



<http://www.grefops.ca/>

# Élaboration et validation d'un outil d'auto-évaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé : Résultats préliminaires

---

JACINTHE SAVARD, SÉBASTIEN SAVARD ET SOLANGE VAN KEMENADE

COLLOQUE SCIENTIFIQUE DE SANTÉ CANADA

OTTAWA, 27 FÉVRIER 2017

# Contexte de l'étude

---

- ❖ Suite de cinq ans recherche du GReFoPS
- ❖ Meilleures pratiques en matière d'offre active et lacunes dans l'accès à des services en langue officielle minoritaire

- ❖ Cadre d'analyse

## Question de recherche

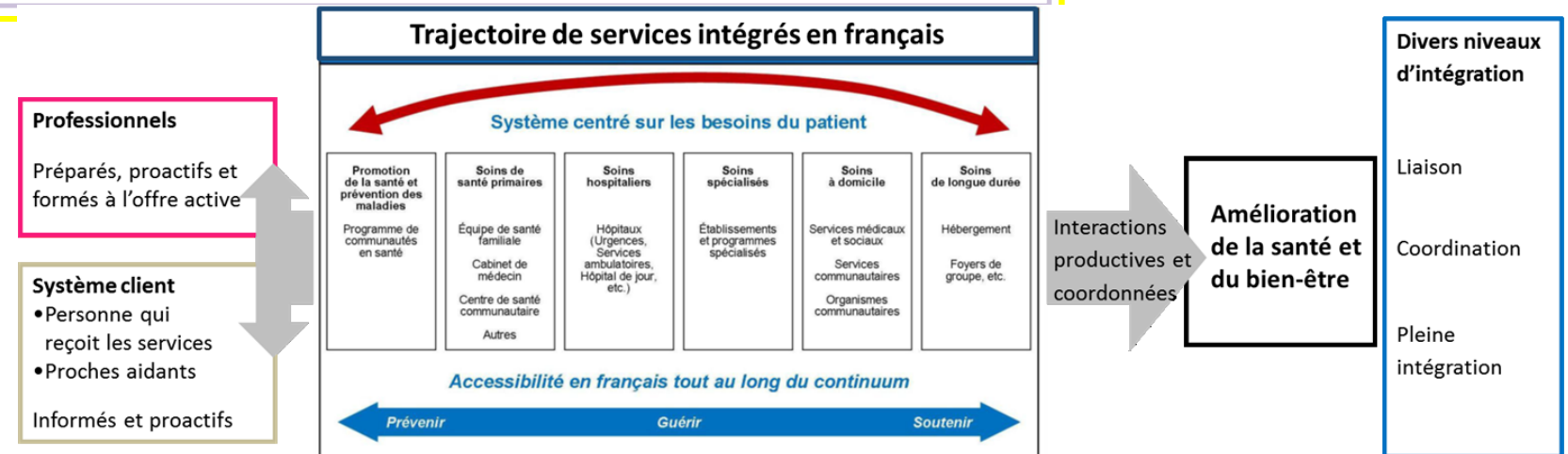
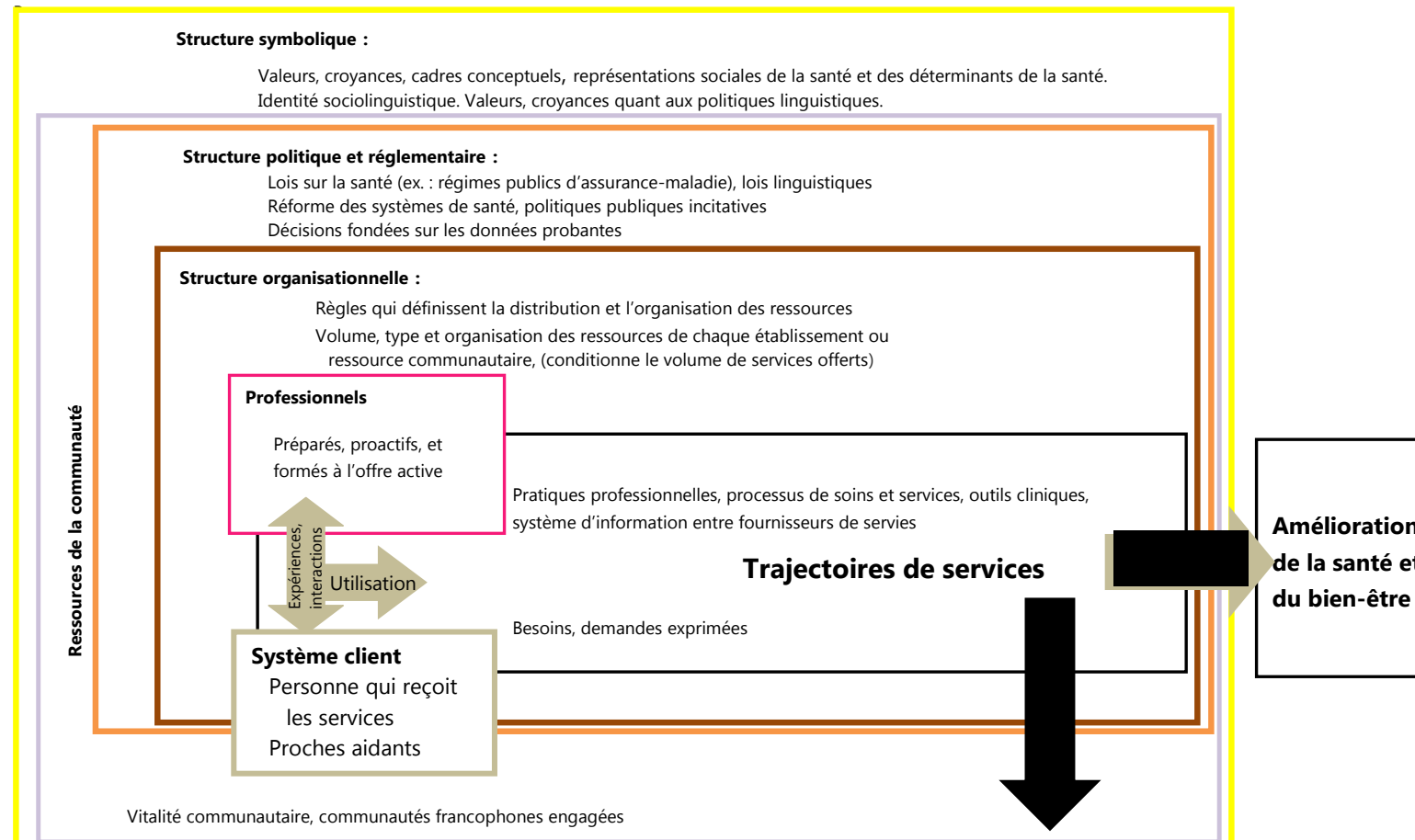
Quels sont les conditions et mécanismes qui aideraient les fournisseurs de services sociaux et de santé à mieux coordonner et planifier ces services sur un continuum afin d'assurer une offre active de ces services en français aux aînés francophones en situation minoritaire ?

