



August 2019

Northwest Territories Child and Family Services

# QUALITY IMPROVEMENT PLAN 2019-2021

## Introduction

---

Between 2010 and 2014, over 100 recommendations<sup>1</sup> were received by the Department of Health and Social Services on how to improve the Northwest Territories' (NWT) Child and Family Services System. The *Building Stronger Families Action Plan* was developed in response to these recommendations. Over the past four years, the Child and Family Services System embarked on a journey to enhance the delivery of these services. While much progress has been made in a number of areas, it is apparent through internal and external reviews as well as staff and stakeholder feedback, there is much more work needed to improve child and family outcomes.

The intention of the Quality Improvement Plan is to build on what has already been achieved, ensure outstanding items are completed, and address additional gaps that have been found in more recent reviews and system feedback. This Quality Improvement Plan brings together different information sources, such as:

- Incomplete items from the Building Stronger Families Action Plan;
- 2018 Report of the Auditor General of Canada on the delivery of Child and Family Services in the Northwest Territories;
- Regional and Authority 2016/17 Child and Family Services Audit Reports and Action Plans;
- Quality Reviews;
- Staff Engagement Activities (i.e., Child and Family Services Staff Suggestion Box, all Staff Teleconferences, Quality Committee and Working Group Meetings);
- Standing Committee on Government Operations;
- Indigenous Government Leaders; and
- Foster Family Coalition of the NWT.

Receiving feedback on an ongoing basis helps to ensure that we are moving in the right direction to improve the quality of Child and Family Services in order for children, youth and families to achieve better outcomes. Therefore, the Department and Authorities will continue to work closely with existing and new partners, Indigenous Governments, all of our staff, and those accessing our services, to ensure that we remain on the right track towards improving the Child and Family Services system. The Quality Improvement Plan will change over time as actions are completed and new actions are identified as needing focused attention to be addressed.

---

<sup>1</sup> 2010 Report by the Standing Committee on Social Programs (73 Recommendations); 2014 Report by the Committee on Government Operations (19 Recommendations); and 2014 Report from the Office of the Auditor General (11 Recommendations)

## What we have learned and how has this shaped the Quality Improvement Plan?

Based on internal and external reviews, and stakeholder feedback, it is clear that there is a need to better resource, manage, structure and sustain changes completed under the *Building Stronger Families Action Plan*.

Based on these lessons learned, the Child and Family Services System utilized the following underlying strategic directions in developing this Quality Improvement Plan:

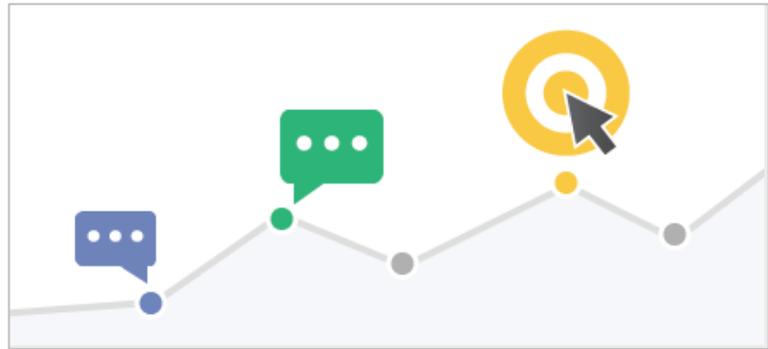
- **Culture of Quality:** Focusing on actions that will embed quality practice into our culture.
- **Human Resource Planning:** Making sure the right people are in the right places.
- **Building Staff Capacity:** Investing in staff through training and clinical supervision.
- **Engagement:** Drawing on the knowledge and experience of others.

The Quality Improvement Plan identifies ten priority areas in which the Child and Family Services System is collectively concentrating its efforts in order to improve outcomes for children, youth and families accessing services under the *Child and Family Services Act*.

1. System Improvements
2. Prevention Services
3. Cultural Safety and Respect
4. Foster Care Services
5. Investigations
6. Structured Decision Making <sup>(R)</sup>
7. Case Management
8. Permanency Planning
9. Specialized Placement Services
10. Accountability Structure

## Measuring Success

The Quality Improvement Plan describes actions that will take place between 2019 and 2021. When defining indicators of success, it is imperative to consider the time period in which change can occur, what data exists, the audit cycle, and where it may not be realistic to have baseline data.



