

La planification et la prestation des services d'approche à l'intention des populations vulnérables

Guide de planification des services d'approche
3^e atelier d'automne

Saskatoon (Saskatchewan)
Le 2 novembre 2010

Préparé par :
Innovative Solutions Health Plus



Table des matières

	Page
Introduction.....	2
L'ordre du jour de l'atelier.....	2
L'atelier de Saskatoon.....	3
Les outils utiles à la mise en œuvre.....	3
Les commentaires sur l'atelier.....	4

Annexe :

Annexe A : Liste de participants

Introduction

On a prévu cinq ateliers d'une journée pour l'automne de 2010 et un atelier pour le mois de février 2011. Ces ateliers ont été conçus dans le but de présenter le Guide de planification des services d'approche et les outils de mise en œuvre, d'obtenir des témoignages qui serviraient à faire valoir certaines connaissances expérientielles et l'expertise au sein du groupe pour renforcer le contenu du Guide, et d'inviter les commentaires des participants aux ateliers sur les étapes suivantes concernant l'élaboration d'outils pour appuyer les activités des services d'approche.

Les objectifs de cet atelier sont les suivants :

1. Introduire le Modèle et le Guide de planification des services d'approche
2. Passer en revue les outils qui facilitent l'utilisation du modèle
3. Offrir une tribune à l'échange d'expertise locale et nationale
4. Recenser les lacunes et les besoins qui n'ont pas encore été comblés

L'ordre du jour de l'atelier

Le format de chacun des six ateliers était semblable et on a utilisé l'ordre du jour qui figure ci-dessous. On a également mis en relief chaque étape du *Guide de planification des services d'approche* à l'aide d'une courte conférence et mis en évidence quatre outils distincts pour appuyer la mise en œuvre. À la suite de chacune des courtes conférences, on a permis aux participants de mettre en application le modèle en partageant des expériences concrètes et en travaillant les exercices sur table et les questions dirigées. On a ensuite demandé aux participants de faire une séance de remue-méninges et de mettre en ordre de priorité les autres outils qui serviraient à appuyer la mise en œuvre du Guide.

Déjeuner

Bienvenue et remarques préliminaires

Le Projet du *Guide de planification des services d'approche*

Étape 1 : Connaître votre population

Dîner

Étape 2 : Planifier votre programme de services d'approche

Pause

Étape 3 : Prestation des services

Étape 4 : Mesurer les résultats

Dîner

Outils utiles à la mise en œuvre

Prochaines étapes et commentaires

L'atelier de Saskatoon

Au total, 16 personnes ont participé à l'atelier qui a eu lieu à Saskatoon, Saskatchewan, le 2 novembre 2010. Les participants comprenaient des personnes qui s'occupent de planification et de gestion de programmes d'approche; des gestionnaires de services de santé publique locaux et régionaux ainsi que des gestionnaires provenant de groupes communautaires et des travailleurs de première ligne.

Durant l'atelier, les participants ont été encouragés à raconter leurs « histoires » afin de promouvoir le partage d'expertise locale et nationale et de fournir une occasion d'appliquer une approche systématique à la planification et à la mise en œuvre de programmes d'approche telle que décrite dans le Guide.

Les outils utiles à la mise en œuvre

Nous avons demandé aux participants de procéder individuellement et collectivement à un remue-méninges afin de produire une liste d'outils pour appuyer la mise en œuvre. Ces outils prioritaires ont ensuite été triés par thèmes en fonction des affinités, puis ont été classés par rang dans le cadre d'un processus de groupe nominal. Les résultats de ces deux exercices sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Sujet	Pondération hiérarchique
Partage d'information <ul style="list-style-type: none">• Site Web avec liens avec d'autres groupes et liens avec une liste de personnes-ressources (pour pouvoir envoyer et recevoir de l'information) (135)• Liste de ressources provinciales, incluant des experts et des personnes essentielles (40)• Forum pour partager de l'information/du soutien (15)• Preuves à l'appui de dossiers électroniques• Partage d'espace; échange d'information sur Internet• Ressources nationales (carrefour d'information)• À quelles difficultés les gens se sont heurtés et ce qu'ils ont fait• Ce que d'autres personnes font	190

