

4 octobre 2023

Quête : Tracer la voie de la qualité dans le secteur de la santé mentale et des dépendances des enfants et des adolescents

Sandra Huang Del Frari, responsable de la qualité à l'Institut du savoir

Lamia Moheb, consultante en amélioration de la qualité à l'Institut du savoir

Nkamany Kabamba, responsable du programme d'aide à l'enfance et à l'adolescence au CAEJ Boost

Maggie Blake, spécialiste de la recherche et de la mobilisation des connaissances au CAEJ Boost



Knowledge Institute
Institut du savoir





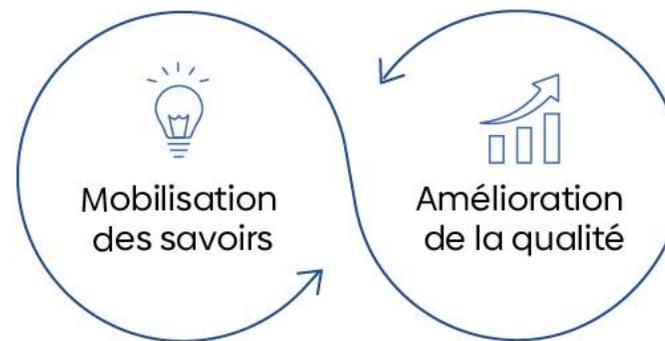
Directives stratégiques 2022–2024

Notre mission : Nous favorisons la prestation de services de grande qualité et fondés sur des données probantes en matière de santé mentale et de lutte contre les dépendances chez les enfants, les jeunes et les familles de l'Ontario.

Nos valeurs : Responsabilité • Authenticité • Collaboration
• Inclusion • Innovation • Passion • Stratégie



**Institut
du savoir**
sur la santé mentale
et les dépendances chez
les enfants et les jeunes



Tranches d'âge



Petite enfance
~ naissance à l'âge de 6 ans



Enfance
~ 7 à 11 ans



Adolescence
~ 12 à 18 ans



Jeune adulte
~ 19 à 25 ans

Domaines d'intérêt



Besoins complexes
et services intensifs



Voies d'accès
aux soins intégrés



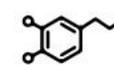
Équité, diversité et inclusion



Engagement



Soins virtuels



Consommation de
substances et dépendances



Quête

Notre programme d'amélioration de la qualité (AQ) fondé sur la méthodologie Lean Six Sigma pour le secteur de la santé mentale et de la toxicomanie chez les enfants et les adolescents de l'Ontario.



Quête
PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Objectifs du programme Quête

Améliorer les parcours de soins et les processus organisationnels

Pratique et méthode de l'AQ

Instaurer une culture de l'AQ

Philosophie Lean Six Sigma



DMAAC

—

Méthodologie en 5 étapes



Définir

Définir le problème



Mesurer

Mesurer la situation actuelle



Analyse

Analyser la situation actuelle pour déterminer les causes profondes potentielles



Amélior

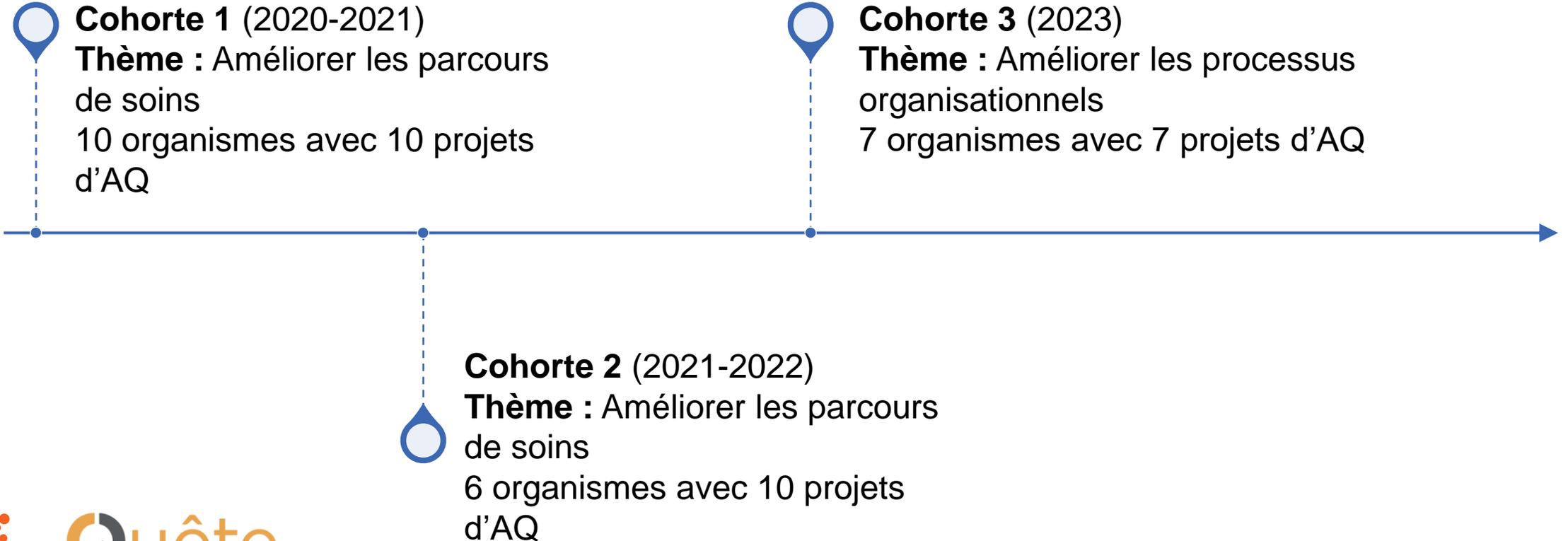
Améliorer et valider les améliorations apportées



