

Faits Saillants

Conformité des trajectoires de services en DI-TED des établissements de la Montérégie

Dans le cadre du *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience*, l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de la Montérégie a produit, en 2010-2011, une trajectoire et une offre de service jugées optimales en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (DI-TED) et quatre trajectoires et offres de services en déficience physique (DP). Dans la foulée de ces travaux régionaux, l'ASSS a demandé aux établissements de la Montérégie concernés, soit les CSSS et les centres de réadaptation (CRDITED et CRDP) de produire leurs trajectoire et offre de services (en se basant sur les trajectoires optimales convenues régionalement, nommés ci-après *trajectoires de services jugées optimales*), et ce, pour le 31 mars 2013.

APPRÉCIER L'IMPLANTATION DES TRAJECTOIRES : UNE DÉMARCHÉ ÉVALUATIVE

L'ASSS a entrepris une démarche évaluative à l'hiver 2013 afin de soutenir les établissements dans l'implantation de cette trajectoire et de l'offre de services en DI-TED. Plus précisément, cette démarche évaluative avait pour objectifs :

- 1) d'apprécier le taux de conformité des trajectoires de services en DI-TED de chaque établissement à la trajectoire de services optimale ;
- 2) d'explorer les défis et les facteurs qui facilitent l'implantation de la trajectoire de services ;
- 3) d'identifier les zones d'amélioration possible pour chaque établissement en vue de se rapprocher de l'offre de services considérée optimale.

QUATRE MÉTHODES DE COLLECTE DE DONNÉES POUR UNE VISION COMPLÈTE

Les trajectoires de services en DI-TED des onze CSSS et des deux CRDITED ont été étudiées. Dix-sept composantes de la trajectoire de services optimale ont été retenues pour l'évaluation en ce qui concerne les CSSS, et 13 composantes pour les CRDITED. Les composantes réfèrent par exemple à : l'accueil, l'évaluation globale des besoins, les mesures d'appoint, les soins et services professionnels, le soutien aux partenaires, la collaboration et le partenariat, etc. L'évaluation a donc pris la forme d'un suivi de l'implantation des différentes composantes de la trajectoire optimale, par le biais de l'analyse d'indicateurs portant sur ces composantes. Par exemple, pour la composante accueil, les indicateurs incluent notamment : la définition des critères d'admissibilité et la détermination du niveau de priorité des demandes.

Pour ce faire, quatre méthodes de collecte de données ont été utilisées :

- 1) une grille d'appréciation concernant les différentes composantes et les indicateurs, remplie par les répondants de chacun des établissements. Cette grille permettait également aux répondants d'identifier les défis et facteurs qui facilitent l'implantation des trajectoires;
- 2) les documents remis par chacun des établissements, présentant la trajectoire et l'offre de services adoptées par ceux-ci;
- 3) l'extraction de données complémentaires de différentes sources (I-CLSC, SIPAD, etc.) pour l'année financière 2012-2013;
- 4) un formulaire de rétroaction permettant notamment de colliger les zones d'amélioration envisagées par le directeur de programme DI-TED de l'établissement en lien avec les résultats issus des trois méthodes de collecte.

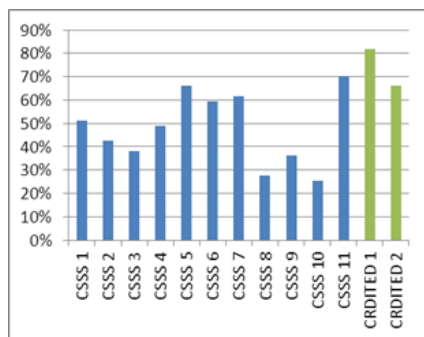
QUELQUES RÉSULTATS POUR LA MONTÉRÉGIE

Les résultats de la grille d'appréciation ont permis de calculer le taux de conformité des trajectoires de services de chaque établissement à la trajectoire de services optimale.

En moyenne, on obtient un taux de conformité de 48 % pour les CSSS et de 74% pour les CRDITED. Mentionnons que la trajectoire optimale adoptée en 2011 reprend sensiblement les mêmes éléments que l'offre de services de la Fédération québécoise des CRDITED avec laquelle les CRDITED travaillent depuis 2005. Ceci explique leurs taux de conformité supérieurs en comparaison de ceux des CSSS.

La figure 1 présente le taux de conformité par établissement.

Figure 1. Taux de conformité des établissements



Tendances régionales par rapport à l'implantation de chaque composante

• CSSS

Les composantes de la trajectoire de services qui semblent bien implantées sont : l'accueil, le plan d'intervention (PI) et le plan de services individualisé (PSI), le soutien psychosocial à la personne, à sa famille et à ses proches et les services de soutien à la famille et aux proches. Celles qui semblent peu implantées sont: les soins et services professionnels, l'information et sensibilisation à la détection et les services d'aide à domicile. La collaboration et le partenariat est une composante qui semble plus ou moins bien implantée selon les établissements.