When measuring success, there are different levels of performance indicators that can tell us how we are doing in terms of meeting short, medium and long term outcomes. In the short term, our focus will be on measuring if we are improving standard compliance and satisfaction among Child and Family Services Staff.

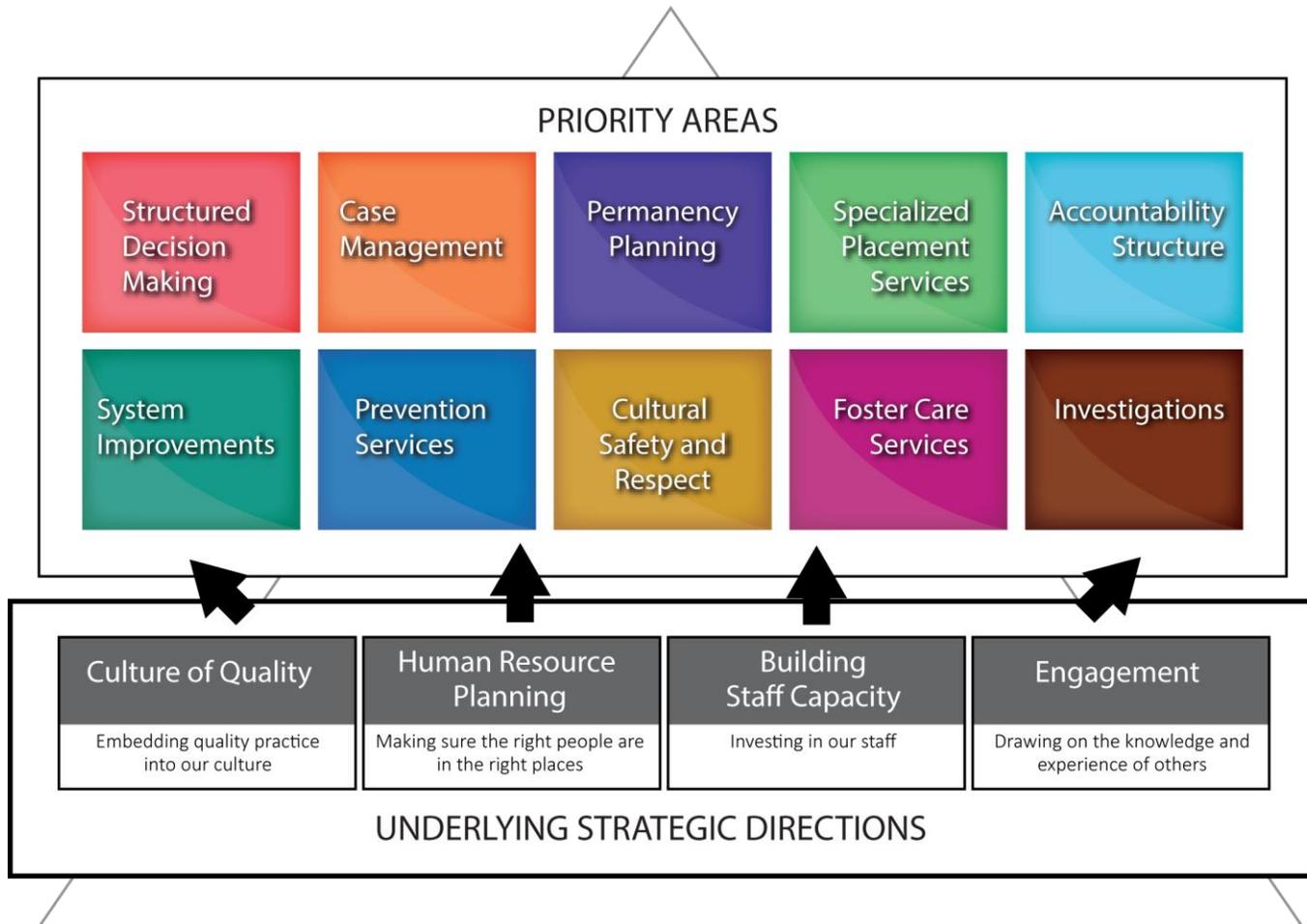
As part of this Quality Improvement Plan, we will also be developing a set of system performance indicators to collect and track data that will help determine whether the Child and Family Services System is meeting its goals and better supporting children and families (action item 1.4). While it can be difficult to demonstrate significant change in the short term, over the next year and half these key indicators will help focus the Child and Family Services System toward significant outcomes.

