

Evaluer les dispositifs complexes : **Le cas de Dionysos**

29 avril 2022



Aperçu de Dionysos

- Equipe mobile émanant d'un service de santé mentale.
- Depuis 2010 (1320 dossiers ouverts depuis le démarrage).
- Public-cible : personne âgée +60, fragiles, chroniques, complexes, vivant à domicile en RBC.
- Conditions : situation gériatrique et non psychiatrique.
- Objectif : soutenir la personne âgée et son réseau.
- Durée médiane du suivi: 259 jours



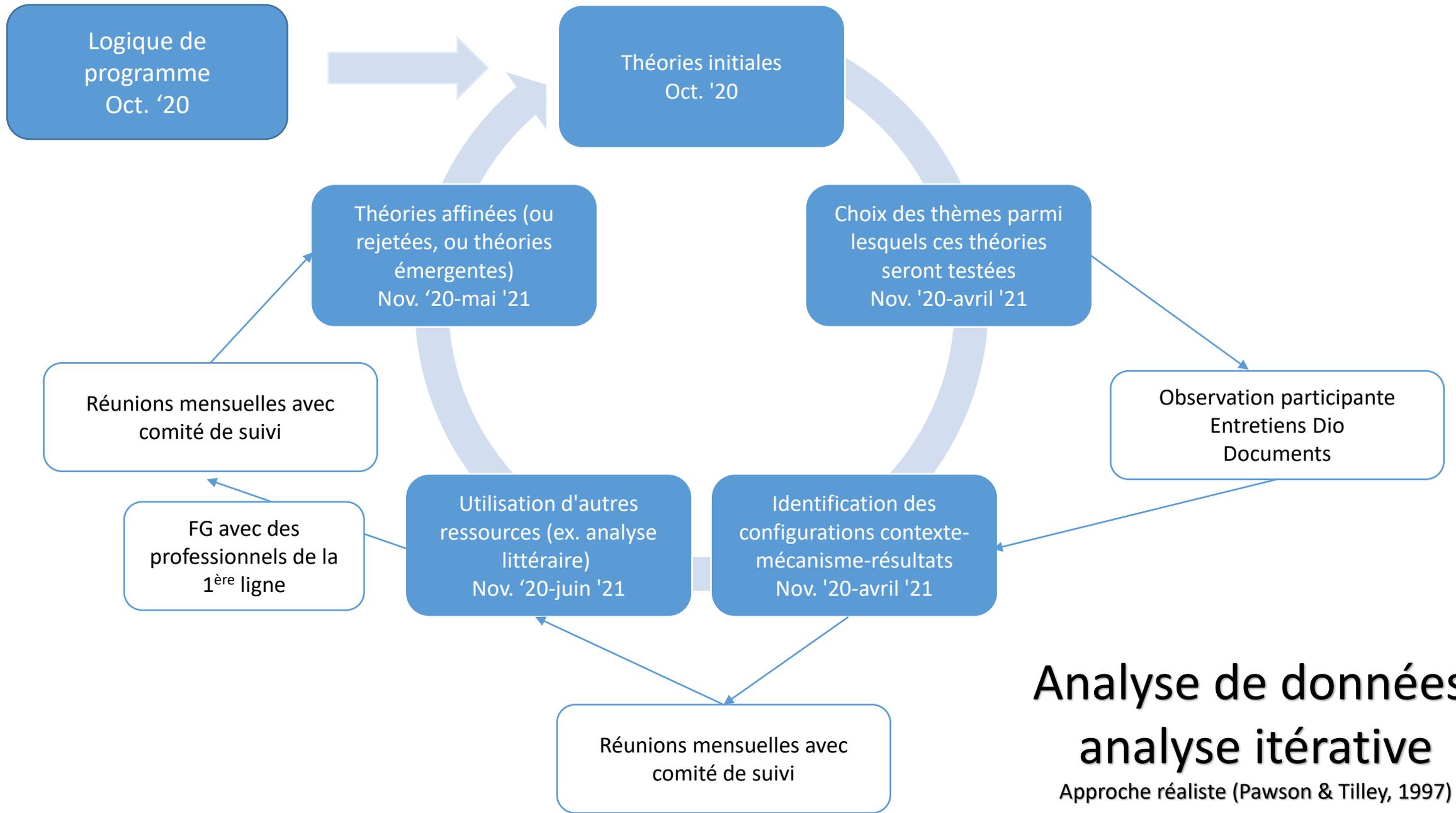
Objectif principal de l'évaluation: estimer la plus-value de Dionysos