Contrôle

Contrôler et maintenir les améliorations

Cohortes Quête



Projets d'AQ Quête pour 3 cohortes

Améliorer les processus organisationnels et les parcours de soins

Élargir la réflexion

Exemple : Heures de service indirectes, définition claire des différents services, IRC et données

Cohorte 3
(2023)

Améliorer les parcours de soins

Voir plus loin — exemple : Processus de transition

Cohorte 2
(2021-2022)

Améliorer les parcours de soins —
Réflexion au sein de l'organisme

Cohorte 1
(2020-2021)





THE PHOENIX CENTRE FOR CHILDREN AND FAMILIES
LE CENTRE PHOENIX POUR ENFANTS ET FAMILLES



Offres de Quête

Planter la graine, cultiver le potentiel!

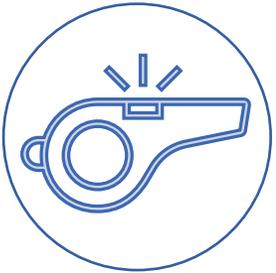


Quête

PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ



Offres de programmes Quête



Accompagne
ment AQ sur
mesure, en
équipe



Formation
Lean Six
Sigma
Ceinture
blanche/jaune



Ressources



Évaluation de
la maturité de
la culture d'AQ

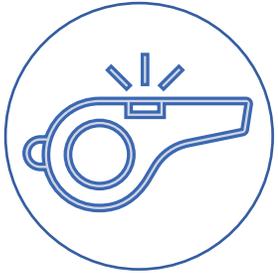


Événements
de cohorte
virtuels et en
personne



Fonds à
utiliser pour un
projet
d'amélioration





**Accompagne
ment AQ sur
mesure, en
équipe**

- Une équipe de consultants LSSBB et de spécialistes LSSGB ayant des antécédents, des connaissances et une expertise diversifiés encadrent, forment et aident les participants du programme Quête tout au long de leur parcours d'AQ (6 et 12 mois).
- Une approche d'accompagnement adaptée et basée sur la force.
- Des relations solides établies dans l'ensemble du secteur.





**Formation
Lean Six
Sigma
Ceinture
blanche/jaune**



Expert — Accrédité Ceinture noire

- Dirige l'amélioration à temps plein.
- Comprend parfaitement la méthode DMAAC et l'utilisation des outils Lean Six Sigma.
- Peut accompagner et certifier les ceintures noires, vertes et jaunes.



Bien informé — Accrédité Ceinture verte

- Dirige ou soutient les améliorations.
- Comprend la méthode DMAAC et utilise les outils et principes de la méthodologie Lean Six Sigma.
- Peut accompagner et accréditer les ceintures jaunes.



Informé — Accrédité Ceinture jaune

- Soutient les améliorations en tant que membre de l'équipe.
- Comprend les bases des méthodes DMAAC et Lean Six Sigma.



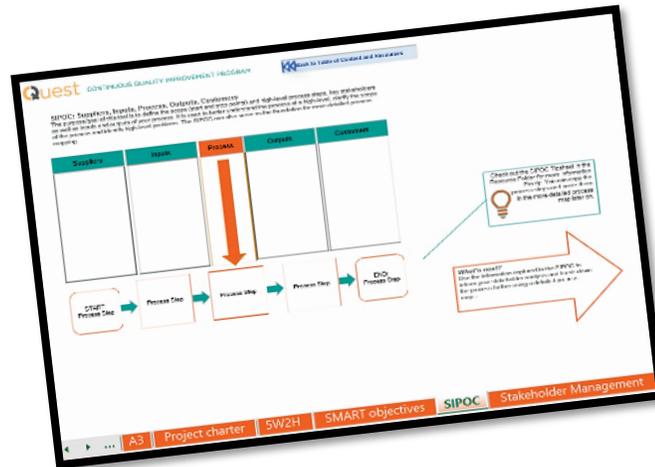
Novice — Accrédité Ceinture blanche

- Soutient les améliorations en tant que membre de l'équipe.
- Comprend les bases de la pensée Lean Six Sigma et certains outils.

- Conception de ressources d'AQ pour faciliter l'utilisation de différents outils LSS tels que la feuille de conseils pour la mise en correspondance des processus, les huit gaspillages, le Fishbone/Wishbone, etc.
- Classeur Excel avec plusieurs outils et modèles virtuels LSS.
- Le tout, proposé en anglais et en français.



Ressources



Quality Connect — notre communauté de pratique (CdP)



**Événements
de cohorte
virtuels et en
personne**

Qu'est-ce que Quality Connect?

Une occasion récurrente pour tous les participants du programme Quête et les autres organismes de la CYMHA, ainsi que l'équipe d'AQ de l'Institut du savoir, de se réunir pour se faire part de leurs expériences en matière d'AQ et d'apprendre les uns des autres.

Pourquoi Quality Connect?

L'amélioration de la qualité dans le secteur de la CYMHA a une incidence directe sur les enfants, les adolescents et les familles. Chacun a quelque chose à partager et à apprendre.

Réunissons-nous pour nous efforcer de poursuivre l'amélioration continue de la qualité dans une atmosphère stimulante et encourageante.

Quality Connect

Qui devrait y participer?

Les anciens et actuels participants au programme Quête et d'autres personnes ayant des connaissances en matière d'AQ, ainsi que l'équipe d'AQ de l'Institut du savoir.

