



SARAH

SYSTÈME APPRENANT RAPIDE
POUR LES ALTERNATIVES À
L'HOSPITALISATION EN SANTÉ MENTALE

Le SARAH : Un système apprenant rapide pour les alternatives à l'hospitalisation en santé mentale

Amal Abdel-Baki, Marie-Ève Blanchet, Marie-Claude Charron, Maude Alexandra Fanéus

Établissements vitrines - Axe 6 PAISM 2022-2026 (IPAM)
4 septembre 2025

POURQUOI UN SAR POUR LE PLATEAU - CONTEXTE

- Nouveaux modèles de soins et de services prometteurs pour le Québec visant à réduire le recours à l'hospitalisation régulière en santé mentale
 - Soutenir la mise en forme du Plateau
 - Déterminer ses impacts
- Modèles de soins et de services complexes
 - Équipes interdisciplinaires
 - Plusieurs composantes: cibler les priorités
 - Étapes d'une trajectoire complexe de soins et de services impliquant plusieurs partenaires
- Plusieurs parties prenantes impliquées
 - Personnes utilisatrices de services, proches, cliniciens, gestionnaires, partenaires du RSSS et communautaires, décideurs, etc.

Systeme Apprenant Rapide



Améliorer la qualité des soins et services pour les personnes utilisatrices et leur satisfaction



Assurer le respect des composantes essentielles des modèles de soins



Soutenir les prises de décisions aux niveaux local et provincial

- Amélioration de la capacité à offrir des services basés sur les données probantes en s'appuyant sur:
 - Cadre de référence et Guides
 - Les indicateurs choisis de manière concertée
- Amélioration / facilitation de la collecte de données pour renforcer la capacité de monitorer les pratiques
- Intégration du partenariat avec les personnes ayant une expérience vécue et leurs proches



POURQUOI UN SAR POUR LE PLATEAU - CONTEXTE

Objectifs visés du SARA

- Approche de coconstruction, développement d'une communauté avec des valeurs et principes communs ayant comme objectif d'implanter des modèles de soins et de services via un SAR
- Définir les composantes essentielles de chacun des services et du Plateau
 - Pour l'atteinte de l'objectif d'offrir plusieurs alternatives à l'hospitalisation en santé mentale
 - Pour améliorer l'expérience des diverses parties prenantes (personnes utilisatrices, proches, cliniciens, partenaires, etc.)
- Soutenir l'implantation des 3 services du Plateau dans leur spécificité, leur complémentarité et interrelations
- Documenter les succès, les forces et les défis d'implantation pour faciliter l'implantation du modèle ailleurs au Québec
- S'assurer que les trois services du Plateau soient interreliés et complémentaires aux services du RSSS et du communautaires afin d'améliorer la trajectoire de services et le parcours de soins



CE QU'ON VIENT AJOUTER AVEC LE SARAH

- Intégration du secteur de la recherche de façon concrète au niveau du Plateau de services dans une visée d'amélioration continue du modèle de soins
 - Optimisation des mesures intégrées à la routine clinique
- Intégration de la mesure de l'expérience de plusieurs parties prenantes via des outils technologiques facilitant la collecte de données (ex. satisfaction)
- Retour sur les données collectées auprès de toutes les parties prenantes (mesures) permettant de cibler les priorités d'amélioration des pratiques
- Cocréation d'une communauté de pratique à notre image appuyée sur nos valeurs communes et adaptée à nos besoins actuels
 - Maximiser le partage de connaissances et de stratégies pour améliorer les pratiques de façon concrète
 - Mise en place d'outils et de moyens pour améliorer les pratiques



FORCES PRÉSENTES

- ✓ Équipes terrain dynamiques et motivées
- ✓ Cadre de référence et Guides d'application disponibles sous peu
- ✓ Approche de coconstruction: Plusieurs étapes réalisées en collaboration avec plusieurs parties prenantes
- ✓ Habitude de collecter certains indicateurs déjà en place (décisions basées sur les données)
- ✓ Développement par certains établissements de visualisation de données (Power BI)
- ✓ L'accompagnement offert par les IUSM favorise un déploiement se rapprochant des modèles de soins et services proposés par le biais d'activités d'échanges sur les pratiques /partage d'outils, etc. (application des connaissances intégrées)



PRINCIPES DIRECTEURS DES SAR

Intégration de toutes les parties prenantes aux diverses étapes du projet



Mobilisation, implication et soutien aux ressources/partenaires de l'environnement naturel pour une optimisation durable et une pérennisation plus facile

Assurer une réponse aux besoins en temps réel et la faisabilité du projet dans divers contextes



AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT LES PRATIQUES RENFORCEMENT DES CAPACITÉS



Évènements d'échanges de connaissances

*Conférences, Ateliers
En personne & en ligne*



Formations en ligne

*Asynchrone &
synchrone*



Cocréation et partage d'outils

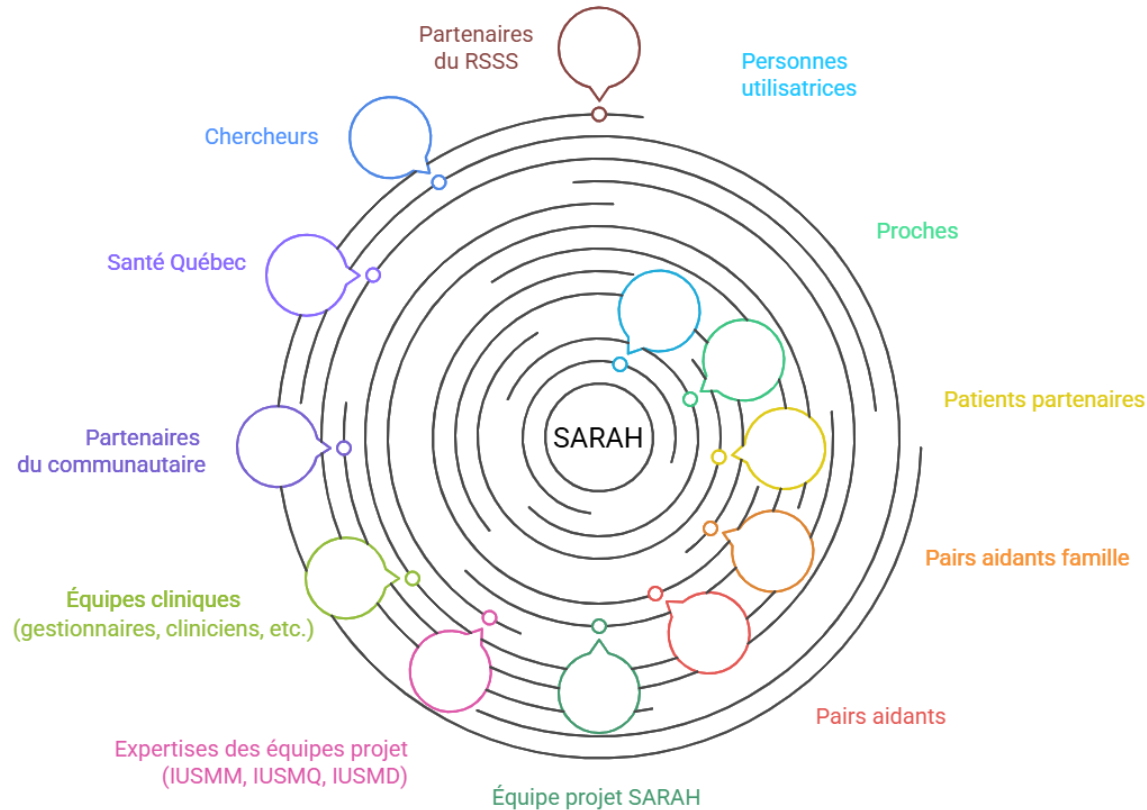
*Cliniques et
administratifs*



Mentorat entre les services



PARTENAIRES IMPLIQUÉS À TOUTES LES ÉTAPES DU SARH: CRÉATION, PLANIFICATION ET MISE EN ŒUVRE



PROCHAINES ÉTAPES

Début automne 2025 (mi-septembre à fin octobre)

- Visites des 8 établissements vitrines pour le plateau de services:
 - Prise de connaissance et mieux comprendre votre réalité
 - Fonctionnement, accomplissements, zones d'amélioration souhaitées, besoins de soutien pour l'implantation du plateau de services
 - Évaluations des besoins pour la mise en place du SARAH

Automne 2025/Hiver 2026

- Les premiers indicateurs, outils et plateformes seront identifiés:
 - Déploiement par étapes des différents types de collectes de données sur les plateformes et technologies choisies avec nos parties prenantes

Hiver 2026

- Début de la réception des résultats
- Rapports de rétroaction auprès des équipes
- Retour avec les équipes compréhension

En continu: Retours avec les différentes parties prenantes sur les avancées du projet SARAH, concertation sur l'implantation du SAR lui-même. Solliciter les avis et rétroactions en collaboration avec les autres parties prenantes.



À QUOI SERVIRONT LES VISITES D'ÉTABLISSEMENTS

• Augmenter le niveau de compréhension du SARAH

- Conditions de succès selon vous:
 - Quelles conditions devraient être réunies pour favoriser une implantation fluide ?
 - Comment la collaboration pourrait-elle se concrétiser dans le cadre de la mise en place du Plateau et du SAR
 - En lien avec la mise en place du SARAH, quels seront les facilitateurs et obstacles auxquels nous ferons face, selon vous

• Pratiques des 3 services et du Plateau

- Mieux comprendre les pratiques
 - Identifier les forces des équipes qui composent le Plateau
 - Cibler les défis prioritaires à relever
- Arrimage avec vos partenaires
- Expérience des personnes utilisatrices et des proches
- Expérience des cliniciens
- Facilitateurs et obstacles actuellement dans la collecte de données



SONDAGE



EXEMPLE RÉEL D'UN SAR ÉTABLI



SARPEP

SYSTÈME APPRENANT RAPIDE
POUR LES PROGRAMMES DE
PREMIERS ÉPISODES PSYCHOTIQUES



INDICATEURS & NORMES

- Synthèse des connaissances 
- Évaluation des besoins 
- Identification des indicateurs pertinents 

MESURER

- 
- Résultats cliniques
- Transformation des pratiques cliniques
- Modification, à base des données, des décisions prises au niveau provincial

ACTIVITÉS DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

- 
- Conférences, apprentissage en ligne/webinaire
- Programme de mentorat en binôme
- Cocréation et partage d'outils

Participation



TECHNOLOGIES DE LA SANTÉ

- Plateforme électronique de collecte de données 
- Génération de preuves au niveau provincial (agrégation) 
- Rétroaction sur les pratiques 

Réception des rétroactions





DÉPLOIEMENT À TRAVERS LE QUÉBEC



Partenariat avec MSSS & AQPPEP

PROJET PILOTE 2019-2022

11 PPEP (10 CISSS & CIUSSS)

120+ professionnels de la santé
33 psychiatres
11 chefs d'équipe

~ 2 050 patients actifs

~ 850 nouveaux cas / an

LARGE ÉCHELLE 2023 +

20 PPEP (14 CISSS & CIUSSS)

170+ professionnels de la santé
70+ psychiatres
20 chefs d'équipe

~ 2 700 patients actifs

~ 1 200 nouveaux cas / an

QUÉBEC

33 PPEP

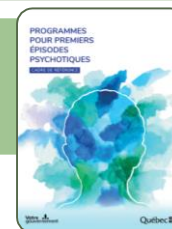
225+ professionnels de la santé
60+ psychiatres

Est. 3 700+ patients actifs

~ 2 000 nouveaux cas/an



9 partenaires patient
4 partenaires famille



Dernière mise à jour des données: janvier 2025



SARPEP

20 SITES

Montréal

- Clinique JAP - CHUM
- PEPP Douglas
- Connec-T
- Clinique Jean-Pierre-Mottard
- Clinique PEP MUHC
- Clinique PEP Lakeshore

