

SOUTIEN À L'IMPLANTATION DES SERVICES INTÉGRÉS JEUNESSE

réalisé dans le cadre de la pratique de pointe *Une nouvelle approche pour des services jeunesse de première et de deuxième ligne intégrés*

Qu'est-ce que l'intégration des services jeunesse?

L'intégration des services désigne un processus où différents « services, intervenants et organisations qui font partie du continuum [de soins] travaillent conjointement pour offrir des services complémentaires, coordonnés dans un système unifié et transparent, pour assurer une continuité des services à l'utilisateur » (Agrément Canada, 2006). En contexte jeunesse, l'intégration des services met particulièrement l'accent sur la continuité des soins (Naert, Roose, Rapp et Vanderplasshen, 2017) et sur la collaboration interdisciplinaire (Ogbonnaya et Keeney, 2018).

Mise en contexte

- › Le rapport de la Commission Laurent **met en priorité l'intégration des services jeunesse de première et de deuxième ligne**
- › **Mise en place de quelques expériences** qui n'ont pas eu le succès escompté
- › **Contexte particulier sur le territoire de Charlevoix**
- › **Volonté d'expérimenter une démarche d'intégration** afin de pouvoir partager et exporter les résultats
- › **L'intégration des services** selon les perspectives des usagers et des intervenants

Buts visés

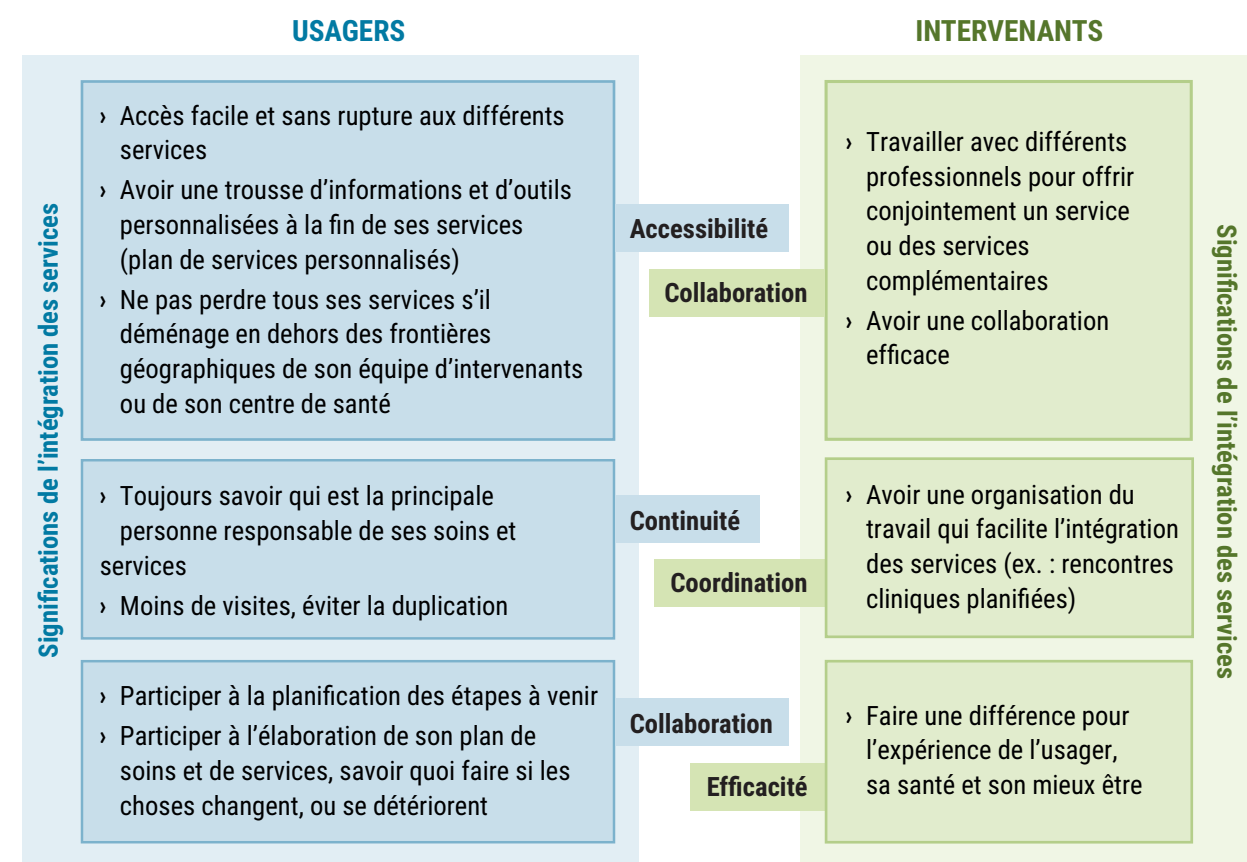
Pour les équipes :