L'objectif est de rassembler les personnes du secteur de la CYMHA ayant une expérience et/ou un intérêt pour l'amélioration de la qualité.

Ensemble, nous espérons faire croître cette communauté au fil du temps.

Quand ces séances se tiendront-elles?

Séances bimensuelles.

Quand? Les mercredis de 11 h à 12 h

Où? Réunion Zoom
(organisée par l'Institut du savoir)



Évaluation de la maturité de la culture d'AQ

- Évalue la culture organisationnelle de l'AQ, les capacités/compétences et la valeur perçue.
- Adapté d'un outil largement utilisé dans le secteur de la santé publique en Ontario pour évaluer la culture d'AQ dans les unités de santé publique.

Source : Law, M.P., Berry, A., Beehler, J., Thompson, S., Jibb, S., Huter, D., Pilato, K. et l'équipe des Projets locaux du CQI (2017)

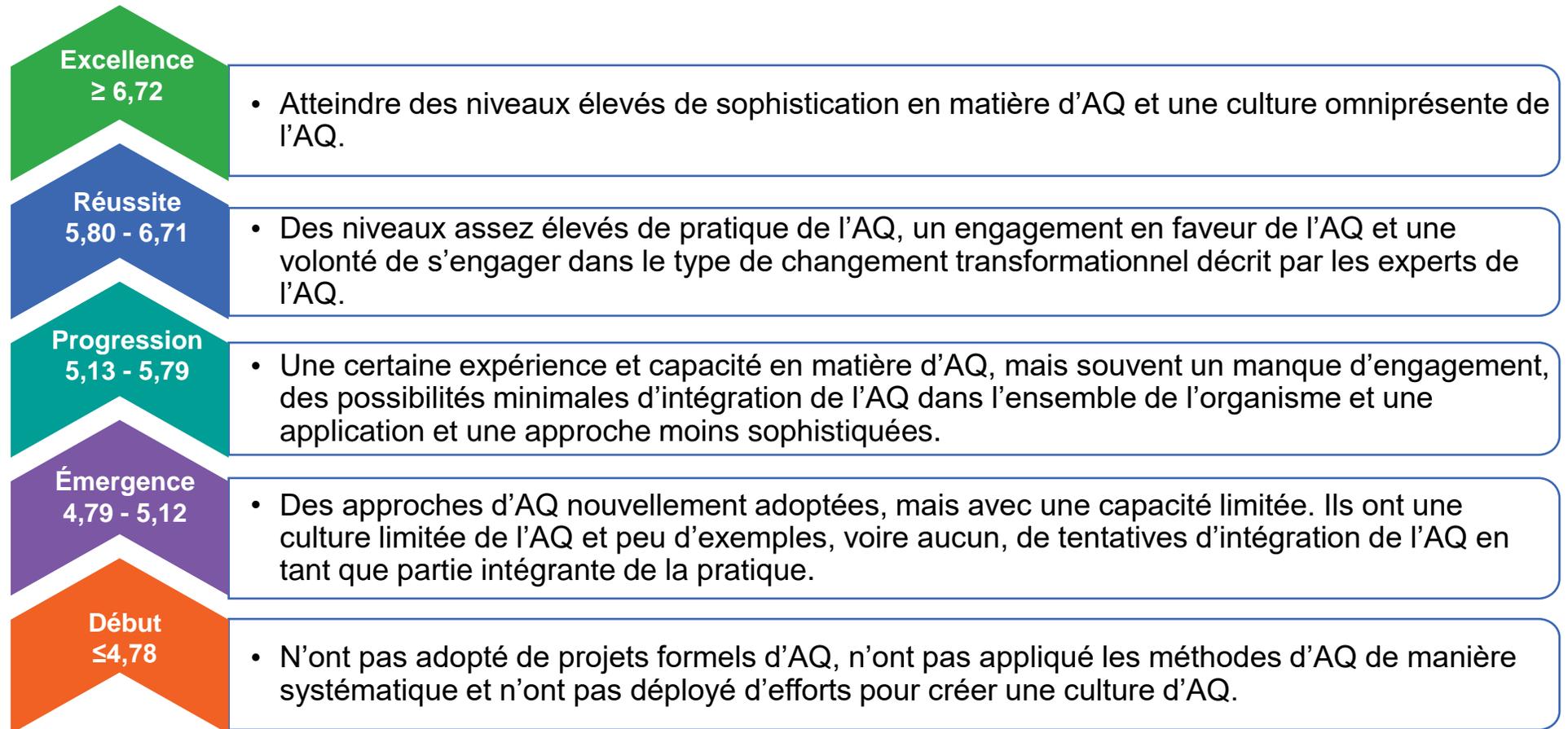


Évaluation de la maturité de la culture d'AQ

Culture organisationnelle de l'AQ	Q 1 - 6	Mesure les valeurs et les normes relatives à l'AQ qui sont omniprésentes dans l'organisation.
Capacité et compétence en matière d'AQ	Q 7 - 23	Englobe les compétences, les fonctions et les démarches utilisées pour évaluer et améliorer la qualité au sein de l'organisation.
Valeur perçue de l'AQ	Q 24 - 27	Évalue la perception qu'ont les employés de l'AQ en tant que priorité au sein de l'organisation.
Structure organisationnelle	Q 28 - 30	Axé sur les structures organisationnelles en place pour soutenir les efforts d'AQ, et saisit la compréhension, la sensibilisation et la connaissance de ces structures par le personnel au sein de l'organisation.