Montérégie

- PPEP Charles-Lemoyne
- PPEP Pierre-Boucher

Laurentides

- PPEP Saint-Jérôme
- PPEP Thérèse-de-Blainville

Lanaudière

- PPEP Charlemagne (et Terrebonne)
- PPEP Joliette

Estrie

- PPEP Sherbrooke
- PPEP Granby

Mauricie

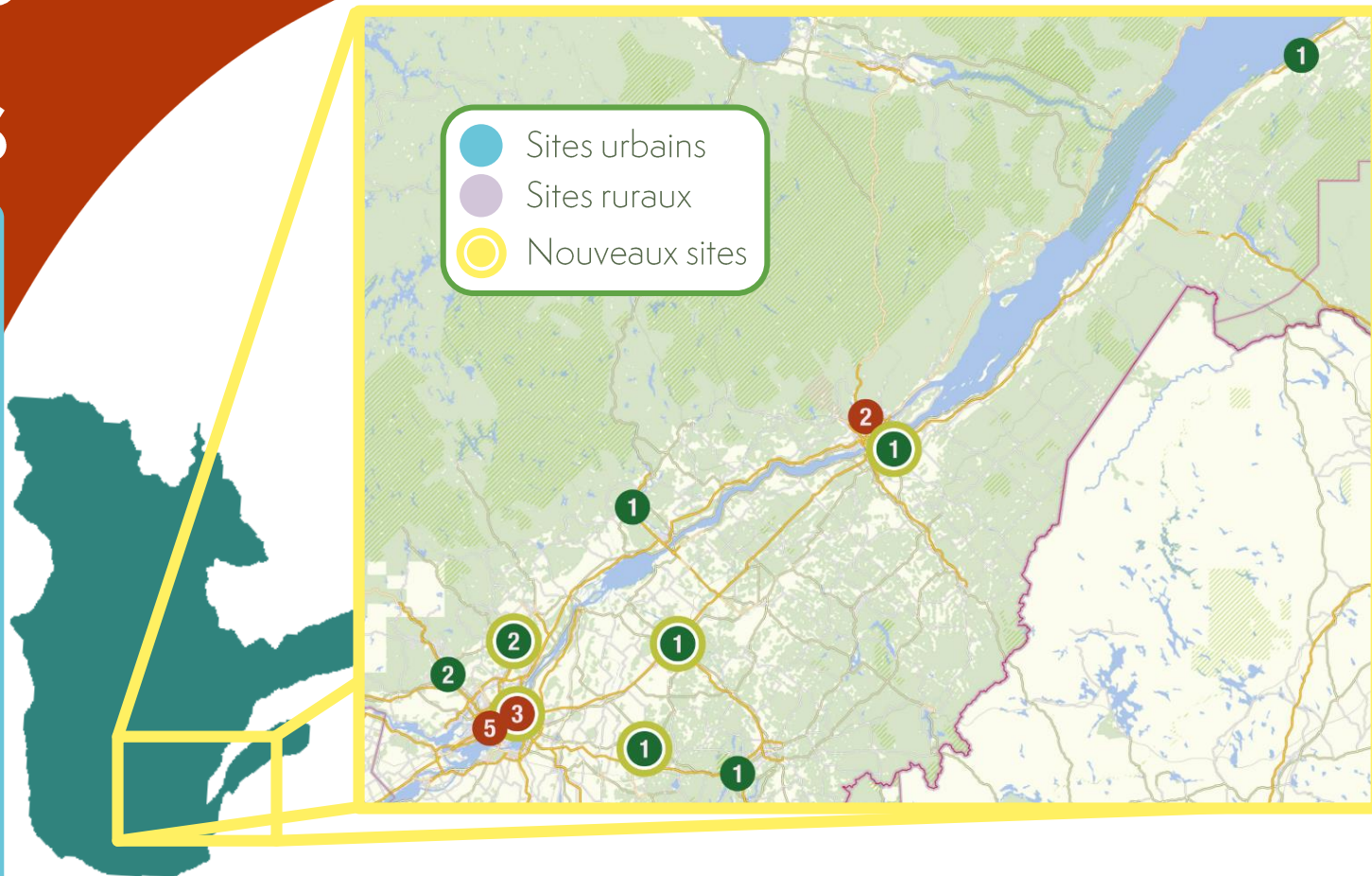
- Oxy-Jeunes - Shawinigan
- PPEP Drummondville

Québec/Lévis

- Clinique Notre-Dame-des-Victoires
- Clinique DIPP
- PPEP Lévis

Bas-Saint-Laurent

- Clinique RAP - Rimouski



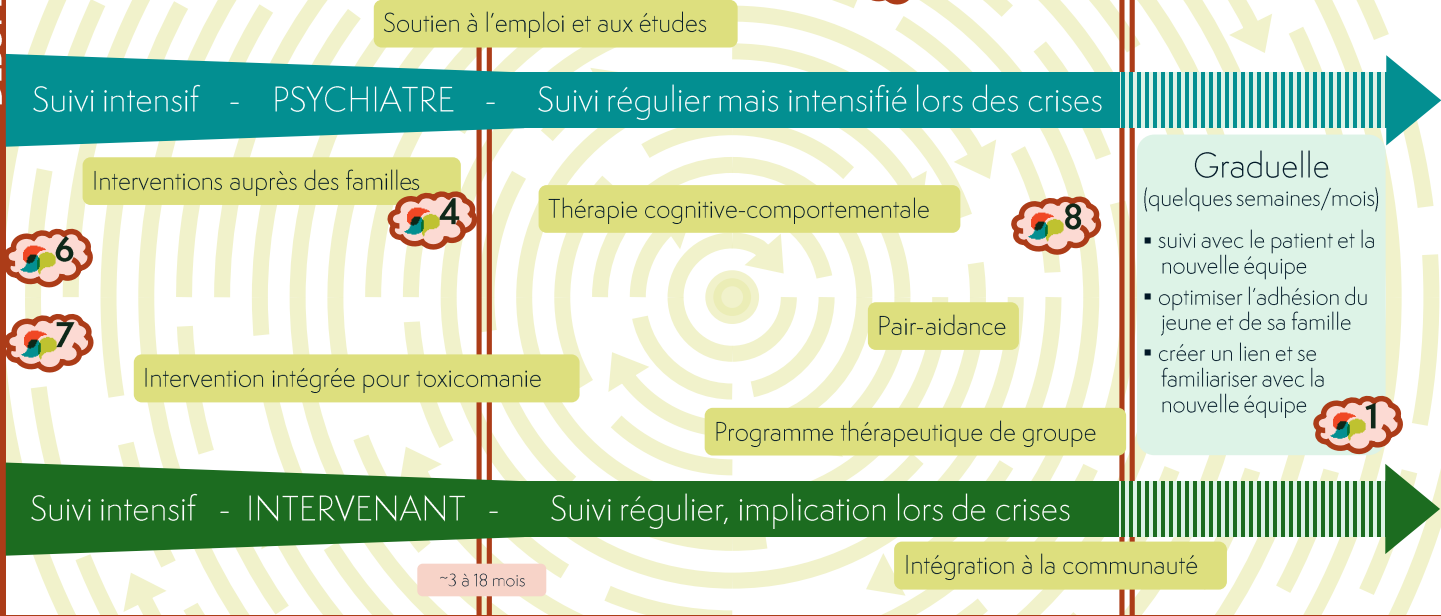
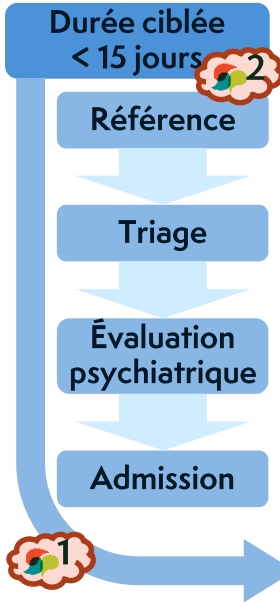
PÉRIODE DE RÉFÉRENCE

