueillies directement sur une tablette ou un appareil mobile, sans connexion Internet. L'équipe du bureau central d'ACCESS EO soutient les sites par de la formation et un appui continu à la collecte de données ainsi que par la poursuite de recherches et la création de rapports particuliers à chaque site. Le bureau central d'ACCESS EO contrôle aussi le rendement de tout le réseau et utilise les données recueillies pour vérifier les hypothèses sur lesquelles repose le projet.

Aperçu des indicateurs et des paramètres ACCESS Esprits ouverts :

| | INDICATEURS | Pour fournisseurs de services | Pour administrateurs et planificateurs de services | Pour responsables de politiques |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profil du jeune <i>Qui accède (ou qui n'accède pas) aux services?</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de jeunes ou clients rencontrés ✓ Âge ✓ Genre et identité LGBTQQI+ ✓ Ethnicité, culture et langue(s) parlée(s) ✓ Programmes d'emploi, d'éducation et (ou) de formation ✓ Statut socioéconomique ✓ Conditions de vie et de logement | Donne de l'information pertinente sur le plan clinique (p. ex. résilience du jeune, facteurs de risque et de protection, etc.) pour orienter les soins | Des profils détaillés des utilisateurs de services orientent la planification et la prestation des services | Des indicateurs tirés du recensement du Canada (2016) et de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes – Santé mentale (2012) permettent la comparabilité dans les communautés et les populations et entre celles-ci |
| Cheminement clinique <i>Suivi des trajectoires de soins du jeune, de la demande d'aide initiale jusqu'aux soins appropriés</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dates et nombre des tentatives de demande d'aide ✓ Source(s) d'aiguillage ou manière dont le jeune a entendu parler du service ✓ Temps d'attente avant l'accès à une évaluation initiale ✓ Temps d'attente avant l'accès à des soins appropriés (c.-à-d. soins spécialisés) s'il y a lieu ✓ Besoins en matière de soins perçus par le jeune et par le clinicien ✓ Disponibilité des services locaux ✓ Efficacité et pertinence du service d'intervention ou d'aiguillage | Orienté les choix actuels d'intervention, de traitement et de soins pour le jeune | Détermine les possibilités d'intégration des services et de croissance des partenariats ainsi que les forces et les lacunes des programmes | Orienté la planification des services et favorise l'affectation éclairée des ressources |

| | INDICATEURS | Pour fournisseurs de services | Pour administrateurs et planificateurs de services | Pour responsables de politiques |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfaction <i>Suivi de la satisfaction du jeune, de la famille et des proches quant à son expérience au niveau de la prestation des services</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rétroaction sur les rencontres (jeune) ✓ Satisfaction quant aux services (jeune, famille et proche) ✓ Facilité des transitions entre les services (jeune, famille et proche) | L'évaluation des rencontres permet d'établir une relation thérapeutique avec le jeune | La satisfaction quant aux services mesurée avec le jeune, la famille et les proches oriente la conception et la planification des services, notamment de programmes et de partenariats ciblés | Indicateur de la qualité des services et de la satisfaction à l'égard de ceux-ci pour justifier les décisions de financement |
| Symptômes <i>L'expression des symptômes ressentis par le jeune</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Détresse ✓ Santé mentale ✓ Comportement ✓ État général de santé ✓ Suicidalité ✓ Consommation d'alcool et de drogues et toxicomanie ✓ Gravité des symptômes | Trousse d'outils cliniques novateurs pour aider à établir des objectifs ou des plans d'intervention et (ou) de traitement en collaboration avec le jeune, quelle que soit la gravité du problème | Garantit l'appui des soins cliniques par les meilleures pratiques actuelles; processus décisionnel par consensus qui permet aux équipes cliniques de déterminer les options de soins optimales en collaboration avec le jeune, la famille et les proches | Favorise l'utilisation d'outils cliniques validés dans divers contextes, notamment les communautés autochtones dans l'ensemble du pays |
| Fonctionnement <i>Évaluation du fonctionnement du jeune dans la vie quotidienne</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Résilience ✓ Objectifs personnels ✓ Qualité de la vie ✓ Bien-être ✓ Fonctionnement social, professionnel et scolaire | | | |

Pour plus d'information sur ACCESS Esprits ouverts, visitez www.accessespritsouverts.ca