Évaluation de la maturité de la culture d'AQ



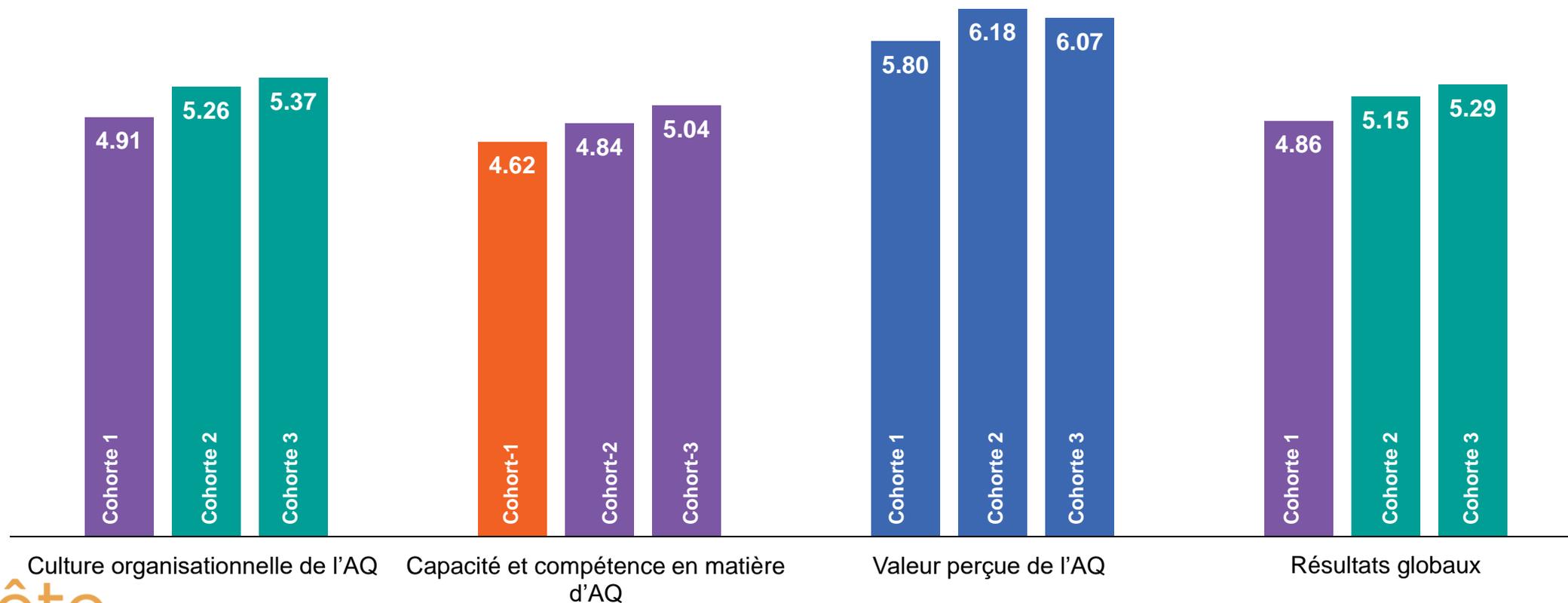
Notes et niveaux de l'enquête sur l'EM de l'AQ dans les 3 cohortes — Globalement et par domaine

Cohorte 1 : 9 organismes, n = 377

Cohorte 2 : 4 organismes, n = 162

Cohorte 3 : 6 organismes, n = 373

Dans l'ensemble : 19 organismes, n = 912



Exemples d'améliorations apportées

Réduction de la durée du cycle d'admission de 74 à 6 jours en moyenne
(amélioration de 93 %)

Réduction du délai entre le premier contact avec le service d'accueil et le début du traitement, de 120 jours en moyenne à 14 jours
(amélioration de 88 %)

Réduction du nombre de personnes avec lesquelles les parents interagissent pour remplir le formulaire d'inscription de 3 à 1
(amélioration de 66 %)

Le pourcentage d'appels ayant fait l'objet d'une réponse dans les deux jours suivant la demande initiale est passé de 49 % à 69 %
(amélioration de 41 %)

La procédure d'admission a été raccourcie et normalisée, passant de 4 heures à 2,5 heures
(amélioration de 37 %)



Exemples d'initiatives prises pour renforcer la culture d'AQ

Nouveaux postes

Création de nouveaux postes dédiés à la qualité et aux données, tels que directeur, responsable de la qualité et des données.

Formation du personnel

Identification et formation du personnel souhaitant suivre une formation plus approfondie (ceintures vertes et noires LSS), Agile et gestion des risques.

AQ et cadres de données

Mise à jour et élaboration des cadres de qualité et de données conformément au plan stratégique de l'organisation, passage au modèle du CQI.

Outils d'AQ

Utilisation de certains des outils/modèles fournis pour d'autres projets et groupes de travail.



Points forts

- **Valeur perçue de l'AQ :** Les travaux réalisés avec 20 organismes dans trois cohortes et les résultats collectifs de l'EM de l'AQ ont révélé que l'AQ est bien perçue et que les équipes pensent que le temps et les ressources y étant consacrés valent la peine d'être investis.



