Commission de la santé mentale du Canada | Mental Health Commission of Canada

Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

STEPPED CARE SOLUTIONS

Partenariat pour des soins centrés sur les personnes et les familles

Le Modèle de soins par paliers 2.0 aux Territoires du Nord-Ouest

Chaque personne a des besoins uniques en matière de bien-être mental. Lorsque nous avons accès à un éventail diversifié de services, il est plus probable que nous recevions les soins appropriés en temps opportun. C'est le fondement sur lequel se base le **Modèle de soins par paliers 2.0© (SPP 2.0)**[1].

En mars 2020, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (TNO) s'est associé à la **Commission de la santé mentale du Canada** et à **Stepped Care Solutions** (en anglais) pour mettre en œuvre le Modèle de SPP 2.0. L'objectif était d'améliorer l'accès aux services de soutien et de rétablissement en matière de mieux-être psychologique et de traitement des dépendances sur l'ensemble du territoire. Il impliquait de réduire ou d'éliminer les listes d'attente pour les services de counseling, de multiplier les options disponibles et d'éliminer les facteurs entravant l'accès aux soins.

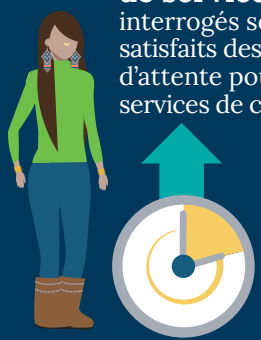
La mise en œuvre du Modèle de SPP 2.0 a transformé la manière dont les services sont fournis aux résidents des TNO, et ce, grâce à l'amélioration des services, à la formation des fournisseurs, à l'engagement de la communauté et à la création du Groupe consultatif sur le mieux-être psychologique et le traitement des dépendances. La portée, la variété et la flexibilité des services ont été considérablement enrichies, y compris l'accès facilité au counseling. De 2020 à 2022, plus de 47 500 séances de counseling ont été utilisées; 27 % des séances ont été offertes le jour même ou sans rendez-vous. De plus, les résidents ont désormais accès à de nouvelles solutions de cybersanté mentale qu'ils peuvent utiliser seuls ou avec le soutien d'un conseiller. Les utilisateurs des services ont affirmé que ces changements avaient eu des répercussions positives sur leur vie.

« Depuis que nous avons conclu notre partenariat avec la Commission de la santé mentale du Canada et Stepped Care Solutions, en mars 2020, nous avons amélioré la livraison du système de soins de santé mentale et traitement des dépendances des TNO. Le Modèle de SPP 2.0 nous a permis d'accroître la flexibilité des services de bien-être psychologique culturellement sécuritaires auxquels les habitants de notre territoire ont accès, de réduire les temps d'attente et d'améliorer leur satisfaction à l'égard du counseling. »

– ***Julie Green***, *ministre de la Santé et des Services sociaux, GTNO*

RÉSULTATS

Réduction de 79 % des temps d'attente pour les services de bien-être psychologique entre 2020 et 2022, et suppression des longs processus administratifs et des étapes préalables aux soins.



72 % des utilisateurs de services interrogés sont satisfaits des délais d'attente pour les services de counseling.

81 % des utilisateurs de services autochtones interrogés ont jugé sécuritaire le climat qui règne dans les services de counseling.

78 % des utilisateurs de services interrogés sont satisfaits de leur participation aux décisions concernant leurs soins.

73 % des utilisateurs de services interrogés sont satisfaits de l'expérience de counseling globale

69 % des utilisateurs de services interrogés sont satisfaits des changements qu'ils ont constatés dans leur vie après avoir bénéficié d'un service de counseling.

1 Le Modèle de soins par paliers 2.0©, créé par Peter Cornish, est protégé par des droits d'auteur. Pour en savoir plus sur ce modèle, consultez le site suivant : https://commissionsantementale.ca/ce-que-nous-faisons/acces-a-des-soins-de-sante-mentale-de-qualite/modele-de-soins-par-paliers-2-0/

LA VOIE À SUIVRE

La mise en œuvre du Modèle de SPP 2.0 dans les TNO a donné lieu aux recommandations ci-dessous, lesquelles guideront la voie à suivre pour continuer à renforcer son système de soins; elles pourront aussi être appliquées par d'autres régions souhaitant mettre en œuvre ce système.

> « Lorsqu'on est au bout du rouleau et qu'on décide de demander de l'aide, on espère voir une petite lueur au bout du tunnel. On espère trouver l'espoir de ne pas être seul et d'arriver à surmonter ses difficultés. On cherche à trouver l'assurance qu'avec un peu d'aide, on pourra améliorer notre santé mentale et mener une vie "normale". Heureusement, dans le système de SPP 2.0, on a accès à un éventail d'options de soins pour répondre à nos besoins particuliers. »
>
> – ***Un utilisateur de services***

Mobilisation de la communauté et partenariats. Continuer à tendre la main, à écouter les besoins et à nouer des liens avec les communautés, les partenaires autochtones, le Groupe consultatif sur le mieux-être psychologique et le traitement des dépendances, les intervenants du système de santé et d'autres organisations. Renforcer continuellement les relations en mettant l'accent sur l'amélioration constante de la qualité en matière de lutte contre le racisme, de sécurité culturelle et d'enrichissement des programmes destinés aux Autochtones, de manière à restaurer la confiance et à mettre en place des espaces plus sécuritaires.

Promotion du programme, soutien, communication et engagement. Communiquer de manière cohérente au sujet du Modèle de SPP 2.0, de l'éventail des services disponibles dans les TNO et de la manière d'y accéder. Suivre une démarche à plusieurs volets afin de rejoindre autant de fournisseurs et d'utilisateurs de services que possible. Solliciter de la rétroaction à des fins d'amélioration des services.

Leadership Maintenir un leadership fort et positif tout en offrant du soutien pour la recherche de solutions et le succès du programme. Former des chefs de file et des champions cliniques chez les fournisseurs de services.

Suivi de l'efficacité du programme. Implanter une procédure électronique intégrée afin de simplifier la collecte des données, soutenir la prise de décision concertée et surveiller les résultats, l'efficacité du programme, l'engagement, les activités de formation et les prochaines étapes.

Amélioration continue et durable. Prévoir des occasions de rétroaction continue afin de favoriser l'amélioration constante des services et de l'accès aux soins. Rechercher des moyens de renforcer les capacités de la main-d'œuvre, notamment en mettant à profit les connaissances des Aînés, les services en ligne et le soutien par les pairs.

Si vous habitez aux TNO et avez besoin d'aide, nous vous invitons à découvrir les ressources disponibles ici : https://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/mieux-%C3%AAtre-psychologique-et-traitement-des-d%C3%A9pendances

Toute personne résidant ailleurs au Canada est invitée à visiter l'Espace Mieux-être Canada : https://www.wellnesstogether.ca/fr-CA

Vous n'êtes pas seul.

Téléchargez le rapport complet. https://commissionsantementale.ca/resource/modele-de-soins-par-paliers-tno/