- pour les personnes âgées vivant une situation complexe ;
- pour le système 'micro' de soignants formels et informels qui accompagnent la personne;
- pour le système 'méso' d'organisations, formelles ou non, auxquels ces soignants appartiennent. Comment Dionysos peut-il contribuer à de meilleurs soins à Bruxelles ?

Deux mots sur la recherche

- Entre octobre 2020 et juillet 2021
- Approche qualitative
- Source de données
 - Observation participante
 - Entretiens semi-dirigés avec des membres de Dionysos
 - Documentation interne: dossiers patients, PV de réunions (différents types de réunions)





Analyse de données analyse itérative

Approche réaliste (Pawson & Tilley, 1997)



Processus d'intervention



Spécificité : modèle de financement, position de deuxième ligne.





Plus-value de l'intervention

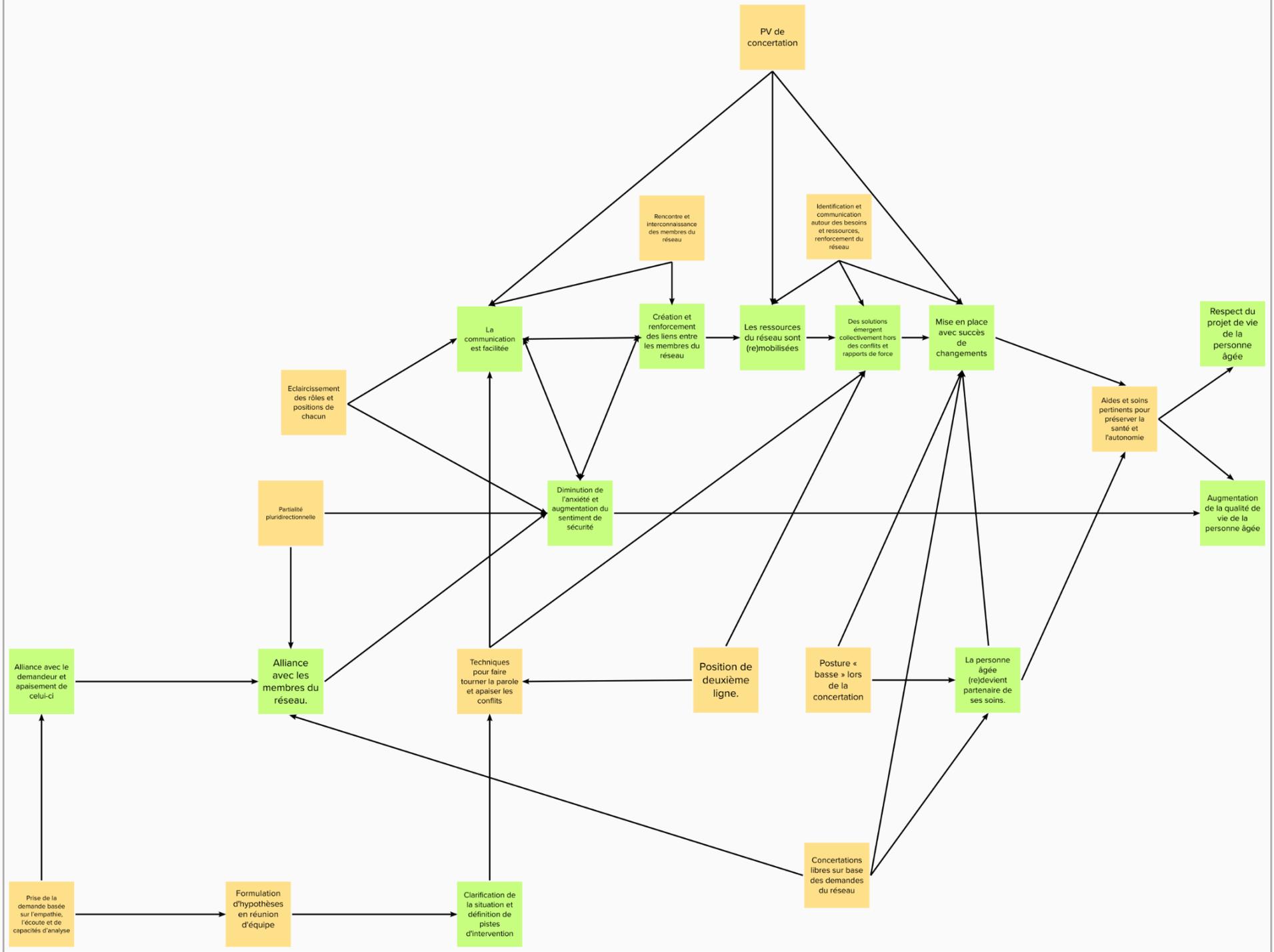
- Pour la personne et son réseau
- Pour les professionnels de l'aide et du soin