Possibilités de croissance



Engagement

- Engagement des jeunes et des familles
- Engagement du personnel
- Engagement des clients externes



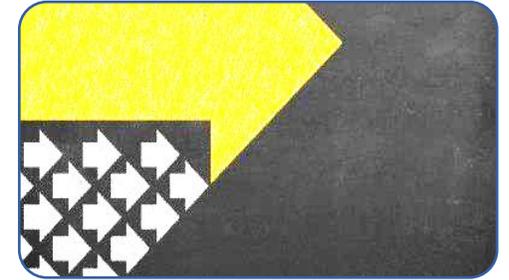
Données et indicateurs

- Capacité de données
- Indicateurs et mesures
- Contexte pour évaluer et éclairer l'AQ



Soutenir, diffuser et étendre

- Maintenir l'amélioration
- Diffuser la culture de l'AQ
- Augmenter l'échelle



Gestion du changement et mise en œuvre

- Gérer la résistance au changement
- Mettre en œuvre les changements
- Renforcer la culture de l'AQ



Soutien au niveau du système

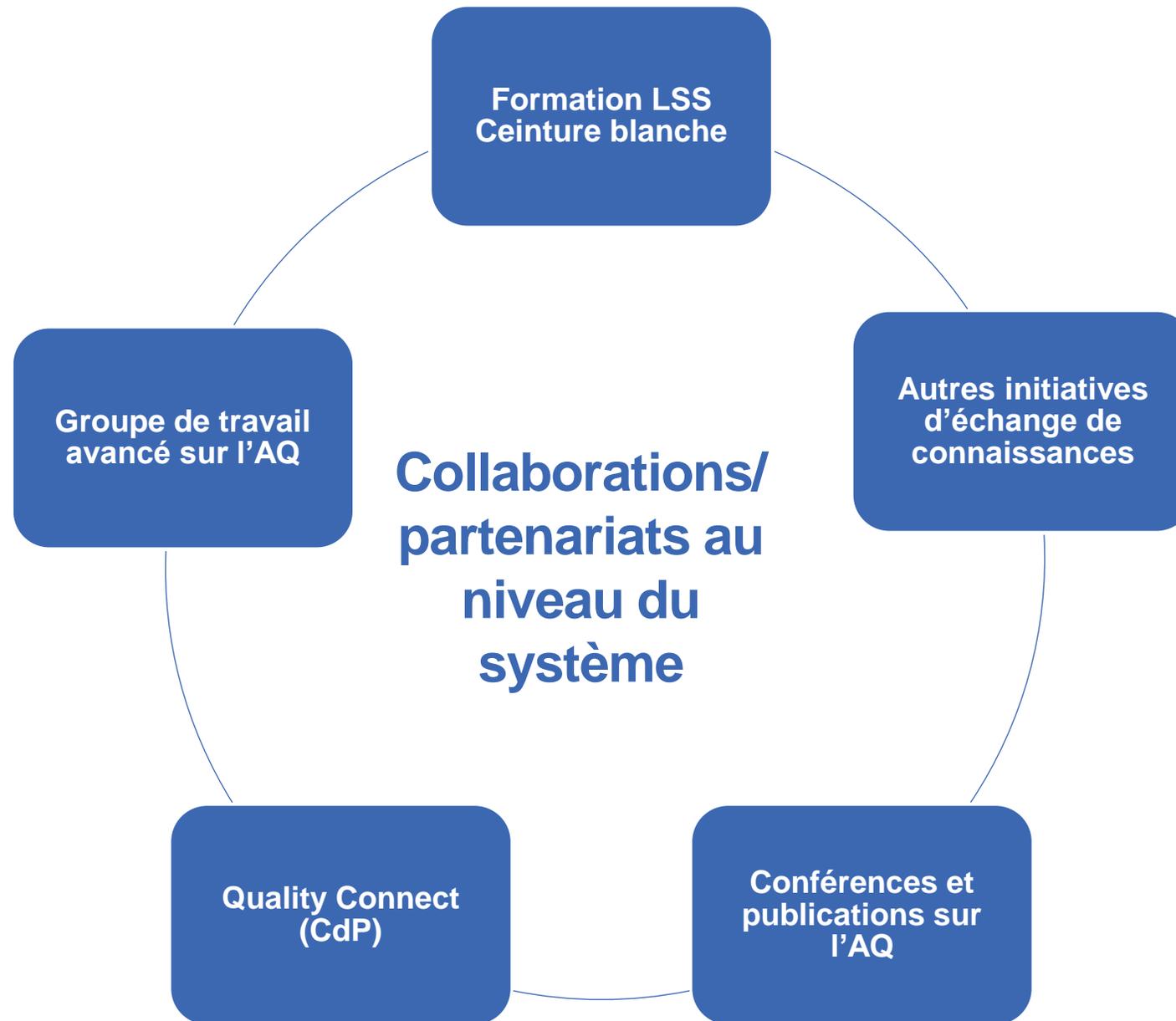
Cultiver l'AQ dans l'ensemble du secteur



Quête

PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ







THE PHOENIX CENTRE FOR CHILDREN AND FAMILIES
LE CENTRE PHOENIX POUR ENFANTS ET FAMILLES



Initiative d'amélioration de la qualité du programme Quête :

Soins continus : Finalisation d'un cadre d'amélioration de la qualité et des parcours de soins pour les enfants ou adolescents victimes d'exploitation sur Internet



Knowledge Institute on Child and Youth
Mental Health and Addictions

Institut du savoir sur la santé mentale et les
dépendances chez les enfants et les jeunes

Introduction

- Le CAEJ Boost a sollicité le programme Quête pour améliorer sa structure d'AQ et se concentrer sur un seul projet.
- Formation : Par le biais de la méthodologie LSS, le personnel de Boost a reçu la formation Ceinture blanche et l'équipe Quête du CAEJ Boost a reçu l'accréditation Ceinture jaune.
- Communauté de pratique — Quality Connect

Motivation

- L'objectif principal du projet Quête était de renforcer les capacités d'AQ en finalisant notre cadre d'AQ et de travailler sur un projet d'AQ.
- Le projet était axé sur le programme provincial de counseling en matière d'exploitation des enfants sur Internet (ICE) afin d'améliorer le flux de services pour réduire les inefficacités quotidiennes et mieux servir les clients du programme ICE en suivant leur utilisation des fonds et leur engagement auprès des fournisseurs de services.