Sujet	Pondération hiérarchique
<p>Boîte à outils pour services d’approche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs nationaux (inventaire, p. ex., des services d’approche, des partenariats) (60) • Liste d’outils et de méthodes d’évaluation ayant différentes fins (35) • Trousse d’outils pour mini-présentations (30) • Outils d’aide (comment faire) à l’appui des relations avec des collègues (20) • Modèle – Évaluation des besoins (25) • Modèle d’entente de partenariat • Politiques de sécurité • Sécurité des données • Formation des formateurs au sujet du Guide • Boîte à outils (formulaires de base) sur la façon de commencer à élaborer des programmes d’approche • Section sur le dépannage/les questions communes • Preuves à l’appui de dossiers électroniques 	170
<p>Base de données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de données nationale (p. ex., sur la fibrose kystique, le cancer) (25) • Base de données sur ce qu’il faut faire avec des populations spéciales (pratiques prometteuses) • Base de données sur des preuves • Écran tactile sur les points de services 	25
<p>Choisir un programme d’approche réel vraiment utile et le prendre comme exemple à suivre (en incluant les réussites/échecs – pour ne pas réinventer la roue)</p>	45
<p>Guide – Comment appuyer les employés en utilisant l’ensemble des clients — ceux ayant une « expérience vécue »</p>	5
<p>Plans de soins normalisés pour personnes atteintes du VIH — liés aux brèves rencontres avec les services d’approche</p>	5

Les commentaires sur l'atelier

La section suivante résume les commentaires qui nous ont été communiqués. Prière de noter que les commentaires figurent dans la langue dans laquelle ils ont été formulés.

1. Cet atelier était pertinent, il a répondu à mes besoins

16 réponses

Réponse option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	11
D'accord	5
Ni d'accord ni en désaccord	0
Désaccord	0
Fortement en désaccord	0

2. Cet atelier m'a permis d'améliorer mes connaissances et ma compréhension concernant les programmes de services d'approche

16 réponses

Réponse option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	13
D'accord	2
Ni d'accord ni en désaccord	1
Désaccord	0
Fortement en désaccord	0

3. Il devrait y avoir davantage d'ateliers pour améliorer les programmes de services d'approche

16 réponses

Réponse option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	14
D'accord	2
Ni d'accord ni en désaccord	0
Désaccord	0
Fortement en désaccord	0

Les réponses aux 4 questions suivantes ont été classées par thème.

1. À votre avis, quel était l'aspect le plus pertinent et/ou utile de l'atelier?

Commentaires liés au contenu, à la structure et à la facilitation de l'atelier

Contenu

- Looking at project logic models
- What is going to assist me at work is the steps I learned how to implement and develop a logic model for my program
- It may not be the most useful, but the info for policies and procedures I'm sure will help me write policies and procedures for my worksite
- The workbook
- The guide and tools
- Excellent participants packages - made things easier to follow
- Easy to understand info.

Structure et facilitation

- That it was a working workshops vs. solely info sharing. Ability to work through the process.
- The practical way of delivery, it allowed me to network with others while still learning the process
- Working through the guide.
- I enjoyed the table tool; it was a great way to break down the Outreach Planning Guide. It was a good way to work with others feedback, thoughts, etc. Many great views on starting an exchange or thought's for new ideas for your own programs.

Travail en petits groupes par tables

- Also the roundtable exchange of info was very interesting and educating.
- The group discussion was useful.
- Small group work where we shared experiences.
- I enjoyed the interactive group work.