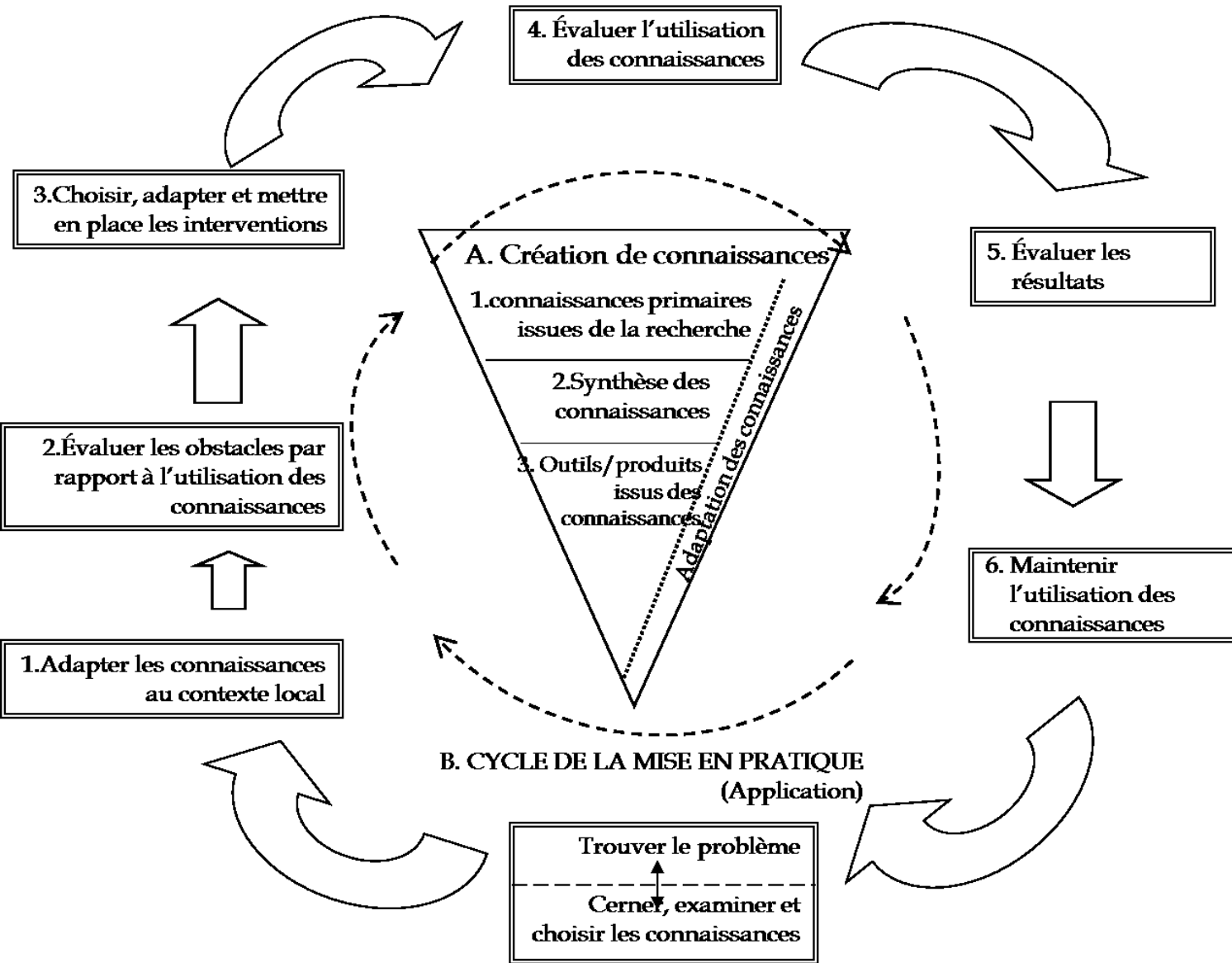
- ❖ Raffiner et valider le modèle
- ❖ Développer des outils d'application
- ❖ Valider ces outils
- ❖ Accompagner un milieu dans l'implantation de ces outils