Équipe du projet

Rôle dans le projet	Nom	Titre
Promoteur du projet	Nkamany Kabamba	Responsable, programme d'aide à l'enfance et à l'adolescence et programme ICE
Chef de projet	Maggie Blake	Spécialiste de la recherche et de la mobilisation des connaissances
Membres de l'équipe du projet	Linda Arwich, Pearl Rimer	Directrice des ressources humaines, directrice de la recherche et de l'évaluation

Formation Lean Six Sigma

- Le CAEJ Boost a suivi les phases DMAAC : Définir, mesurer, analyser, améliorer, contrôler.
- Formations Ceinture blanche et Ceinture jaune
- Trois membres de l'équipe du projet ont obtenu leur certificat LSS Ceinture jaune à la fin du projet.

ÉNONCÉ DU PROBLÈME

Quel est le problème?

Le suivi des clients et le traitement des factures dans le cadre du programme ICE étaient fastidieux et entraînaient des retards pour les clients et des occasions manquées.

Examiner les résultats de l'enquête

Mener des entretiens

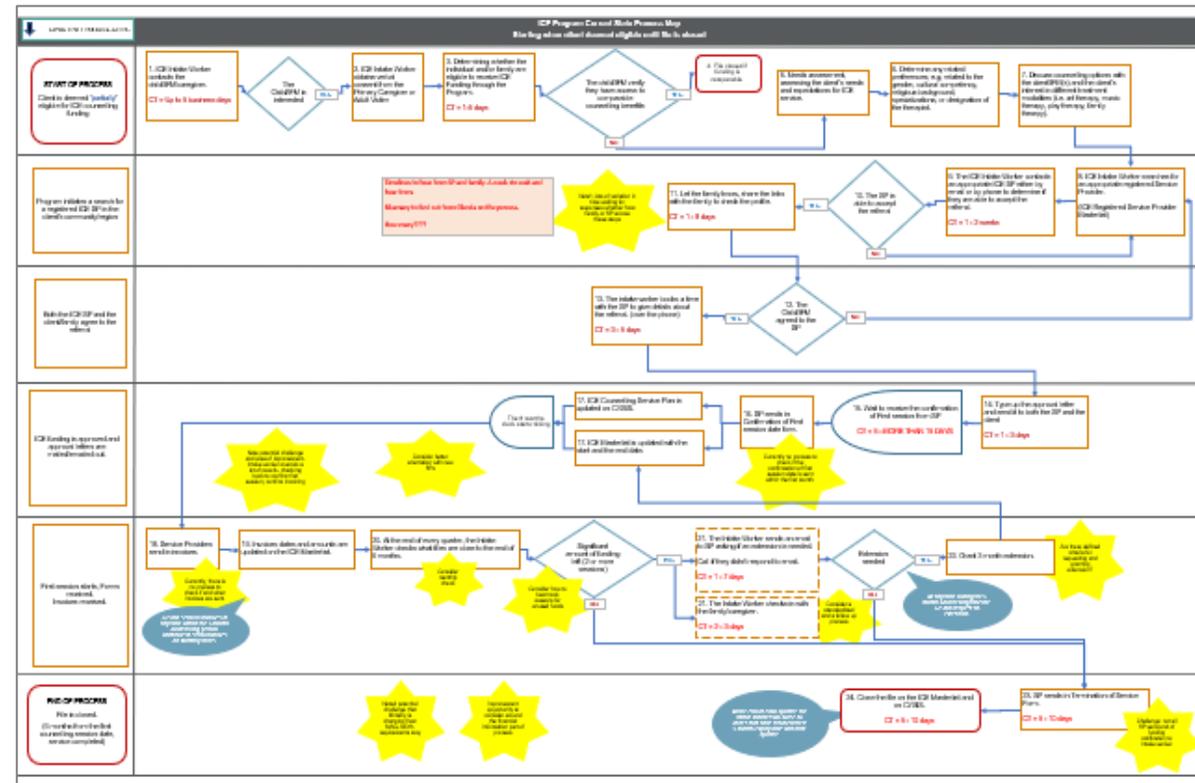
Examiner les procédures

Énoncé de l'objectif

Le programme ICE devrait disposer d'un processus amélioré de suivi des clients et de facturation qui permette de suivre l'évolution d'un client dans le cadre d'un PS. Le programme ICE saura si le counseling se termine plus tôt que prévu et assurera le suivi des clients pour vérifier leurs besoins.

