

CCR4. CARTES DE SUIVI RÉFÉRENCES

À UTILISER POUR ÉVALUER CE QUI SUIT :

Résultats :

- ✓ Réseautage et collaboration
- ✓ Capacité à accéder aux soins et au soutien

Types d'intervention :

- ✓ Activités visant à améliorer la collaboration, la coordination et le réseautage

A bien fonctionné avec ces populations :

- ✓ Travailleurs du sexe (en Inde)
- ✓ Utilisateurs de drogues injectables

Interventions contre :

- ✓ VIH
- ✓ Infections transmissibles sexuellement
- ✓ Hépatite C

DESCRIPTION

Système de suivi utilisant les cartes des clients et l'enregistrement du suivi pour évaluer l'efficacité des références entre les organismes et les services.

POURQUOI CET OUTIL PEUT-IL ÊTRE UTILE POUR DES INTERVENTIONS COMMUNAUTAIRES?

- ✓ Il évalue l'efficacité des processus de référence établis au moyen de la collaboration et du réseautage au sein des organismes qui n'ont pas d'entente officielle en matière de coordination des services. À mesure que l'efficacité de références augmente, le nombre de personnes référées qui passera entre les mailles du filet diminue.
- ✓ Il peut être utilisé pour toutes les populations prioritaires. Toutefois, l'utilisation de la carte de référence peut ne pas convenir si elle divulgue le statut des clients.

Élaboré en :

- ✓ Anglais

ADMINISTRATION, CONCEPTION, POINTAGE et CONSIDÉRATIONS POUR L'ANALYSE

ADMINISTRATION

- Établir une entente avec d'autres organismes vers lesquels référer les clients. Obtenir leur accord pour demander, accepter et envoyer les cartes de référence. S'assurer que les clients sont à l'aise avec le processus et avec les organismes auxquels ils donneront leur carte. L'utilisation des cartes de référence peut ne pas convenir si elles divulguent le statut des utilisateurs du service.
- Chaque fois qu'une référence est effectuée, les personnes référées reçoivent une carte indiquant leur nom et le nom de l'organisme et du travailleur qui réfère et il leur est demandé de la fournir à l'organisme qui les reçoit. L'organisme qui réfère conserve également une copie datée de la carte.
- Pour mettre en œuvre cet outil :
 - Informer les membres du personnel de tous les organismes sur le but du processus et la façon dont il fonctionne.
 - Convenir d'une date de début et d'une date de fin fixes.
Tenir compte de ce qui suit :
 - Volume de références (si vous en avez peu, par exemple deux par mois, effectuer le processus pendant une plus longue période, par exemple six mois; si vous en avez beaucoup, par exemple vingt par jour, effectuer le processus pendant une période plus courte, par exemple deux semaines).

CCR4. CARTES DE SUIVI RÉFÉRENCES

- Temps que cela pourrait prendre pour que les personnes obtiennent un rendez-vous dans chaque organisme participant.
- Chaque fois qu'une référence est effectuée, les personnes référées reçoivent une carte indiquant leur nom et le nom de l'organisme et du travailleur qui réfère et il leur est demandé de la fournir à l'organisme qui les reçoit.
 - L'organisme qui réfère conserve également une copie datée de la carte.
- Le personnel des organismes récepteurs demande la carte à tous les clients arrivant, la date lorsqu'ils la reçoivent, puis la numérisent et l'envoient par courriel à l'organisme qui a référé.
- À la fin de la période d'étude :
 - Compiler les cartes remises par tous les membres du personnel en une liste triée par date.
 - Compiler toutes les cartes envoyées par courriel par les organismes récepteurs.
 - Effectuer des appels de suivi (ou envoyer des courriels si cela est sécurisé) pour demander si chaque personne référée dont la carte n'a pas été reçue a bien demandé les services (elle peut avoir perdu la carte ou oublié son existence).
 - Sur la liste des cartes triées par date, vérifier si la référence a entraîné une demande de service.
- Recommencer ce processus à une date ultérieure, par exemple un an après, pour évaluer les changements au fil du temps.

ANALYSE

- Calculer le pourcentage de références qui ont entraîné une demande de service : faire le total du nombre de réponses « Oui » des colonnes A et B de la feuille de compilation, diviser la somme par le nombre total de références effectuées (lignes utilisées sur la feuille) et multiplier par 100.
- Calculer la moyenne du nombre de jours écoulés entre la référence et la réception de la carte. Faire le total du nombre de jours ou de semaines écoulés entre les dates figurant aux colonnes C et D pour chaque personne, puis calculer la moyenne.
- Comparer les deux périodes pour voir s'il y a eu une amélioration (pourcentage plus élevé de références réussies, temps plus court), aucun changement ou une dégradation.
- Dans le cadre de l'interprétation des résultats, il faut tenir compte des autres facteurs (par exemple, des vacances, des fermetures ou des congés) qui ont pu rendre difficile la demande de service pendant une période donnée.

CCR4.

<p>Carte de référence de [Votre nom et votre logo]</p> <p>À : [Organisme – Nom du service] par [Nom du membre du personnel]</p> <p>Pour : [Nom du participant]</p>

<p>Copie de la carte de référence de [Votre nom et votre logo]</p> <p>À : [Organisme – Nom du service], par [Nom du membre du personnel]</p> <p>Pour : [Nom du participant] Date de l'aiguillage :</p>
--

CCR4. Feuille de compilation pour les cartes de références remises et reçues

Nom du participant	Référé vers	Membre du personnel qui a référé	Date de la référence	A Carte de référence retournée	C Date de réception	Appel de suivi effectué	B Demande de service effectuée	D Date de la demande de service
				<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
.....				<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Sources : Adapté de Blanchard, J. F., Bhattacharjee, P., Kumaran, S., Chanis Ramesh, B. M., Kumar, N. S., Washington, R. G., & Moses, S. (2008). **Concepts and strategies for scaling up focused prevention for sex workers in India.** Sexually Transmitted Infections, 84, ii19-ii23, M. Malekinejad, W. McFarland, J. Vaudrey et H. F. Raymond (2011). **Accessing a diverse sample of injection drug users in San Francisco through respondent-driven sampling.** Drug and Alcohol Dependence, 118(2-3), 83-91.