## Premier outil

Outil d'auto-évaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé

# Cadre d'analyse





# Création d'outils pratiques pour la diffusion et l'application des connaissances

## 2 outils

- ❖ Outil d'auto-évaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé
- ❖ Cahier de pratiques prometteuses

# La pertinence de cet outil

---

- ✓ Recension des ressources existantes en Ontario;
- ✓ Ces ressources visent notamment à :
  - ✓ Sensibiliser à la réalité des francophones en situation minoritaire et à l'importance de l'offre active,
  - ✓ Outiller les fournisseurs des services sociaux et de santé sur des pratiques qui favorisent l'offre active,
  - ✓ Amorcer une réflexion sur les pratiques actuelles et souhaitées
  - ✓ Fournir des exemples de partenariats dans les communautés francophones en situation minoritaire.

**L'énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario (2015)**  
**Impliquer les communautés francophones (2010)**  
**Trousse d'outils sur les services en français (2013)**  
**Trousse d'appui RH : vers un service Bilingue (2012)**

- ✓ Lacune en matière d'outils pour aider les organisations à mieux intégrer les services dans la langue de choix de l'utilisateur;

# Objectifs de l'outil élaboré par notre équipe

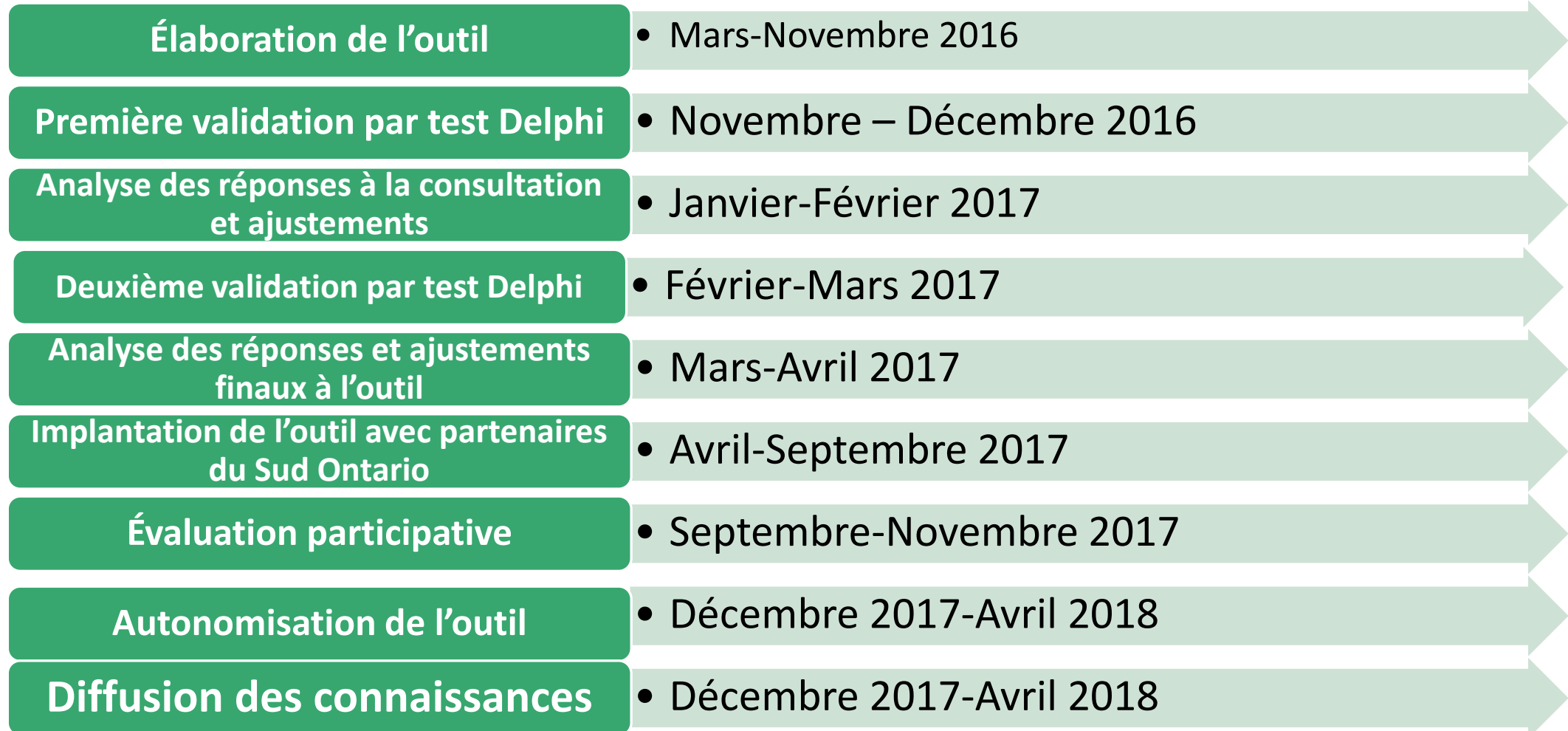
---

- ✓ Favoriser chez les gestionnaires et fournisseurs de services sociaux et de santé une réflexion sur des pratiques de gestion qui pourraient être mises en place dans leurs organisations;
- ✓ Permettre une auto-évaluation des ressources existantes dans l'organisation, une priorisation des objectifs à atteindre et des actions à entreprendre;
- ✓ Contribuer à identifier des leviers d'actions et à élaborer un plan d'action
- ✓ Amorcer la réflexion sur l'intégration des services sociaux et de santé dans la langue officielle préférée par l'utilisateur