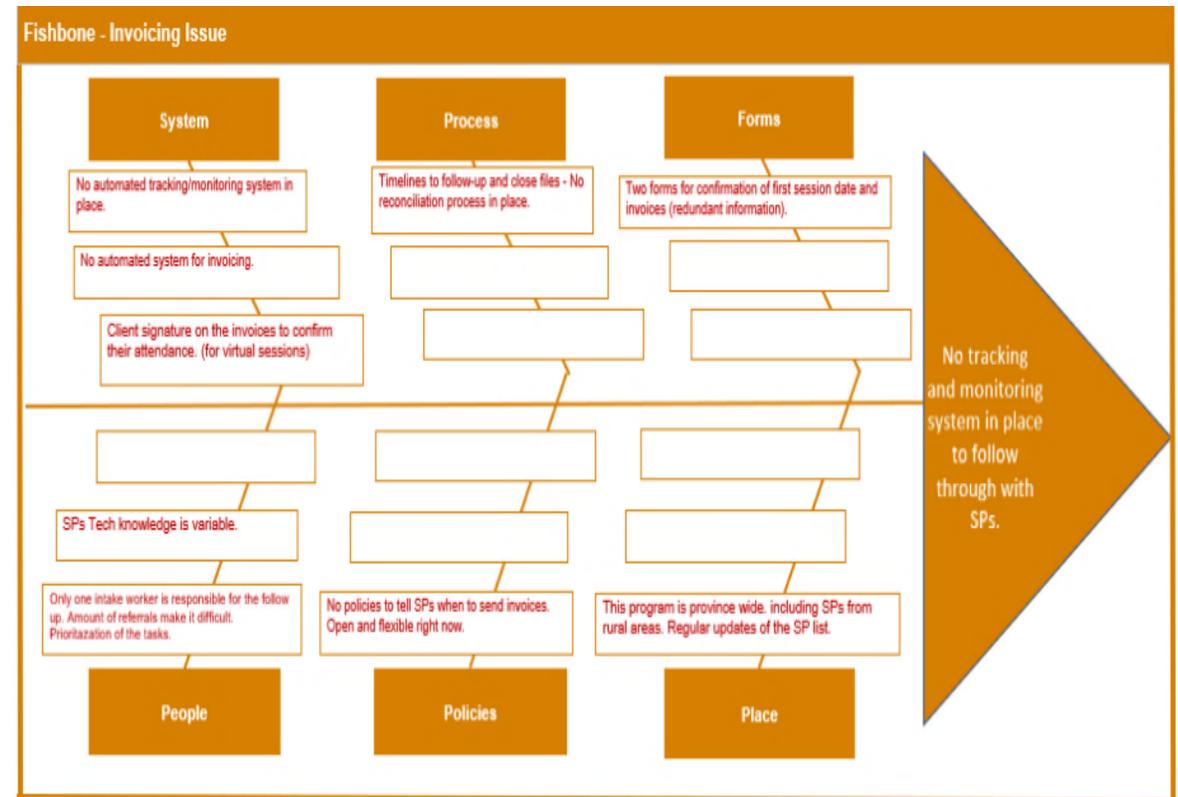
Le chemin vers les résultats souhaités

- Comprendre le processus
 - Carte de processus (une carte détaillée des étapes du traitement d'une demande au programme ICE)
 - Indiquer une idée d'amélioration importante ou une possibilité d'amélioration



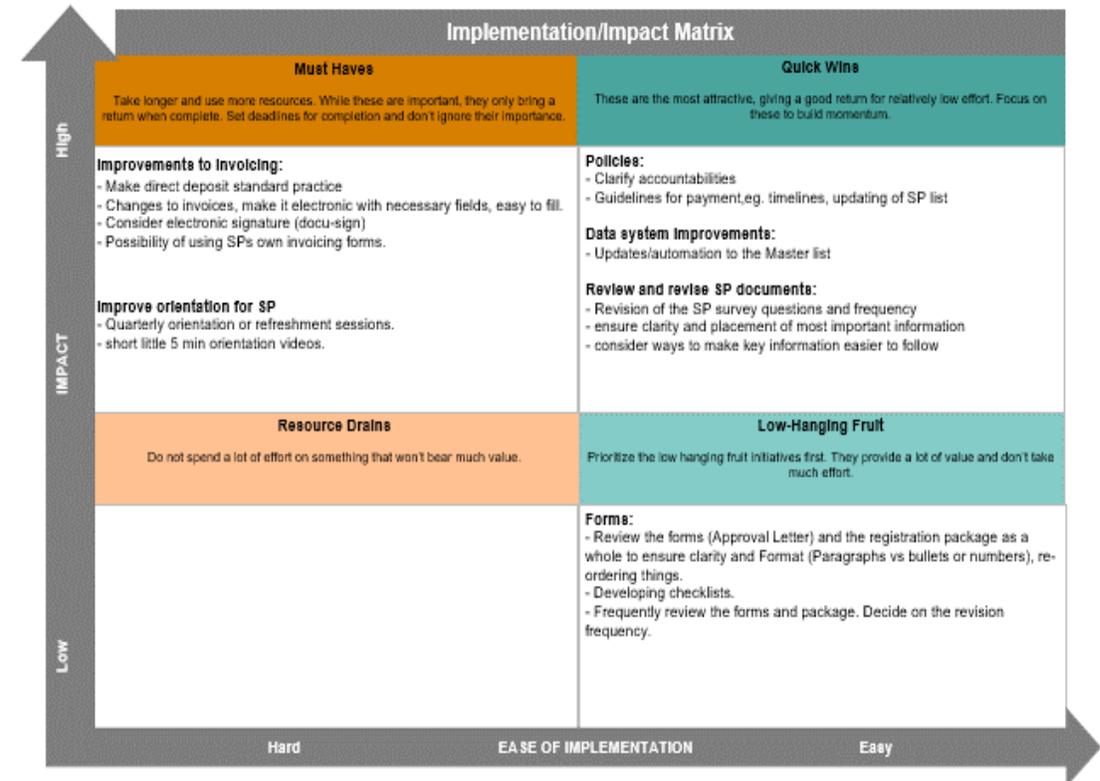
Le chemin vers les résultats souhaités

- Visualiser les causes possibles
 - Diagramme en arête de poisson
 - Système
 - Processus
 - Formulaires
 - Gens
 - Politiques
 - Lieu



Processus d'amélioration

- Matrice de hiérarchisation
 - Mise à jour des formulaires
 - Dossier d'inscription pour les prestataires de services
 - Combinaison de formulaires
 - Facture
 - Première séance
 - Formulaire de résiliation



