

Planification des services : Conception et transformation

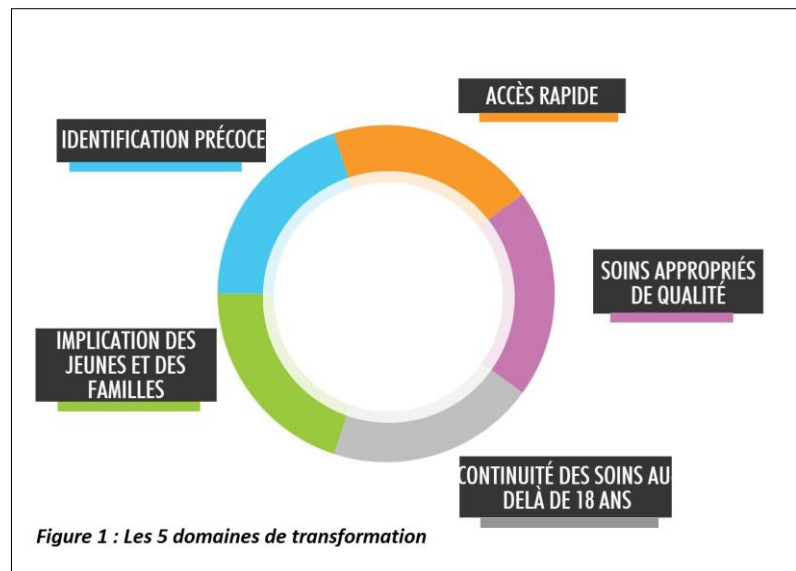
Les sites de services ACCESS Esprits ouverts servent de point d'entrée direct aux jeunes de 11 à 25 ans pour une évaluation initiale de la santé mentale dans les 72 heures de la demande d'aide, suivie de l'accès à tout service spécialisé requis dans les 30 jours, là où c'est possible. Lorsqu'ils reçoivent des services d'ACCESS EO, les jeunes sont considérés comme des partenaires dans le cadre de leurs propres soins. Les membres de la famille et les proches sont aussi mobilisés et soutenus pendant la planification et la prestation du service.

Quatorze sites de services ACCESS EO sont situés dans six provinces et un territoire canadiens. Grâce à des outils de planification, des séances animées et un appui soutenu du réseau ACCESS EO, ces sites de services ont transformé leurs services actuels de santé mentale aux jeunes de diverses façons, en misant sur les forces locales et en tenant compte de contextes et de besoins locaux.

La transformation des sites de services est fondée sur cinq secteurs clés où les services traditionnels présentent en général des lacunes :

Identification précoce : Activités ciblées étayant la démarche d'aide dans les meilleurs délais et intégrant une évaluation pour le suivi continu de l'efficacité.

Accès rapide et soins appropriés : Le cadre de dotation ACCESS EO appuie les équipes en offrant aux jeunes une évaluation de la santé mentale dans les 72 heures de la demande d'aide et, au besoin, l'aiguillage vers d'autres services dans les 30 jours.



Continuité des soins après 18 ans : De nombreux services aux jeunes sont conçus pour prendre fin à 18 ans; tous les sites de services ACCESS EO offrent des services continus aux jeunes de 11 à 25 ans.

Mobilisation des jeunes et des familles : Les jeunes, les familles et les proches sont considérés comme des partenaires dans le cadre de leurs propres soins; avec des membres de la communauté, ils participent à la conception des services dans les sites.

Transformation véritable : Planifier la réussite

Puisque le changement à l'échelle locale exige beaucoup plus qu'injecter des fonds additionnels dans un système existant, la transformation des services dans les sites ACCESS EO repose sur un processus structuré axé sur les forces, qui oriente les équipes des sites, formées d'intervenants multiples, au fil de la planification et de la mise en œuvre des services transformés, en mettant l'accent sur les cinq objectifs clés décrits précédemment.

Processus et outils de planification

Au sein d'ACCESS Esprits ouverts, chacune des équipes des sites de services crée un plan quinquennal de transformation du site inspiré d'une théorie du cadre de changement, fixant des objectifs à long terme et cartographiant les étapes nécessaires pour atteindre ces objectifs. Avec l'aide de l'équipe du bureau central d'ACCESS EO, les sites créent aussi des plans de travail annuels pour déterminer les activités et les budgets particuliers pour l'année suivante (voir l'exemple de plan annuel à la page suivante). Vu la diversité des sites ACCESS EO, les activités peuvent sembler très différentes d'un site à l'autre; pour certains, les transitions à 18 ans constituent un obstacle majeur et un objectif quinquennal ambitieux, alors que pour d'autres sites, les services « de la naissance à la mort » font déjà partie de leur mandat de service établi.