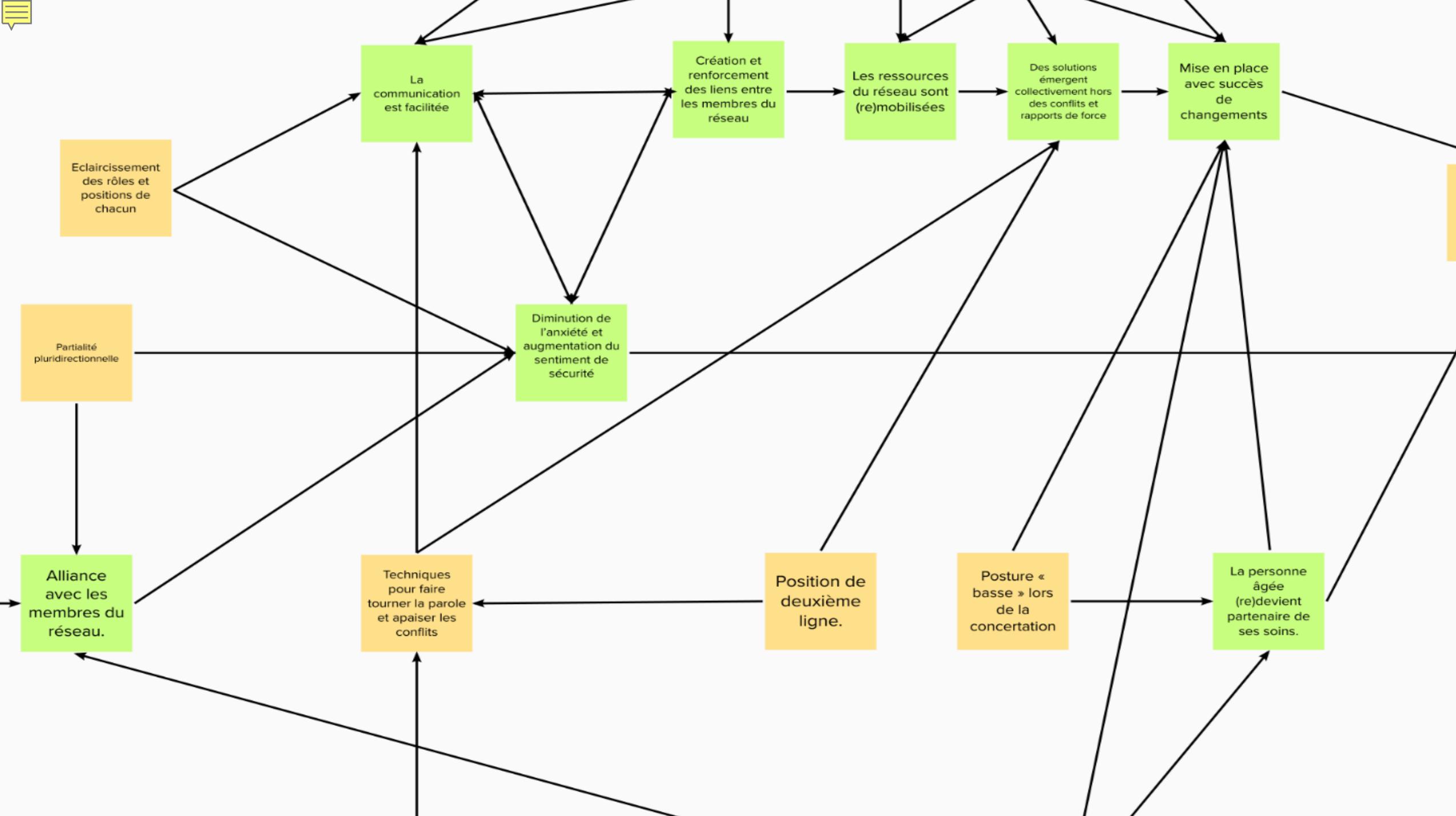
« Ils rendent une place centrale à la personne qui redevient **maître de ses choix**, créent avec elle des **liens positifs** (alliance) et tentent d'introduire petit à petit des **possibilités de changement**. »