DÉBUT DES SOINS

PÉRIODE DE SOINS & INTERVENTIONS

PÉRIODE DE TRANSITION

FIN DU SUIVI



1 Graduelle (quelques semaines/mois)
















- suivi avec le patient et la nouvelle équipe
- optimiser l'adhésion du jeune et de sa famille
- créer un lien et se familiariser avec la nouvelle équipe

- Transfert dans:**
- un autre service 2e ou 3e ligne
 - 1ère ligne santé mentale
 - MD famille

INDICATEURS SARPEP

- | | | | |
|--|--|--|---|
| 1 Processus d'accès aux soins | 2 Délai d'accès aux soins | 3 Engagement et satisfaction des jeunes | 4 Engagement et satisfaction des proches-aidants/famille |
| 5 Interventions basées sur les évidences scientifiques et orientées sur le rétablissement | 6 Formation continue du personnel | 7 Ratios patients : intervenants | 8 Évolution clinique auto-rapportée par le patient |

LES INDICATEURS CHOISIS

	Chefs d'équipe	Satisfaction des jeunes	Satisfaction des familles
Composition de l'équipe et ratios			
Pratiques d'outreach (proximité) et d'engagement des jeunes			
L'aspect "youth-friendly" de la clinique			
L'engagement et la satisfaction des familles			
La formation continue et le mentorat			
L'accès aux soins			
Les interventions et la pharmacologie			



PROCESSUS DE COLLECTE DES DONNÉES

En continu



Satisfaction des proches

SVP lire les déclarations suivantes et choisir l'option qui reflète le mieux votre opinion.

	Fortement en accord	En accord	En désaccord	Fortement en désaccord	Non applicable/Je ne sais pas
Je suis satisfait du soutien (ex.: conseils, information, temps) que j'ai reçu de ou des psychiatres *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait du soutien (ex.: conseils, information, temps) que j'ai reçu de ou des intervenant(s) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait des autres services (ex.: éducation psychologique, thérapie familiale) que j'ai reçus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10min



Satisfaction des jeunes

Quel type d'impact les services ont-ils eu sur ta gestion de:

					Non applicable/Je ne sais pas
Ta santé mentale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ta santé physique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ta situation d'emploi ou d'étude	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10min

2min



Tous les 4 mois

Chefs d'équipe



Données clinico-administratives



Ajout de questions suite à la demande

(en soutien à l'homologation)



Ajout de questions sur la pair-aidance

Cliniciens

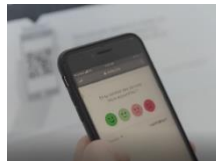


Bien-être au travail



EXEMPLES DE COLLECTES DE DONNÉES ADAPTÉES AUX PARTIES

Patients



Quel type d'impact les services ont-ils eu sur ta gestion de:

					Non applicable/Je ne sais pas
Ta santé mentale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ta santé physique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ta situation d'emploi ou d'étude	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ton milieu de vie (l'endroit où tu vis, ton hébergement)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Chefs d'équipe (tous les 4 mois)

Les **intervenants** de votre clinique accompagnent les patients à l'extérieur des lieux physiques de la clinique pour...

Quel pourcentage des **intervenants** font ces visites?

1 * ...des visites dans leur milieu (ex: domicile, etc.)?

2 * ...des démarches de soutien aux études?

Famille & Proches

SVP lire les déclarations suivantes et choisir l'option qui reflète le mieux votre opinion.

	Fortement en accord	En accord	En désaccord	Fortement en désaccord	Non applicable/Je ne sais pas
Je suis satisfait du soutien (ex.: conseils, information, temps) que j'ai reçu du ou des psychiatres *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait du soutien (ex.: conseils, information, temps) que j'ai reçu du ou des intervenant(s) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait des autres services (ex.: éducation psychologique, thérapie familiale) que j'ai reçus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sondage court
1min

Sondage long
10min



SOUTIEN AUX CHEFS D'ÉQUIPE

DÉVELOPPER LA CAPACITÉ À COLLECTER DES DONNÉES

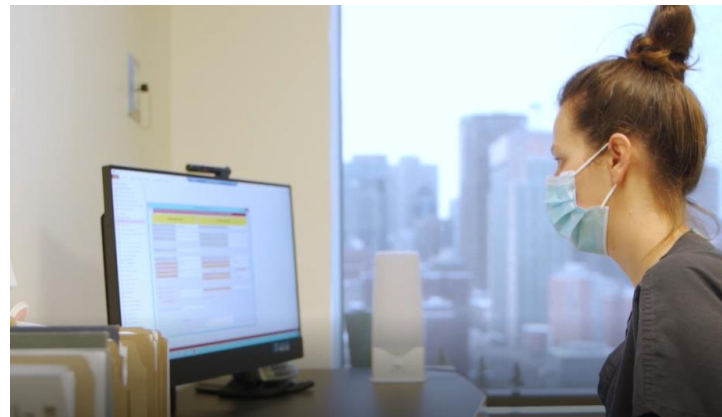
Collecte faite tous les 4 mois depuis 15 mars 2020

Possibilité de soutien:

- Pour l'utilisation des plateformes électroniques
- Pour intégrer la collecte de données aux routines cliniques (culture de la mesure)

Par les assistants de recherche au besoin:

- Direct - en présentiel
- Téléphone
- Courriel
- Visioconférence



FEEDBACK AUX CLINIQUES PEP

Systematiquement et **automatiquement**
envoyé à chaque partenaire des cliniques



Évolution de **la mise en œuvre des composantes** au fil du temps

Par rapport aux normes du
Cadre de référence PPEP



Par rapport
aux **autres PPEP**

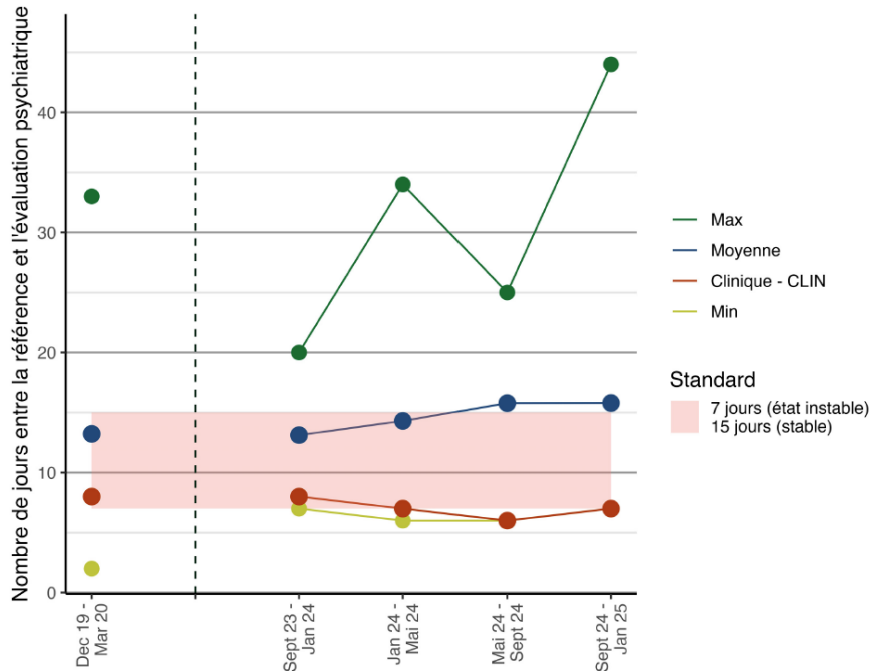
Recommandations pour des
améliorations incluant une
logique sous-jacente



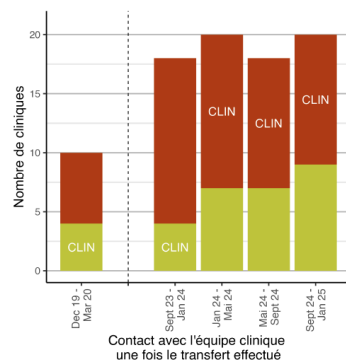
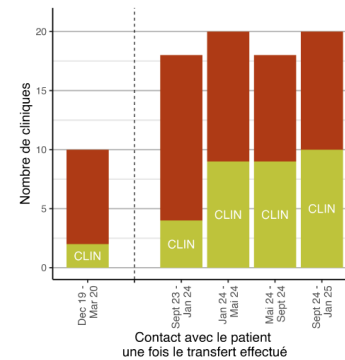
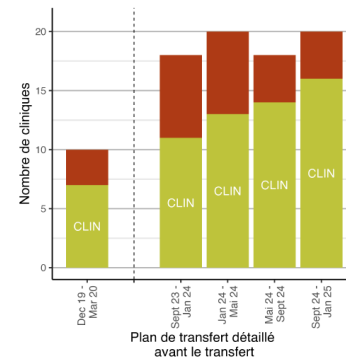
FEEDBACK AVEC CONSEILS

Accessibilité

Délais d'accès à l'évaluation psychiatrique



Continuité des soins après le PPEP



Merci de mettre tout en oeuvre pour que le transfert du patient se fasse dans les meilleures conditions possibles afin d'assurer une meilleure continuité de soins. Votre équipe semble préparer un plan de transfert détaillé (avant le transfert) et avoir contact avec le patient une fois le transfert effectué. Toutefois, vous ne semblez pas avoir contact avec l'équipe clinique une fois le transfert effectué. Afin de maximiser la continuité de soins tel que recommandé par le Cadre de référence pour les PPEP, nous vous conseillons: - planifier le transfert au moins 3 mois avant la date prévue, vers le service qui sera requis à la fin de la période de soins, avec la personne admise au PPEP et les services appropriés; - rédiger un plan de transfert détaillé et le faire connaître, avant le transfert de la personne suivie, au service qui prendra le relais; - vous assurer que le patient et/ou l'équipe de suivi soient recontactés au moins une fois, voire plusieurs fois, après le transfert pour garantir la continuité de soins. Cette période de soutien et consolidation du transfert peut s'étendre sur quelques semaines ou quelques mois selon les besoins du client et l'équipe concernée.



PARTICIPATION AUX SÉANCES D'ÉCHANGES/FORMATION

Public
visé

Date	Sujet	Participants	Gestionnaires	Chefs d'équipe	Cliniciens	Patients/familles	Partenaire/Recherche	Cliniques représentées
Nov. 2020	Créer et utiliser une base de données clinique	5	1	2	na	na	2	4 / 11
Jan. 2021	Comment interpréter et utiliser les feedbacks	27	7	9	6	na	3	11 / 11
Mar. 2021	Réduire les délais d'accès	23	4	7	8	na	5	11 / 11
Oct. 2021	La fin des services - le processus de transfert	18	2	6	6	0	4	7 / 11
Mai 2022	L'implication des familles	37	3	8	22	3	1	8 / 11
Oct. 2022	L'engagement/désengagement des jeunes	49	4	10	30	3	2	9 / 12
Avr. 2023	La satisfaction des jeunes	14	1	7	2	1	3	8 / 12
Avr. 2023	La base de données clinique	14	1	8	1	na	4	7 / 8
Oct. 2023	Le transfert post-PPEP	30	3	14	5	2	6	16 / 20
Mar. 2024	Diversifier les sources de références	36	3	11	12	4	5	18 / 20
Oct. 2024	Colloque	155	14	18	45	26	52	20 / 20
Mar. 2025	Soutien aux familles	52	3	16	17	10	5	19 / 20
Mar. 2025	Soutien aux familles	52	3	16	17	10	5	19 / 20

LES OUTILS DÉVELOPPÉS

SUR LA MÉDIATHÈQUE

SAR PEP
Service d'Accueil et de Réception des Patients et de leurs Proches

FICHE PRATIQUE POUR LA COLLECTE DE SATISFACTION DES PATIENTS ET DE LEURS PROCHES

L'engagement des jeunes dans les services d'intervention précoce pour la psychose est un défi constant. Adapter les services aux besoins des jeunes (young-friendly) augmente leur engagement.

Comment évaluer si votre clinique répond aux besoins des jeunes?

