

## *Faits Saillants*

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

*La collaboration et le partenariat sont parmi les défis rencontrés et les zones d'amélioration identifiées par plusieurs établissements pour l'amélioration d'une trajectoire de services en DI-TED en Montérégie. Telle est la conclusion d'une démarche évaluative entreprise à l'hiver 2013 par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (ASSS)*

### ***Pourquoi une telle démarche évaluative?***

Dans le cadre du *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience*, l'ASSS de la Montérégie a produit et adopté, en 2010-2011, une trajectoire et une offre de service jugées optimales en DI-TED.

C'est dans le but de soutenir les établissements que l'ASSS a entrepris une démarche évaluative visant à apprécier le taux de conformité de la trajectoire de services implantée dans les onze CSSS et les deux CRDITED, en comparaison avec la trajectoire de services optimale convenue régionalement (17 composantes pour la trajectoire des CSSS et 13 pour les CRDITED). La démarche visait également à explorer les défis et les facteurs facilitant l'implantation de la trajectoire, en plus de permettre aux établissements d'identifier les zones d'amélioration possible à la lumière de leurs résultats.

### ***Taux de conformité : des résultats encourageants***

Le taux de conformité de la trajectoire de services est variable d'un établissement à l'autre, mais démontre que les établissements ont pour la plupart bien amorcé l'implantation des trajectoires. Du côté des CSSS, la moyenne est de 48 %, avec cinq CSSS sur onze qui ont un taux de conformité supérieur à 50 % (taux de conformité variant entre 25 % et 70 %). Pour les deux CRDITED, les taux de conformité sont de 66 % et 82 %.

### ***Composantes de la trajectoire de services optimale qui sont bien implantées***

CSSS : 4 sur 17; CRDITED : 9 sur 13

### ***Zones d'amélioration – ce sur quoi les établissements souhaitent travailler***

Tant pour les CSSS, que pour les CRDITED, plusieurs défis sont rencontrés en ce qui concerne l'implantation de la trajectoire de services, principalement en lien avec le partenariat, ainsi que la collaboration et la communication intraétablissement et interétablissement. Des difficultés d'arrimage ou de concertation entre la 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> ligne sont également mentionnées.

Il n'est donc pas surprenant de constater que les gestionnaires de près de la moitié des établissements ont identifié, comme zone d'amélioration possible, la collaboration et le partenariat, 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) pour la clientèle visée par les travaux.

### ***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. 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.

Pour en savoir plus sur la démarche évaluative, nous vous invitons à consulter le rapport de l'étude sur

<http://www.santemonteregie.qc.ca/agence/index.fr.html>