Processus d'amélioration

- Mise à jour du suivi des clients
 - Création d'une liste principale de clients automatisée
 - Les points de données obligatoires sont saisis correctement
 - Extraction de rapports/graphiques appropriés pour un examen rapide
 - Élimination des sources de données multiples
- Mise à jour du système de facturation/paiement
 - Amélioration de la communication avec le service de comptabilité
 - Amélioration du suivi des factures
- Mise à jour des enquêtes auprès des prestataires de services et des clients
 - Collecte de données directement liées aux résultats de l'amélioration
- Mise en œuvre de cycles de révision des nouveaux processus
- Mise à jour des politiques pour refléter les résultats de l'examen



La culture d'AQ chez Boost

- Enquête d'EM de l'AQ
- Points forts
 - Valeur perçue de l'AQ
 - Engagement du personnel/résolution de problèmes dans l'AC
- Perspectives
 - Engagement des familles et des jeunes
 - Formation à l'AQ et renforcement des capacités

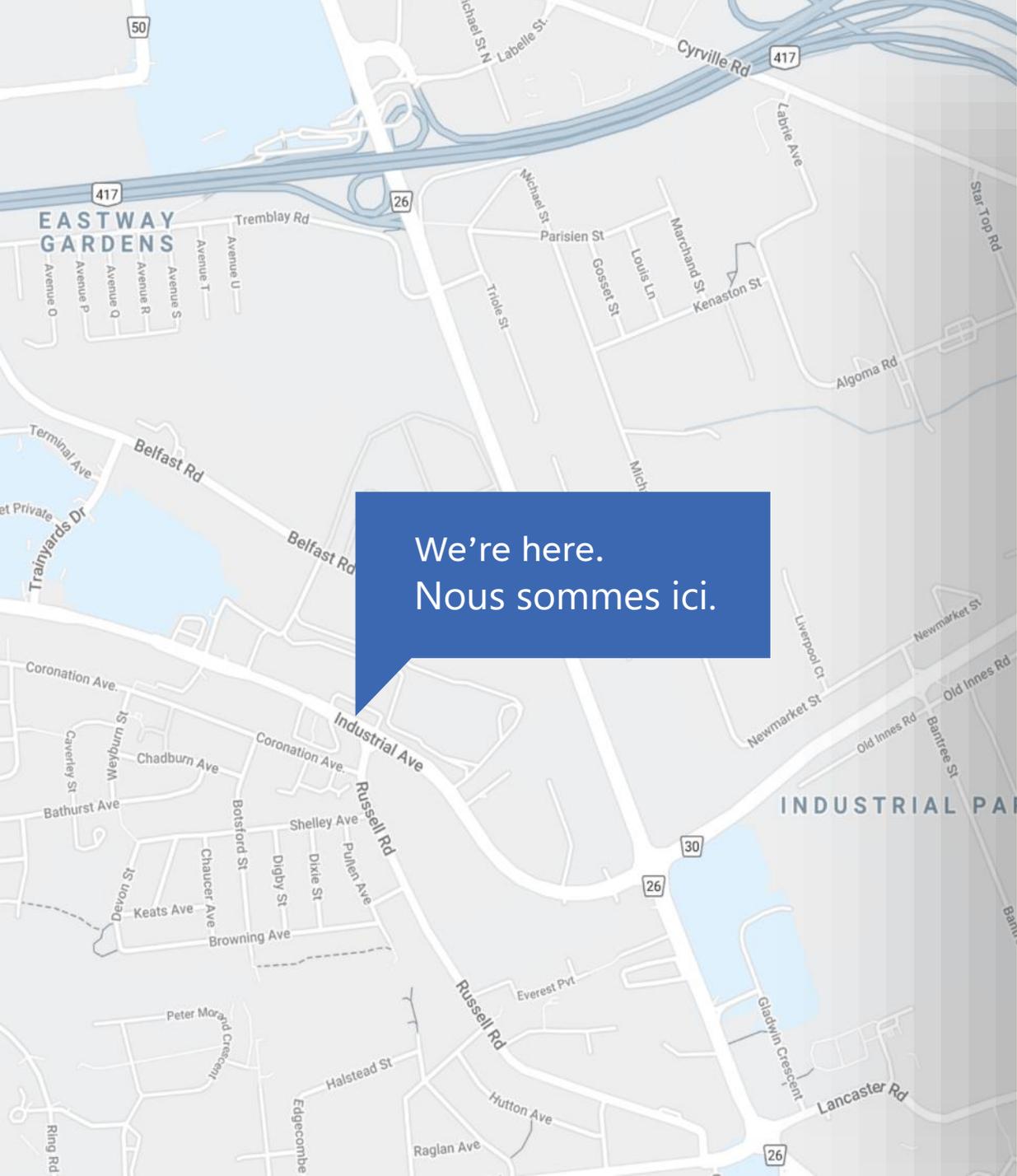




“

Nous devenons ce que nous faisons de manière répétée. L'excellence n'est donc pas un seul acte, mais bien une habitude.

— Aristote



We're here.
Nous sommes ici.



Knowledge Institute on Child and Youth
Mental Health and Addictions

Institut du savoir sur la santé mentale et les
dépendances chez les enfants et les jeunes



cymhaon



@CYMHA_ON



CYMHAOntario



cymha.ca



smdej.ca



info@cymha.ca
1 613 737 2297
1 613 738 4894 (télécopieur)



695 avenue Industrial,
Ottawa (Ontario) K1G 0Z1