Suivi des progrès

À chaque trimestre, les équipes des sites ACCESS EO se prêtent à une entrevue semi-structurée avec un employé de l'équipe du bureau central d'ACCESS EO, appelée *Suivi de la transformation*. Mis en œuvre uniformément dans tous les sites, ce processus permet au réseau ACCESS EO de recueillir de l'information sur les activités des sites de services par rapport aux objectifs du projet, d'isoler les tendances potentielles, d'évaluer l'efficacité des activités et de déterminer les solutions et défis communs à tout le réseau.

Liens au sein du réseau

Des réunions virtuelles mensuelles, des rencontres annuelles en personne et un forum en ligne permettent aux membres du réseau ACCESS Esprits ouverts de communiquer et d'échanger des idées et des connaissances partout au pays. Grâce au réseau ACCESS EO, les équipes de sites de services séparées par plus de 9 000 km peuvent communiquer et inspirer les services de santé mentale aux jeunes dans leurs communautés.

PLAN DE TRAVAIL ANNUEL GÉNÉRIQUE

	Échéancier/Date de réalisation attendue	Personne(s) responsable(s)/partenaire(s)	Budget (\$)		Objectifs ACCESS EO					
			Fonds ACCESS EO	Autres fonds (si applicable)	IP	AR	SA	CS	JF	
Espace des jeunes ACCESS Esprits ouverts										
Jalon : Mettre en place / maintenir l'espace des jeunes d'ACCESS Esprits ouverts, impliquant les jeunes et les membres de la famille / proches dans la mise en œuvre et la conception										
Activités clés :	Explorez les options pour l'espace des jeunes et compilez la liste des possibilités	mai – juin 2016	Chef d'équipe du site, incluant des jeunes	--	Loyer (du site)	●	●	●	●	●
	Consultez les jeunes, familles et proches pour obtenir leur contribution sur l'emplacement et le design	juin – juillet 2016	Chef d'équipe du site & conseil des jeunes	--	--					
	Demandez au prof de menuiserie à l'école secondaire d'incorporer des rénovations dans le projet de classe de l'année prochaine.	juin 2016	Chef d'équipe du site & rep. du conseil des jeunes	--	Le temps du prof & étudiants					
	Contactez la quincaillerie locale et les services handyman; demandez des dons/soutien	juin – septembre 2016	Chef d'équipe du site	--	6,500 \$ en réductions et matériaux					
	Compléter les rénovations, ouvrir l'espace des jeunes aux jeunes	octobre – janvier 2017	Chef d'équipe du site	35,000 \$	--					
	Planifier et organiser un événement de lancement public (utilisant le <i>Liste de contrôle pour les lancements public ACCESS EO</i>)	février 2017	Chef du conseil des jeunes & communications	4,000 \$	Conseil des familles fourni la bouffe					
Jalon : Évaluer l'espace des jeunes en permanence ; faire des changements en réponse aux commentaires / évaluations										
Activités clés :	Évaluer les réponses des jeunes participants en intégrant la rétroaction de <i>l'Outil de perception des soins en Ontario – Santé mentale et toxicomanie (OPOC-MHA)</i>	Début février 2017 et tous les 3 mois après	Assistant(e) de recherche & Superviseur des activités cliniques	--	--	●	●	●	●	●
	Impliquer les conseils de jeunes/des familles en demandant des commentaires à propos de l'espace ; organisez une « pizza party » et sollicitez des réponses	mars 2017	Équipe du site	250 \$	Le temps de l'équipe de l'espace des jeunes					
	Partagez et validez les commentaires ; organisez un événement avec les conseils des jeunes et de la famille ; tenir des groupes de discussion pour solliciter des commentaires	avril 2017	Équipe du site	--	--					

Augmenter le nombre de références et réduire l'écart entre les besoins non satisfaits des services de santé mentale des jeunes en améliorant la connaissance de la communauté des services ACCESS Esprits ouverts

Jalon : Renforcer la capacité de la communauté à joindre les jeunes en détresse avec les cliniciens ACCESS EO et l'équipe du site ACCESS EO						●	●	●		
Activités clés :	Continuer à assurer la liaison avec les partenaires institutionnels et communautaires (p. ex : organiser des réunions avec les équipes de travail social des hôpitaux, des conseillers aux écoles, les agences de la protection de la jeunesse) afin d'assurer les connexions entre les jeunes et les services ACCESS EO disponibles	octobre – décembre 2016	Clinicien(ne)s ACCESS / Chef d'équipe du site	--	--					
	Effectuer deux activités d'identification précoce pour augmenter les références : des présentations aux sujet des services ACCESS EO 1) au gymnase à la l'espace des jeunes dans le centre communautaire et 2) à l'école secondaire	janvier 2017	Équipe du site (identifier les chefs)	--	--					
	Examinez les rapports du logiciel de collecte de données basé sur l'Internet qui identifie les voies de référence et évalue l'efficacité des 2 activités d'identification précoce (comme indiqué ci-dessus)	Dès janvier 2017 et en continu	Équipe du site (identifier les chefs)	--	--					