## *EXEMPLE de mesures :*

- *Pratiques d'accueil de la population âgée en situation minoritaire dans les établissements,*
- *Utilisation des valeurs clés de l'organisation*
- *Outils de coordination: (ex.: évaluation initiale commune, répertoires de services en français, etc.)*
- *Points de services satellite, ententes formelles entre des organismes*
- *Etc.*

# Les étapes



# La validation de l'outil par test Delphi

---

## QUI A VALIDÉ L'OUTIL

Invitation à trois groupes d'environ 10 personnes dans chaque catégorie:

- ✓ Chercheurs, gestionnaires de recherche, courtiers de connaissances dans le domaine de la santé et des services sociaux
- ✓ Gestionnaires dans le réseau de la santé et des services sociaux
- ✓ Décideurs dans le réseau de la santé et des services sociaux

Taux de réponse de la 1<sup>re</sup> ronde: 36 %  
(11 participants)

## MÉTHODE DE VALIDATION

Les experts ont été sollicité pour:

- ✓ Se prononcer sur la pertinence des 5 sections et de leurs contenus
- ✓ Fournir un commentaire ou une reformulation pour les énoncés ou questions
- ✓ Fournir une appréciation globale de l'outil (critères d'utilité, simplicité, exhaustivité, et autres aspects)



# Comment l'outil est-il présenté aux gestionnaires et autres utilisateurs ?

## LES SECTIONS

- Cinq sections basées sur le cadre d'analyse
  - Valeurs
  - Lois et règlements
  - Ressources de l'organisation en incluant deux volets:
    - Offre active et outils de coordination au sein de l'organisation
    - Mécanismes de coordination inter-établissement, liaison et intégration
  - Ressources de la communauté;
- Au début de chaque section, une brève explication accompagnée de données probantes
- Puis, de brefs énoncés ou questions auxquels les gestionnaires et décideurs doivent répondre (catégories chiffrées, échelles de Likert, etc.)

### SECTION 1 : Les valeurs

Au cours de dernières années on assiste à des changements dans les valeurs collectives et ces valeurs se reflètent dans les pratiques de gestion organisationnelles. Les changements amènent le système de santé et de services sociaux à se transformer pour favoriser une plus grande collaboration entre la personne, ses proches aidants et les intervenants des services sociaux et de santé [8].

**Ce que les données probantes montrent:** Les soins centrés sur la personne ou le patient [9], la satisfaction des usagers [10] et l'accès aux soins pour les personnes vulnérables et la sécurité des patients [11] sont des valeurs importantes dans le système de santé et de services sociaux canadien. On constate également des efforts visant à offrir des soins adaptés culturellement et linguistiquement ce qui constitue pour certaines organisations une valeur au même plan que les autres [12].

[8] Bodenheimer et al., 2002.

[9] AMC et AIIC, 2011 ; Lévesque et al., 2013.

[10] Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, 2012

[11] Institut canadien pour la sécurité des patients, 2016; Organisation mondiale de la santé, 2009.

[12] AIIC, 2010; Campinha-Bacote, 2002; Office of Minority Health, 2001.

Voici certaines valeurs que les organisations de santé priorisent. Sur une échelle allant de 1 à 15, (1 étant la valeur la plus faible et 15 la plus importante pour votre organisation), comment votre organisation classe les valeurs suivantes:

(Cliquez longuement sur la valeur, la déplacer selon son classement et la rapprocher de sa valeur numérique)

Q1. Données probantes	1	1
Q2. Qualité des services	2	2
Q3. Sécurité des usagers	3	3
Q4. Innovation	4	4
Q5. Intégrité et respect	5	5

# Comment l'outil est-il présenté aux gestionnaires et autres utilisateurs ?

- Des sections « Bilan » sont incluses à la fin de chaque section
- Un « Bilan » global peut être complété par les utilisateurs

## Bilan de la SECTION 2. Les lois, les règlements et les politiques publiques

Sur quelles forces votre organisme peut-il s'appuyer dans un plan d'action visant à optimiser l'offre de services sociaux et de santé intégrés en langue officielle en contexte minoritaire?