Les effets produits ne sont pas prédéfinis de manière standardisée

« [...], ce qui distingue les situations d'intervention de Dionysos, c'est la difficulté du système à faire face à ces changements, souvent en raison du refus de comprendre l'évolution de la situation ou de mettre en place les adaptations nécessaires. »







Forces et défis de la démarche évaluative

- + Permet de mettre en lumière les principaux processus à l'œuvre dans une **intervention complexe**
- + Permet d'observer les processus depuis « l'extérieur »
- + Processus de co-construction validant les résultats par les acteurs
- Difficulté d'appropriation par les parties prenantes – prend du temps!
- Nécessité de faire un tri
- Difficulté à tester auprès d'acteurs externes (Covid)

**Merci pour votre
attention**

alexis.creten@uclouvain.be

Contexte général	Contexte particulier	Mécanisme		Résultat
		Ressources	Raisonnement	
<p>Des conditions facilitatrices au travail interprofessionnel : respect des paradigmes d'autres professions, travail en autonomie et interdépendance, humilité et rigueur intellectuelle, intelligence émotionnelle.</p>	<p>Le profil individuel des intervenants, le travail en binôme (et l'expérience dans celui-ci), la formation « les outils de la concertation », les outils théoriques et conceptuels</p> <p>Intervisions, concertations internes à Dionysos pour s'approprier l'attitude adéquate lors de la concertation avec le réseau.</p> <p>Le cadre des concertations.</p>	<p>Les techniques pour faire tourner la parole et apaiser les conflits.</p> <p>Les concertations se font sur base des demandes émanant du réseau lui-même.</p> <p>Position de deuxième ligne.</p>	<p>Chaque membre du réseau peut exprimer son ressenti, ses demandes, ses propositions de solution dans un cadre de suspension des rapports de force et des conflits.</p> <p>Le réseau travaille à répondre à ses propres demandes.</p>	<p>Des solutions émergent collectivement en dehors des conflits et rapports de force, le réseau travaille collectivement dans un esprit de groupe où les responsabilités sont partagées collectivement.</p>

Grâce à leurs capacités à travailler de façon interprofessionnelle, leur maîtrise de leur méthode de travail et leur expérience, les intervenants **créent un cadre** où chacun peut **s'exprimer librement** en dehors des conflits et faire part de son ressenti, de ses demandes et des solutions imaginées. De par leur **position de deuxième ligne**, les intervenants ne mettent pas en place les solutions mais cherchent à ce que ce soient **les acteurs eux-mêmes qui imaginent les solutions** à leurs propres demandes.