Les jeunes ont accès aux services cliniques au site d'ACCESS Esprits ouverts

Jalon : Soutenir les ressources humaines pour réaliser la transformation du service ACCESS Esprits ouverts, y compris l'augmentation de la capacité locale de fournir une évaluation initiale aux jeunes dans les 72 heures suivant la recherche de soutien						●	●	●	●	●
Activités clés :	Rencontre avec les jeunes et les familles / proches pour examiner les processus d'embauche, finaliser les questions d'entrevue ; partager toutes les exigences ou processus de l'organisation pour s'assurer que tout le monde comprend les attentes et les rôles	septembre 2016	Chef d'équipe du site, avec reps. des conseils des jeunes et des familles	50 \$ pour le lunch	--					
	Tenir des entrevues et embaucher un(e) clinicien(ne) ACCESS, impliquant des jeunes et des familles / proches tout au long du processus d'embauche	septembre – octobre 2016	Chef d'équipe du site, avec reps. des conseils des jeunes et des familles	75,000 \$	800 \$ (honoraires professionnels)					
	Consultez le guide d'orientation d'ACCESS EO pour les nouveaux employés et intégrez-le avec le processus d'orientation / le politiques organisationnelles existantes	octobre 2016	Chef d'équipe du site	--	--					
	Recevoir la formation du bureau central ACCESS EO sur le protocole de recherche et d'évaluation et les méthodes de collecte de données	novembre 2016	Équipe du site & l'équipe bureau central	3,000 \$ couvert par le bureau central	Les heures du personnel					
	Mettre en place des réunions hebdomadaires avec le superviseur des activités cliniques	Dès l'embauche, et en continu	Clinicien(ne) ACCESS & Superviseur des activités cliniques	--	--					

Participation des jeunes et des membres de la famille / proches										
Jalon : Établir et entretenir de solides relations avec les jeunes et les membres de la famille / proches dans le cadre de la transformation des services de santé mentale des jeunes au site ACCESS Esprits ouverts										
Activités clés :	Soutenir le conseil jeunesse local ; faciliter la participation au Conseil national jeunesse d'ACCESS EO	En continu	Chef d'équipe du site	500 \$	Soutien non financier lieu de réunion					
	Soutenir le conseil des familles et proches local ; faciliter la participation au Conseil national des familles et proches ACCESS EO, en mettant des efforts particuliers pour inclure les soignants (c.-à-d. les frères et sœurs, les partenaires, les colocataires, etc.) en plus des parents	En continu	Chef d'équipe du site	500 \$	Soutien non financier lieu de réunion					
	Impliquer les membres de la famille du jeune / les proches dans la prestation des services autant que possible, si et lorsqu'il est approprié de la faire	En continu	Clinicien(ne) ACCESS	--	--					
Recherche et évaluation continue des services										
Jalon : Soutenir la capacité de l'équipe à participer dans la recherche et l'évaluation, et de compléter la collection des données liée au protocole de recherche et évaluation ACCESS EO										
Activités clés :	Embaucher un assistant de recherche, incluant des jeunes et membre de famille/proches dans le processus (<i>le processus de recrutement reflète celui du Clinicien.ne ACCESS</i>)	septembre – octobre 2016	Chef d'équipe du site, avec reps. des conseils des jeunes et des familles	47,000 \$	--					
	Jalon : Respecter les exigences en matière d'éthique du comité d'éthique de la recherche local									
Activités clés :	Soumettre des mises à jour afférentes comme demandé et faire rapport au bureau central d'ACCESS EO selon les normes des IRSC et conformément à l'entente de partenariat	En continu	Chef d'équipe du site avec soutien du bureau central	--	--					
	Jalon : Le site d'ACCESS EO participe activement aux initiatives de réseau pancanadien ACCESS Esprits ouverts									
Activités clés :	Rencontrer les représentants du bureau central d'ACCESS EO (via téléconférence) pour communiquer les progrès, collaborer à solutionner les obstacles rencontrés au cours du projet ainsi que partager les apprentissages	Trimestriel	Équipe du site en collaboration avec le bureau central	--	--					
	Participer à des initiatives à l'échelle du réseau ACCESS EO (p. ex : conférences sur les soins, sessions de partage des connaissances, réunions du réseau AEO, groupes de travail, etc.)	En continu	Équipe du site (Clinicien.ne ACCESS & Assistant de recherche)	--	--					