Écrire ici

Comment ce plan d'action pourrait-il corriger les faiblesses?

Écrire ici

Dans quelle mesure considérez-vous que les lois et politiques constituent une force ou une faiblesse pour favoriser l'offre de services en langue officielle en situation minoritaire dans votre organisation ?  
(Déplacer le curseur sur l'encadré ci-dessous)

Faiblesse



Force

# Un outil appuyé par des données probantes

## LES DONNÉES PROBANTES

- Chaque composante de l'outil est justifiée par des données probantes
- Un cahier d'exemples accompagne l'outil :
  - Fournit des bonnes pratiques basées sur la recherche.
  - Inclut également des initiatives novatrices mises en place dans certains établissements.

## SECTION 4 : Les usagers des services et les professionnels

### SOUS-SECTION 4.1. LES USAGERS DES SERVICES

Les usagers des services et les professionnels constituent les acteurs principaux dans la trajectoire de services. En outre, dans le contexte de vieillissement de la population canadienne, les proches-aidants deviennent des acteurs essentiels au système de santé et de services sociaux [1]. **Ce que les données probantes montrent** : Des interactions positives entre tous ces acteurs ainsi qu'une pratique centrée sur le patient génèrent des retombées importantes sur l'amélioration de la santé et du bien-être des usagers [2].

[1] Silverman, 2013.

[2] Bouchard, P. et al., sous presse

Les usagers de vos services sont des personnes informées de :	<input type="radio"/>	Jamais	<input type="radio"/>	Rarement	<input type="radio"/>	Souvent	<input type="radio"/>	Toujours
Q54. a) leurs droits linguistiques	<input type="radio"/>	Jamais	<input type="radio"/>	Rarement	<input type="radio"/>	Souvent	<input type="radio"/>	Toujours
Q54. b) l'importance de la communication pour la sécurité des soins	<input type="radio"/>	Jamais	<input type="radio"/>	Rarement	<input type="radio"/>	Souvent	<input type="radio"/>	Toujours
Q54. c) la possibilité d'obtenir des services dans leur langue	<input type="radio"/>	Jamais	<input type="radio"/>	Rarement	<input type="radio"/>	Souvent	<input type="radio"/>	Toujours
Q55. Les usagers ou leurs proches aidants demandent des services dans la langue officielle en contexte minoritaire	<input type="radio"/>	Jamais	<input type="radio"/>	Rarement	<input type="radio"/>	Souvent	<input type="radio"/>	Toujours

# Prochaines étapes

---

Valider et implanter l'outil conjointement avec deux organisations partenaires :

- Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) d'Érié St-Clair (Ontario),
- Entité de planification des services de santé en français (Entité 1)

# Prochaines étapes

---

Demande de financement déposée à la fin 2016 auprès du CRSH (Programme Développement de partenariats) pour :

Valider et implanter l'outil dans quatre organisations et quatre provinces canadiennes :

- Actionmarguerite (Manitoba),
- Townshippers' Association (Québec),
- Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) d'Érié St-Clair (Ontario),
- Réseau de santé Horizon (Nouveau-Brunswick).

Contextes différents au plan législatif et démographique (population de langue officielle en situation minoritaire)

# Conclusion

---

En favorisant l'intégration des services sociaux et de santé dans la langue préférée par l'utilisateur, nous espérons que l'outil contribue à atteindre des résultats comme :

- L'amélioration de la santé et de la sécurité des aînés canadiens.
- L'amélioration de la satisfaction des usagers.

Tout en misant sur la simplification administrative et l'efficacité économique.

# Remerciements

---

CNFS, secrétariat national

CNFS, volet Université d'Ottawa

Les participants à la validation Delphi