- ▶ Plus grande efficacité
- ▶ Réponse plus rapide aux demandes de services
- ▶ Meilleure complémentarité entre les services
- ▶ Meilleure communication entre les équipes
- ▶ Meilleure rétention du personnel et un recrutement facilité
- ▶ Travail davantage en multidisciplinarité

Pour les usagers :

- ▶ Amélioration des services reçus
- ▶ Augmentation de la satisfaction
- ▶ Service reçu plus rapidement
- ▶ Bon service, au bon moment
- ▶ Meilleure continuité des services reçus

L'intégration des services selon les perspectives des usagers et des intervenants

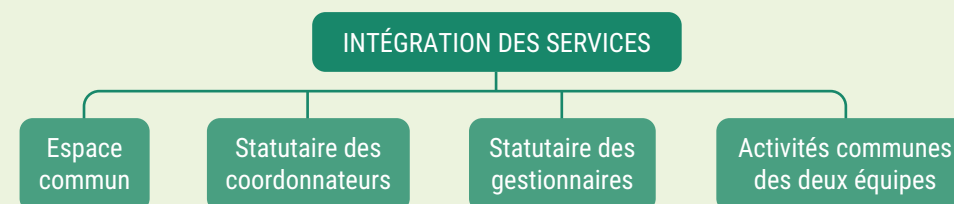


Adapté de Bouchard, P., Ndjepel, J. et St-Jacques, S. (2019)

Le projet d'intégration des services jeunesse a été développé à titre de pratique de pointe en suivant un processus structuré et rigoureux en raison de son caractère innovant. Il repose sur des données probantes et expérientielles dans un domaine d'expertise spécifique de l'établissement et, a été évalué et a fait l'objet de transfert de connaissances tant à l'interne qu'à l'externe de l'organisation. Dans cette perspective, l'équipe du Service des pratiques de pointe et des mandats nationaux de la Direction de l'enseignement et des affaires universitaires du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale soutient et accompagne son développement.

Solution développée

La solution proposée présente une **approche innovatrice en se distinguant des autres initiatives** recensées auprès des partenaires du réseau et en étant en cohérence avec la littérature scientifique.



Espace commun

C'est un moment d'échange déterminé dans le temps pour **faciliter l'intégration des services de première et de deuxième ligne en jeunesse**. Il vise à permettre aux intervenants œuvrant dans les différents services jeunesse de la région de Charlevoix de **travailler ensemble sur des enjeux et des défis communs en vue de trouver des solutions centrées sur les besoins des usagers et leurs proches**. L'Espace commun se déroule autour de trois volets :

AVIS CLINIQUE :

- › Espace de réflexion, d'analyse, d'échange d'expertise et d'identification de solutions
- › Pour des situations complexes ou des impasses que rencontrent les intervenants

CONCERTATION :

- › Structurer et organiser les interventions
- › Faciliter l'échange et la collaboration autour de dossiers plus complexes ayant des suivis dans les deux services
- › Clarifier les rôles et mandats de chacun
- › Avoir une vision commune des dossiers
- › Se questionner afin d'offrir le bon service, au bon moment

ACCÈS :

- › Espace décisionnel
- › Permet notamment de clarifier les rôles de chacun
- › Avoir accès à une ressource d'un autre service ou non habituellement impliquée dans les dossiers

SOUTIEN À L'IMPLANTATION DES SERVICES INTÉGRÉS JEUNESSE

réalisé dans le cadre de la pratique de pointe *Une nouvelle approche pour des services jeunesse de première et de deuxième ligne intégrés*

Statutaire des coordonnateurs

Les coordonnateurs professionnels jouent un rôle essentiel dans l'intégration des services. Ils **suivent les dossiers et priorisent les points à discuter avec les gestionnaires**. Ces rencontres peuvent inclure des discussions informelles pour des situations simples.