Composantes des services importants pour les patients/proches selon la littérature

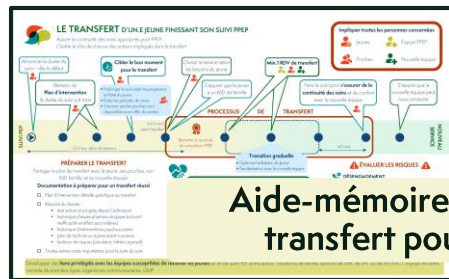
- Accès
- Qualité
- Disponibilité
- Personnel
- Environnement
- Information
- Participation
- Continuité
- Choix
- Respect
- Confidentialité
- Proximité
- Flexibilité
- Adaptabilité
- Personnalisation
- Participation
- Information
- Participation
- Continuité
- Choix
- Respect
- Confidentialité
- Proximité
- Flexibilité
- Adaptabilité
- Personnalisation

QUESTIONNAIRES POUR COLLECTER LA SATISFACTION DES PATIENTS ET LEURS PROCHES

1 min
Accès direct aux données par l'application

5-10 min
Triège : carte-cadeau de \$0\$ aux 2 mois

Fiche pratique pour collecte de la satisfaction



Aide-mémoire sur le plan de transfert pour cliniciens



Brochures sur le transfert pour jeunes et proches

PLAN DE TRANSFERT

Objet : Demande de transfert de M/Mme XXXXX

Vous trouverez ci-joint les documents nécessaires au transfert : notes de suivi médical et psychosocial, derniers SAUC, rapports cliniques, ainsi que l'historique pharmacologique.

Nous vous demandons de bien vouloir confirmer la date du premier rendez-vous de M/Mme XXXXX auprès de :

UNIQUE XXXX
XXXX-XXXX-XXXX poste XXXXX

Intervenant-Prévis
Clinique XXXX

Date

Nom de l'utilisateur de service

Date

Plan de transfert détaillé

CERTIFICAT DE FIN DE SUVI PEP

Prénom NOM

Pour le souligner la fin de son suivi par la clinique PEP

Signature

Date

Intervenant

Certificat de complétion PPEP

Base de données clinico-administratives MS Access

- Outils de collecte de la satisfaction
- Cartes
 - Affiches
 - Signatures et courriels



MÉDIATHÈQU

sarpep.ca



Types de ressources

- Articles académiques
- Formations cliniques
- Infographies
- Liens vers des organismes pertinents
- Outils
- Présentations académiques
- Rayonnement SARPEP

Sujets/thématiques

- Composantes essentielles des PPEP
- Interventions ciblées pour des populations spécifiques
- Interventions en PPEP
- Psychose
- Système apprenant

Public ciblé par la ressource

- Chefs d'équipe
- Chercheurs
- Cliniciens
- Gestionnaires
- Grand public
- Jeunes
- Pairs aidants & Pairs aidants famille
- Proches
- Psychiatres

En co-construction continue



Guide de pratique pour le traitement cognitif-comportemental des troubles psychotiques

Guide de pratique adressé au clinicien afin de lui fournir une information concise, pratique et actuelle, sur la compréhension et la thérapie cognitive-comportementale des troubles psychotiques (TCCp).



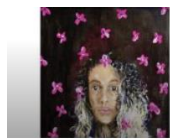
Outil d'aide à l'exploration de l'instabilité résidentielle – Guide d'accompagnement

Ce guide vise à présenter et faciliter l'utilisation de l'Outil d'aide à l'exploration de l'instabilité résidentielle.



Comprendre un premier épisode de psychose... pour mieux agir!

Brochure sur les notions pour mieux reconnaître et comprendre les signes et symptômes des psychoses débutantes.



Premiers épisodes psychotiques : défis pratiques de l'intervention précoce

Numéro spécial de la revue Santé mentale au Québec sur le thème de l'intervention précoce pour les premiers épisodes psychotiques.



La pair-aidance pour soutenir le rétablissement en intervention précoce pour la psychose : enjeux autour de son implantation au Québec et dans la francophonie

Revue de littérature sur le rôle et les impacts de la pair-aidance dans l'intervention précoce pour la psychose ainsi que les enjeux liés à son implémentation.



Entendre des voix : Brochure explicative pour les patients et leurs proches

Brochure explicative pour les patients et leurs proches sur la définition, le traitement psychologique et les ressources disponibles.



Outil d'aide au dialogue pour les cliniciens [Cannabis et psychose]

Outil pour les cliniciens proposant une structure par étapes pour faciliter les discussions sur la consommation de cannabis et les psychoses avec des patients concernés, des facteurs clés à considérer et les termes à privilégier.





RENCONTRES DE CONCERTATION SUR L'IMPLANTATION

Date	Participants	Gestionnaires	Chefs d'équipe	Cliniciens	Patients / famille pairs aidants & partenaires	Partenaire /Recherche	Cliniques représentées
Fév. 2020	30	7	6	9	1	7	9 / 9
Oct. 2020	33	6	8	10	2	7	11 / 11
Avr. 2021	30	4	9	7	2	8	11 / 11
Nov. 2021	25	5	6	8	2	4	10 / 11
Mai 2022	46	6	11	15	4	10	11 / 11
Nov. 2022	21	4	5	3	3	6	7 / 12
Jan. 2023	14	1	9	1	0	3	10 / 12
Jan. 2023 Cohorte 2 - 2023 +	19	7	7	3	0	2	7 / 7
Juin 2023 Cohorte 2 - 2023 +	15	3	7	1 - na	na	4	7 / 8
Avril 2024	37	5	15	10	3	4	19 / 20
Jan. 2025	47	3	14	11	8	9	18 / 20

