

Les enjeux, les limites et les défis de l'utilisation des données probantes dans l'élaboration d'avis et de guides de pratique en contexte interdisciplinaire et intersectoriel

La personnalisation des services sociaux

Csss-iugs.ca/rechercheau

Centre affilié  UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Développons les forces des personnes et des communautés

Centre de santé et de services sociaux
Institut universitaire de gériatrie
de Sherbrooke

Centre affilié  SHERBROOKE



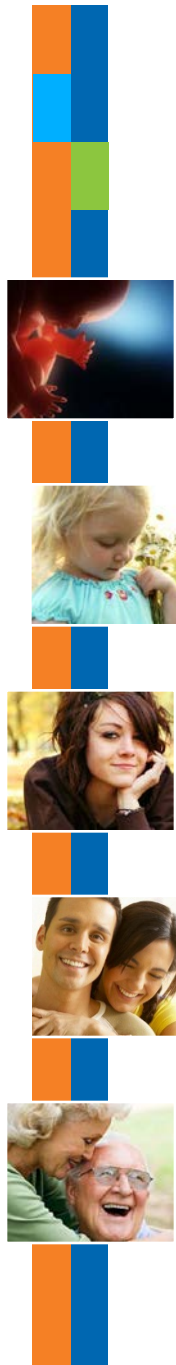
**CSSS
IUGS**

la santé,
une passion à partager



Contexte québécois

- Nouvelle gestion publique et reddition de compte orientées sur le processus plutôt que sur les effets des services (Miller, 2011)
 - Intrants
 - Activités
 - Extrants
- L'offre de services peu diversifiée et rigide
- La détermination des services à partir de l'offre et non des besoins (service led) (Carrier, Morin, Garon, 2012)
- Nous en savons très peu sur les changements que produisent les services dans la vie des gens
- Absence de données probantes dans la détermination des services



La personnalisation des services

- Reconnaît les gens en tant qu'individu :
 - forces et préférences
 - au centre de leur intervention (participation)
 - choix des besoins et des moyens
 - doit être informé, sensibilisé et conseillé
- S'ancre dans la communauté en :
 - renforçant les capacités des communautés
 - favorisant une stratégie locale pour offrir un vaste choix de soutien à la personne



La personnalisation des services

- La personnalisation des services est fondée sur
 - l'évaluation des « effets » que produisent les services dans la vie des gens
 - la coproduction avec la personne et ses proches
 - la construction de la preuve à partir de l'objectivation de données empiriques et expérientielles
 - L'évidence (traditionnelle) fondée scientifiquement et largement acceptée (données probantes) demeure évasive pour ce type d'approche



Modèle écossais

« *Talking Points: Personal Outcomes Approach* » vise à :

- atteindre la meilleure qualité de vie pour les personnes et aux proches-aidants
- recentrer les différentes facettes de l'intervention sur ce qui importe à ces personnes
- Déploiement du « *Talking points: a personal approach* » dans 40 milieux d'intervention



Talking points: a personal approach

Trois catégories d'effets chez la personne qui reçoit un support et les proches aidants :

Qualité de vie	Processus	Changements
Être en sécurité, avoir des choses à faire, rencontrer des personnes, être en santé autant que possible, vivre selon ses aspirations (incluant où vous habitez)	Être écouté, avoir la possibilité de se faire entendre, être respecté, recevoir une réponse à ses interrogations; validité	Meilleure confiance en soi, développement des habiletés, mobilité plus grande, diminution des symptômes









Talking points: a personal approach



Ce but général est atteint par deux grands moyens:

- 
- 
- 
- 
- La centration sur les effets dans l'**interaction** entre les personnes et les intervenants;
 - L'utilisation des informations recueillies dans ces interactions pour supporter l'amélioration des services, leur planification et la mesure de leur performance



Institute for Research and innovation in social services - IRISS

- Développement de guides de pratiques sur la base d'un guide maître:
 - *Leading for outcomes a guide*
- Quatre guides de pratiques depuis 2011
 - *Parental substance misuse*
 - *Dementia*
 - *Children and young people*
 - *Understanding and measuring outcomes: the role of qualitative data (collecte, codage, analyse...)*

Défis et obstacles

- Exige un changement de culture :
 - Politique
 - Organisationnel
 - Pratique
 - Recherche
- Une coproduction dans
 - L'élaboration du modèle
 - L'intervention
 - L'interprétation des données agrégées



Merci

**Développons les forces des
personnes et des communautés**

Centre de santé et de services sociaux –
Institut universitaire de gériatrie
de Sherbrooke

Centre affilié  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE



Centre affilié  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