• CRDITED

Sur les treize composantes de la trajectoire de services, neuf sont bien implantées et aucune n'est peu implantée. Les quatre autres composantes sont considérées comme étant plus ou moins bien implantées. Il s'agit de : l'intervenant pivot, les services d'adaptation / de réadaptation à la personne, le soutien psychosocial aux personnes hébergées et la collaboration / le partenariat.

Certaines données complémentaires à souligner

Les délais moyens entre la réception et le traitement de la demande varient d'un établissement à l'autre. Pour les CSSS, ce délai varie de 0,4 à 15,2 jours et la moyenne est de 5,4 jours, ce qui est supérieur à la cible ministérielle de 3 jours. Pour les deux CRDITED, les délais sont de 57 jours et de 7 jours, alors que la cible ministérielle est de 7 jours.

Par ailleurs, en moyenne, moins de 3 % des usagers reçoivent des services d'aide à domicile et 4 % un chèque emploi service pour des services réguliers. Ces données soulèvent un questionnement quant à la hauteur de la réponse aux besoins des usagers DI-TED, même s'il convient de dire que ces besoins peuvent varier en fonction des profils de la clientèle.

Conditions d'influence pour l'implantation des trajectoires

Selon les répondants des CSSS, le partenariat, la collaboration et la concertation sont des conditions favorables, alors que le manque de ressources humaines et financières et les difficultés de concertation entre la 1^{ère} et la 2^e ligne, sont des conditions ayant limité l'implantation de la trajectoire.

De façon similaire, les répondants des CRDITED mentionnent que la communication et la collaboration interne et avec les partenaires sont des conditions favorables. Les difficultés d'arrimage avec la 1^{ère} ligne sont également abordées comme étant des conditions ayant limité l'implantation de la trajectoire.

ZONES D'AMÉLIORATION – CE SUR QUOI LES ÉTABLISSEMENTS SOUHAITENT TRAVAILLER

La démarche évaluative a permis de produire un portrait des résultats, spécifique à chaque établissement (11 CSSS et 2 CRDITED). À la lumière de ces résultats, les gestionnaires de chaque établissement étaient invités, en collaboration avec leur équipe, à identifier les zones d'amélioration sur lesquelles travailler afin de se rapprocher de la trajectoire de services optimale.

Plus de la moitié des établissements ont identifié la collaboration et le partenariat comme étant une zone d'amélioration et ce, sous différentes formes : améliorer ou consolider les procédures de références entre les services à l'interne ou avec d'autres établissements du réseau, ou encore, poursuivre le développement du réseau local de services (RLS). Plusieurs établissements souhaitent également travailler sur le maintien ou la systématisation de l'évaluation globale des besoins, la diminution ou le maintien des délais d'accès, l'actualisation du rôle de

l'intervenant pivot ou encore la bonification ou la promotion des services d'aide à la vie quotidienne (AVQ) et à la vie domestique (AVD).

SUITES À DONNER

Suite à cette démarche évaluative, des rencontres individualisées entre l'ASSS de la Montérégie et les établissements auront lieu, afin de convenir des modalités d'engagement relatives aux zones d'amélioration identifiées par ces derniers. L'ASSS pourra ainsi épauler les établissements dans la mise en œuvre d'actions relativement aux zones d'amélioration identifiées. Par ailleurs, la grille d'appréciation de la trajectoire de services sera utilisée afin d'évaluer les quatre trajectoires de services en DP, et ce, dès 2014. La même méthodologie sera utilisée afin de produire un portrait régional et des portraits par établissement pour ces trajectoires de services. Des travaux régionaux ont également été entrepris dans le but de soutenir les établissements de la Montérégie en ce qui concerne le partenariat et la collaboration.

- **Cinq CSSS sur onze ont un taux de conformité supérieur à 50 %**
- **Les deux CRDITED ont un taux de conformité de 66 % et 82 %**
- **Les conditions ayant limité l'implantation de la trajectoire les plus souvent nommées sont : manque de ressources et difficulté de concertation entre la 1^{re} et la 2^e ligne**
- **Les facteurs ayant facilité l'implantation : partenariat, protocole de concertation/collaboration et implication de la direction et des gestionnaires**
- **Plus de la moitié des établissements identifient la collaboration et le partenariat comme une zone d'amélioration pour améliorer la trajectoire de services en DI-TED**

Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

Auteurs : Kareen Nour, Sarah Dutilly-Simard – Direction de santé publique,

Édith Arsenault, Marlyn Dumas – Direction de l'organisation des services et des opérations réseau

Octobre 2014

Pour la version intégrale du document, cliquez ici