

Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Objet

Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP) vise à réduire les obstacles à la réinsertion dans la vie après le service en offrant à ses clients un accès rapide à des services médicaux, psychosociaux et de réadaptation professionnelle. Son objectif est d'aider les participants à améliorer leur santé et leur bien-être en général. Environ 12 000 personnes participent actuellement au PSRAP.

Contexte

En novembre 2022, un contrat national avec Partenaires des Services de Réadaptation des Vétérans Canadiens (PSRVC) a été attribué pour assurer la prestation de tous les services médicaux, psychosociaux et professionnels aux participants du PSRAP. Ce contrat, mis en œuvre selon une approche progressive, est devenu opérationnel en octobre 2023.

L'entrepreneur, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, dispose d'un réseau national de plus de 14 000 professionnels des services de réadaptation, qui sont formés dans des domaines tels que les soins tenant compte des traumatismes, la santé mentale et les soins adaptés à la diversité culturelle, ainsi que la compréhension de la culture militaire. Le contrat comprend la gestion de la qualité du travail du fournisseur et du PSRAP, des processus améliorés de production de rapports et d'évaluation du rendement, et la prestation de services accessibles en temps opportun. Il favorise des liens solides entre les gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada (ACC) et les spécialistes des services de réadaptation et les professionnels de la santé. Les gestionnaires de cas d'ACC demeurent responsables de l'approbation des plans de réadaptation, de la surveillance des progrès liés à la réadaptation et de la coordination générale des besoins en matière de gestion des cas des vétérans et des membres de leur famille.

Données importantes et prochaines étapes

Au T3 2024-25, 11 508 personnes participaient au programme. En moyenne, ACC aiguille près de 300 participants au PSRVC par mois pour des évaluations et des services de réadaptation. Environ 6 400 aiguillages vers des professionnels des services de réadaptation ont été effectués au T3, les évaluations ayant été effectuées dans 18 jours et les services de réadaptation dans 11 jours. Les délais de prestation des services se sont améliorés d'un trimestre à l'autre grâce à l'acquisition de nouvelles cliniques et à la surveillance continue des professionnels des services de réadaptation et de la capacité des cliniques. Chaque mois, environ 300 personnes quittent le

programme, alors le nombre de participants au programme demeure relativement constant.

La mise en œuvre et l'opérationnalisation du nouveau contrat national et du modèle de prestation de services connexes ont été difficiles. Avec un changement de cette envergure dans la prestation des services du programme, impliquant de nombreux intervenants, y compris les vétérans, leurs familles, les fournisseurs de soins de santé et le personnel, l'acceptation de ce changement continue d'être gérée.

Le mise en œuvre a mis en évidence des idées fausses et un manque de compréhension du programme parmi les employés de première ligne et les participants. La compréhension et l'application du programme par les employés de première ligne nécessitent un soutien direct continu afin de s'assurer que les vétérans et leurs familles soient bien accompagnés tout au long du processus d'admissibilité et de leur participation au Programme. Cela, combiné à la gravité variable, à la chronicité et à la complexité croissante des problèmes de santé des participants, a entraîné un besoin accru de communications, de formation et d'assurance qualité supplémentaire.

Avec le nouveau contrat national, un cadre exhaustif d'assurance de la qualité et d'évaluation du rendement soutient le programme afin de surveiller son efficacité et d'offrir l'opportunité de mettre en œuvre des améliorations. Cet accent accru sur le rendement, l'assurance de la qualité, les communications et la formation vise à améliorer la compréhension de la portée, de l'intention et des paramètres réels du programme, tout en veillant à ce que les services de réadaptation axés sur les vétérans soient adaptés aux besoins uniques de tous les participants, y compris les femmes et les vétérans autochtones.