Statutaire des gestionnaires

Les gestionnaires se rencontrent une fois par mois pour **suivre les actions de l'Espace commun**. Ils vérifient la progression des activités et peuvent inviter des coordonnateurs, si nécessaire, pour discuter des résultats et des améliorations.

Activités communes des équipes

Les activités communes visent à **améliorer la collaboration entre les intervenants des services jeunesse**. Elles comprennent des réunions, des événements sociaux et des formations. Ces initiatives favorisent la communication et renforcent les liens, ce qui améliore l'esprit d'équipe.

Processus de participation à l'Espace commun

Intervenant ayant besoin de discuter d'un dossier

S'inscrit au calendrier pour la prochaine rencontre de l'Espace commun

Précise le volet de discussion souhaité et ajoute les informations nécessaires (dans certains cas)

Participe à la rencontre

Résultats à la suite de la rencontre

L'évaluation de l'implantation a permis de mettre en lumière les résultats suivants :

- Avancées significatives dans l'intégration des services
- Meilleure collaboration entre les équipes, augmentant la qualité des services
- Implication des intervenants et clarification des rôles favorisant un service centré davantage sur les usagers
- Réponse efficace aux défis organisationnels
- Nécessité de maintenir l'initiative comme modèle pour les réformes en cours

Conditions gagnantes

- ▶ Commencer sur de bonnes bases
- ▶ Implication active des intervenants
- ▶ Confiance mutuelle
- ▶ Recueil de rétroactions et ajustements constants
- ▶ Rôle clé des coordonnateurs professionnels
- ▶ Rencontres et échanges réguliers
- ▶ Clarté des rôles et des responsabilités
- ▶ Soutien des gestionnaires
- ▶ Continuité des acteurs
- ▶ Formation et codéveloppement

Sommaire des étapes pour l'implantation de l'intégration des services

Analyse de la situation initiale

- Se renseigner sur le modèle développé dans la région de Charlevoix, comprendre son contexte, sa vision, et vérifier sa compatibilité avec le contexte du milieu d'implantation
- Faire un portrait initial du milieu, de l'offre de service et des équipes
- Identifier les parties prenantes et repérer les obstacles potentiels

Planification et mobilisation des acteurs

- Définir les objectifs et les résultats souhaités
- Définir les rôles et responsabilités des acteurs
- Élaborer un calendrier de fonctionnement
- Développer un système de suivi
- Préparer la phase de déploiement
- Impliquer, sensibiliser et engager les intervenants dans le processus de planification

Déploiement du projet et mécanismes d'amélioration continue

- Finaliser les préparatifs pour le lancement du projet
- Communiquer les outils et les informations nécessaires pour la première rencontre de l'Espace commun
- Lancement de la première rencontre de l'Espace commun
- Suivi, évaluation et ajustements

Conclusion

L'implantation du modèle d'intégration des services jeunesse de première et de deuxième ligne dans Charlevoix est **une approche novatrice pour améliorer la collaboration entre les services et répondre aux besoins des jeunes et de leurs familles**. En mettant l'utilisateur au centre des interventions, cette initiative a **renforcé la qualité et l'accessibilité des services**. Les résultats démontrent une **amélioration du parcours des usagers et une meilleure clarté des rôles des intervenants**. L'engagement des intervenants et le soutien des gestionnaires ont été cruciaux. Des pistes d'amélioration ont été identifiées pour renforcer cette pratique, qui peut servir d'exemple à d'autres régions.