ADOPTION & EFFICACITÉ



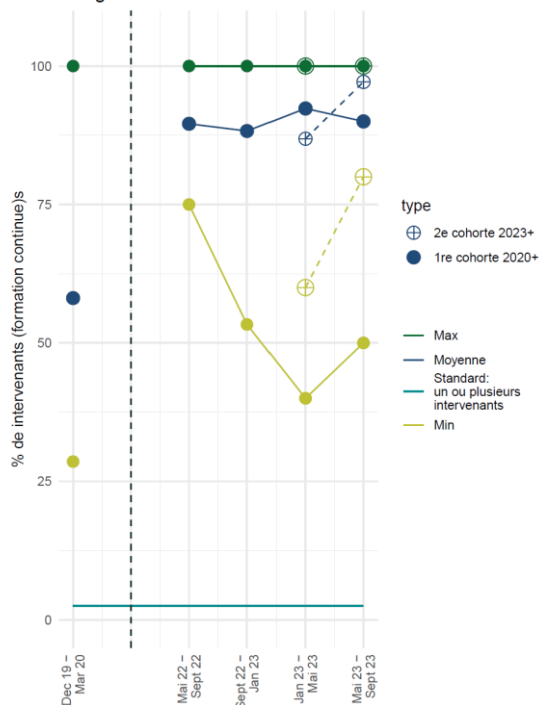
Indicateurs	Capacité à collecter la donnée	Atteinte des standards	À travailler - En cours
Engagement et satisfaction des jeunes	↗	↗	Améliorer la participation à REDCap Améliorer les données sur le désengagement
Engagement et satisfaction de la famille	↗	↗	Améliorer la participation à REDCap Améliorer les données sur l'engagement des familles
Processus d'accès aux soins	↗	↗	
Délai d'accès aux soins	↗	↗	Délais légèrement supérieurs aux standards dans quelques cliniques
Formation continue du personnel	↗	↗	
Ratios patients : intervenants	↗	↗	Ratios légèrement au dessus des standards pour quelques cliniques seulement
Types d'interventions offertes basées sur les évidences scientifiques et orientées sur le rétablissement	↗	=	
Auto-évaluation de l'évolution clinique par le patient	↗		En cours - Feedbacks en cours de création

Dernière mise à jour des données: Avril 2023



INTÉGRATION RAPIDE DES CONNAISSANCES DANS LES PRATIQUES CLINIQUES

Pourcentage des intervenants en formation continue



- Baisse des délai du 1^{er} contact

12.0 jours



1.6 jours

- Diminution des critères d'exclusion

3/11



1/20

- Augmentation de formation continue du personnel

58%



88%

- Augmentation des références faites par les proches, écoles et auto-référencement

- Modification du cadre de référence (heures d'ouverture)



Satisfaction

1-min



FEEDBACK SUR LA SATISFACTION « HAPPY OR NOT »



Les rapports sont envoyés aux adresses e-mail et à la fréquence choisie

Dernière mise à jour des données:
Avril 2025

Satisfaction des usagers depuis le début de la collecte

À travers le Québec

Total - 9023 rép.

Es-tu satisfait des services reçus aujourd'hui?



66%

5970 rép.



11%

948 rép.



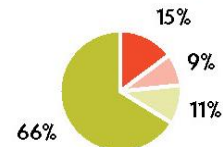
9%

768 rép.

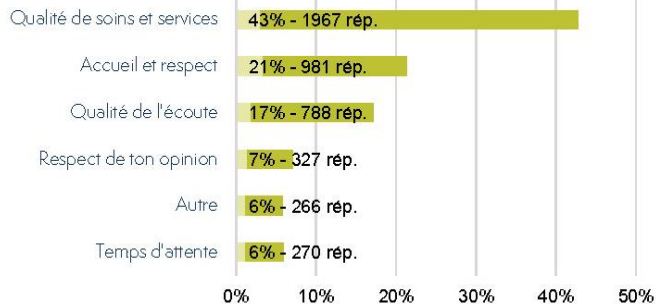


15%

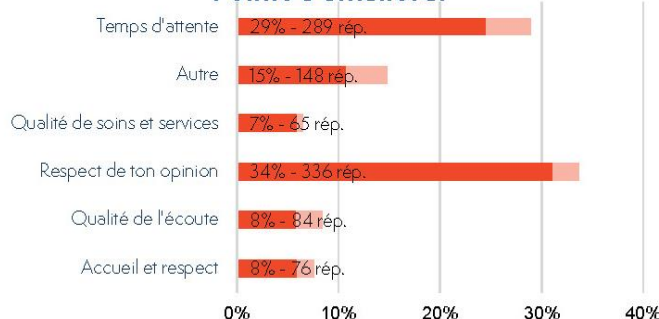
1337 rép.