Nombre et mélange des participants

- Small and intimate numbers and room
- Mixing the groups to get different perspectives from rural/urban, frontline/management, veteran/junior experience.
- The broad experiences of the group and the sharing was greatly appreciated

Facilitation

- Nice to have 4 facilitators, kept questions flowing - didn't have to wait for person to come to table because they were already there.
- Energetic knowledgeable facilitators.

Autre

- Wasn't juvenile about icebreakers.

Commentaires liés au réseautage et au partage d'histoires en petits groupes

Réseautage

- Networking
- The practical way of delivery, it allowed me to network with others while still learning the process
- Re-connecting with program staff from other health regions
- Networking with other professionals and becoming more familiar with some of the outreach programs that are out there
- Networking -sharing of ideas, programs, successes, etc.

Partage avec d'autres

- Group conversation with strangers.
- Also the roundtable exchange of info was very interesting and educating.
- I enjoyed the table tool, it was a great way to break down the Outreach Planning Guide. It was a good way to work with others feedback, thoughts, etc. Many great views on starting an exchange or thoughts for new ideas for your own programs.
- The group discussion was useful. The broad experiences of the group and the sharing was greatly appreciated.
- Small group work where we shared experiences. Hearing about successes in other groups.
- Sharing initiatives
- Networking with other professionals and becoming more familiar with some of the outreach programs that are out there
- Networking -sharing of ideas, programs, successes, etc.
- Ideas from fellow participants. Hearing about successes/failures from other programs. Ideas to engage clients.
- Information sharing.
- Exchanging info with other "like" organizations

Autre

- Putting the ways we work into an organized plan of action. Exchanging info with other "like" organizations

2. Qu'est-ce vous recommanderiez de changer?

Fournir plus de temps et d'occasions de partager ce que font les participants avec l'ensemble du groupe

- More discussion on what others are doing in their programs
- Allow a section of time for programs to share one or more strategy (tool) that they would like to share with the other programs. So others might use these ideas.
- Many programs with similar mandates were present. A planned sharing time of new/upcoming initiatives would have been valuable, e.g. newsletters, van designs, info sheets, needle drop box design/placement, reports, stats, databases.
- Maybe a few hours for established outreach programs to share what works in their respective units.
- More time to spend with other Outreach teams, to cross share stories, tools trends etc. It would be nice if the National Collaborating Centre had a web page with links to other Outreach Centres- emails, contacts etc. Sahte trends on the street, drugs.
- Show and tell - displays of programs/services/resources , etc

Fournir plus d'information sur des sujets particuliers

- Specific training about logic models. Program performance indicator template (for N.E.P., Street nursing)

Inclure plus de participants provenant d'un organisme ou d'une agence

- Having others at the workshop that I work with would be very beneficial

Utiliser des exemples pour illustrer les étapes

- A sample of a program that was developed using the enclosed tool could be included.

Pas de commentaire

- Happy with info presented. Could we get a list of email addresses of participants, so we can continue to network, share, go to the frontline experts.
- N/A
- Nothing - room great, facilitators great, participants great. Nothing I would like to see changed.
- Nothing- nice flow. Loved jump drive idea

3. Quel soutien vous aiderait à utiliser le modèle et le guide?

Bases de données

Base de données nationale offrant de l'information sur l'établissement de programmes

- National database to collect outreach data: Demographics, needle exchange, referrals, education and counselling.

Base de données nationale sur les personnes-ressources

- Contacts that I have made here at the workshop
- Contact organizations and their information e.g. naming the organizations e.g. Nine Circles provides HIV testing with no personal information
- Could we get a list of email addresses of participants, so we can continue to network, share, go to the frontline experts.
- It would be nice if the National Collaborating Centre had a web page with links to other Outreach Centres- emails, contacts etc. Sahte trends on the street, drugs.