Points forts



Points à améliorer



Évolution de la satisfaction des usagers par période de collecte

--- tendance du # de réponses

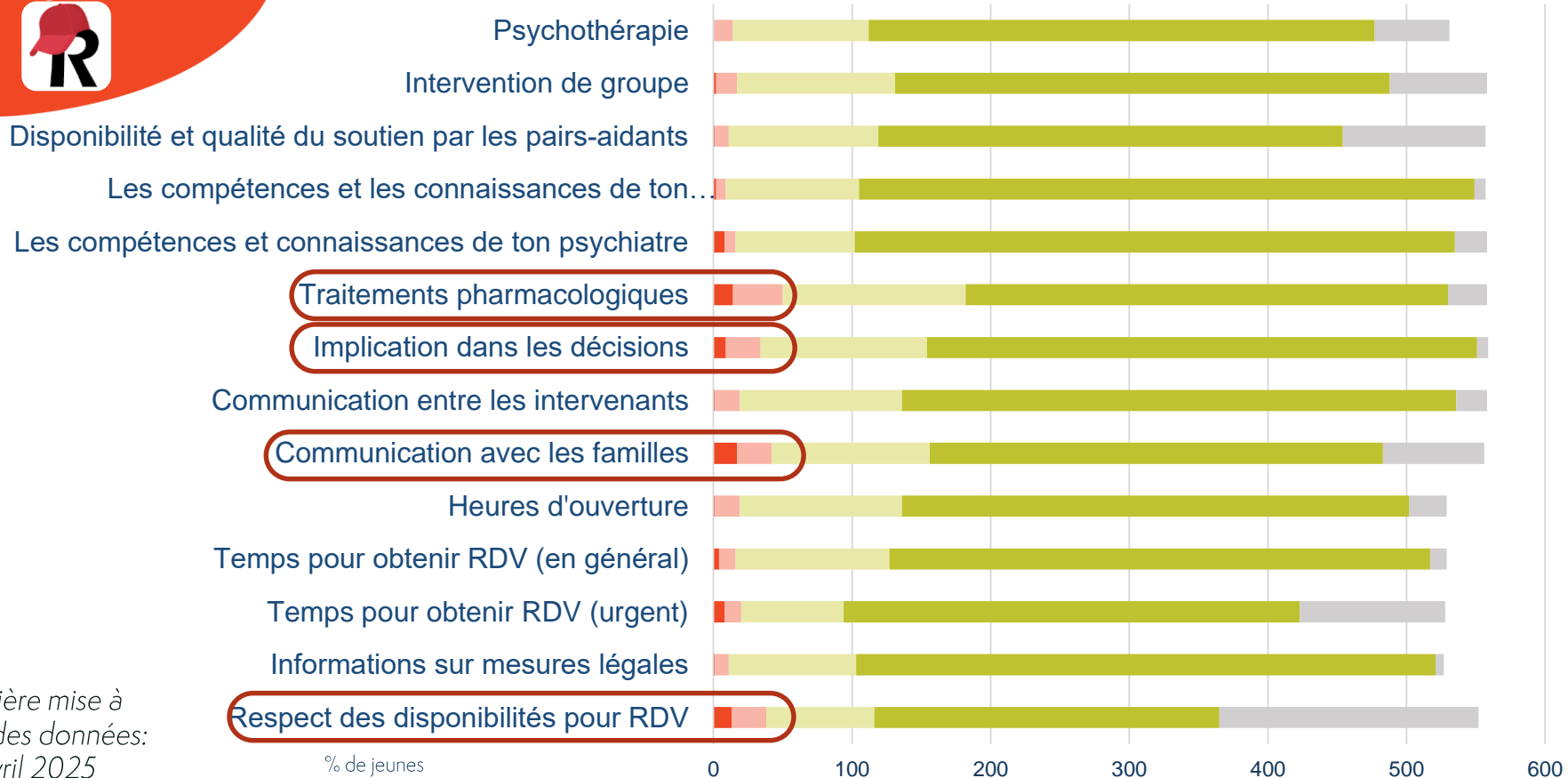


Satisfaction 10-min



SATISFACTION EN LIEN AVEC LES SERVICES REÇUS JUSQU'À PRÉSENT

Très négatif Négatif Positif Très positif Non-applicable/Ne sais pas



Dernière mise à jour des données: 23 avril 2025



Satisfaction 10-min

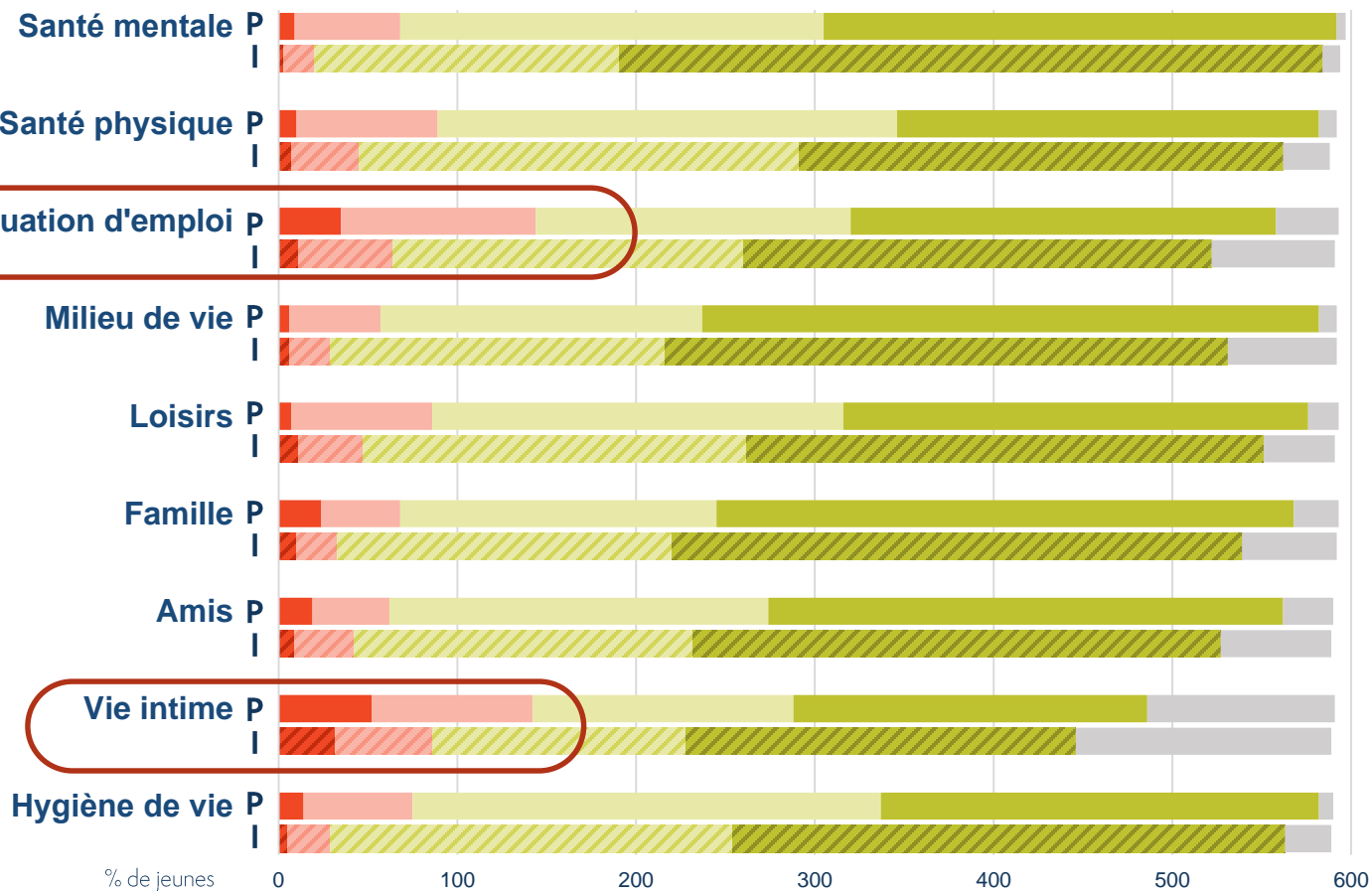


PERCEPTION DE SA SANTÉ/SITUATION ET DE L'IMPACT DES SERVICES

- Très négatif 😞
- Négatif 😓
- Positif 😊
- Très positif 😄
- n/a - ne sais pas 🕒
- Perception générale **P**
- Impact des services **I**

Situation d'emploi

Vie intime



Dernière mise à jour
des données:
21 janvier 2025



EN PRÉPARATION AUX VISITES

L'ÉQUIPE DU SARAH DEMEURE DISPONIBLE
POUR VOUS SOUTENIR

- Informations à transmettre pour faciliter les échanges
- Défis actuels
- Questionnements



sarah.cr.chum@ssss.gouv.qc.ca

SONDAGE



MERCI DE VOTRE ATTENTION ET AU PLAISIR DE POURSUIVRE LA RÉFLEXION ENSEMBLE

Questions, commentaires, suggestions ?



: sarah.cr.chum@sss.gouv.qc.ca