Liste/répertoire d'indicateurs de rendement qui pourraient être utilisés pour l'évaluation

- A "cookbook" of outreach indicators.
- Program performance indicator template (for N.E.P., Street nursing)

Ateliers et formation pour le personnel – ou formateurs de personnel

- The guide - train the trainers
- NCCID support in the workplace for all staff (i.e. training around this guide)

Outil sur Internet

- An interactive website
- It would be nice if the National Collaborating Centre had a web page with links to other Outreach Centres- emails, contacts etc. Sahte trends on the street, drugs.

Personne-ressource pour le modèle ou le Guide

- Contact person for questions on model.
- I think being able to contact you after leaving today would help me.

« Trousse du débutant » pour constituer une boîte à outils ou élaborer un programme d'approche

- Variety of supporting tools, templates, resources for each step of the model (i.e. even a list of websites etc).

Exemples d'implantation d'outils/d'utilisation pratique du modèle

- A sample of a program that was developed using the enclosed tool could be included

Autre

- The time to spend with the staff to properly implement it. Have used the logic model but time to practice using it would be helpful.
- Commonly asked question section for model/troubleshoot section
- National recommendations - standardized for Canada
- It would have been great to meet yearly, with people doing the much of the same work with the same goals better health of our high risk client
- A bit more detail in the guide would be helpful

4. Commentaires généraux

Au sujet de l'atelier

- Great workshop
- Really good/great workshop - helpful. I can think of numerous ways to use this information.
- One of the most useful workshops I have been to for outreach to "at risk' clients. It would have been nice to request the host city to bring their outreach van.
- Very informative, lots of participation. Was a relaxed atmosphere - good job.
- "Great work" working with other Outreach programs is the link we are missing. We are all working to the same goal. Sharing the tools has been great.
- Overall the workshop was excellent
- Great job
- Great day

- Bringing more people from my community to see the roll out. I wasn't fully prepared to take the model and be the "ambassador" for my community, was sprung on me

Au sujet du Guide

- I think the Outreach Planning Guide is a great tool and model. It makes you think about your own exchange/outreach centre and how as teams we are working together. It also has many new looks on Harm Reduction at different levels, in our province as well as others.

Lieu et nourriture

- The venue was great
- Decaf coffee

Annexe A : Liste de participants

Nom	Organisme	Province
Marlene Allen	Infirmière gestionnaire – clinique de santé-sexualité, VIH, hépatite C Prince Albert Parkland Health Region	Saskatchewan
Idella Barr	Sexual Health Authority Prairie North Regional Health Authority	Saskatchewan
Melanie Beal	Infirmière en santé communautaire La Ronge Public Health /Mamawetan Churchill River Health Region	Saskatchewan
Leslie Brooks	Infirmière en centre de lutte contre les maladies Northern Intertribal Health Authority (NITHA)	Saskatchewan
David Carriere	Travailleur en services d'approche communautaire Street Connections	Manitoba
Pam deBruin	Infirmière clinicienne – lutte contre les maladies Saskatoon Health Region	Saskatchewan
Jennifer Eaglesham	Infirmière de la santé publique Région sanitaire de Winnipeg	Manitoba
Clarence Frenchman	Infirmière coordonnatrice – programme SHARP Saskatoon Tribal Council	Saskatchewan
Sandy Gibson	Gestionnaire du programme Positive Living - Saskatoon Health Region, Positive Living Program	Saskatchewan
Bev Hill	Défense des soins régionaux NorMan Regional Health Authority	Manitoba
Lynn Johnson	Gestionnaire de programme Saskatoon Tribal Council	Saskatchewan
Nicole Kimball	Infirmière en services d'approche pour ITS, VIH Nine Circles Community Health Centre	Manitoba
Janice Lowry	Infirmière responsable Pinaymootang Health Centre	Manitoba
Rachelle MacDonald	Infirmière de la santé publique Burntwood Regional Health Authority	Manitoba
Laurrie Nelson	Travailleuse en santé communautaire Regina Qu'Appelle Health Region, Street Project	Saskatchewan
Nicole White	Directrice administrative AIDS Saskatoon	Saskatchewan