In the subsequent pages of this plan, many indicators of success are repeated. This is expected given improving the quality of child and family services is not solely based on one particular action; rather it is the combination of actions that will ultimately produce the results we hope to achieve. The following summarizes the high level indicators of success for the Quality Improvement Plan:

- Level of compliance with key standards
- Completion of activities as per the assigned deadlines
- Vacancy rate of child and family services frontline staff
- Self-reporting satisfaction from Child and Family Services System Staff
- Self-reporting satisfaction from stakeholders

## Child and Family Services Quality Improvement Plan At a Glance

An improved Child and Family Services system in order to achieve better outcomes for children, youth and their families



## Area of Priority #1: System Improvements

Area of Priority #1: System Improvements						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Culture of Quality	1.1 Formalize the review process for ongoing updates to the Child and Family Services Standards and Procedures Manual and communication processes.	DHSS	February 2019	The Child and Family Services Standards and Procedure Manual is clear, and reflects leading practices within the NWT context.	Level of compliance with Child and Family Services standards.	Completed.
	1.2 Conduct NWT System Wide Audit of key legislative and standard requirements.	DHSS	Every Two Years	The Child and Family Services System is continuously improved upon based on quality assurance processes.	Level of compliance with Child and Family Services standards.	On Track.
	1.3 Work with the Legislative Assembly or one of its committees to <u>commence</u> a comprehensive review of the provisions and operation of the Act.	DHSS	Every Five Years	The Child and Family Services System is continuously improved upon based on quality assurance processes.	Child and family Services Act reflects leading practices within the NWT context.	On Track.
	1.4 Develop a set of key indicators to collect and track data that will help determine whether the Child and Family Services System is meeting its goals and better supporting children and families.	DHSS	October 2019	There is increased monitoring and reporting of relevant indicators.	Consistent reporting of performance indicators.	On Track.
	1.5 Complete system-wide accreditation.	HRHSSA TCSA NTHSSA	September 2019	The Child and Family Services System is continuously improved upon based on quality assurance processes.	All Health and Social Services Authorities pass accreditation.	On Track.

CHILD AND FAMILY SERVICES QUALITY IMPROVEMENT PLAN

Area of Priority #1: System Improvements						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
HR Resource Planning	1.6 Continue to implement the comprehensive human resources recruitment and retention plan.	NTHSSA	Ongoing	The Child and Family Services System has increased capacity to deliver quality services to children, youth and families.	Decrease the number of vacancies of Child and Family Services staff.	On Track.
	1.7 Improve the human resource capacity to meet the needs of children, youth and families accessing services under the <i>Child and Family Services Act</i> .	DHSS	April 2019 and Ongoing	The Child and Family Services System has increased capacity to deliver quality services to children, youth and families.	Level of compliance with Child and Family Services standards.	On Track.
	1.8 Develop a project plan to conduct ongoing assessments of Child and Family Services' optimal team design and skill mix, workload, workflow, and caseloads.	DHSS	July 2019	A fair, equitable and adequate distribution of resources across all regions and authorities.	Level of compliance with Child and Family Services standards.	On Track.
	1.9 As per the methodology described in the project plan (action 1.8), perform ongoing assessments of the financial and human resources needed to deliver child and family services.	DHSS	<i>Deadlines will be identified in the project plan.</i>	A fair, equitable and adequate distribution of resources across all regions and authorities.	Level of compliance with Child and Family Services standards.	On Track.
	1.10 Initiate a supervisory on-call model.	NTHSSA	April 2019	Child Protection Workers have consistent access to practice advice after hours.	Level of compliance with Child and Family Services standards.	Completed.

CHILD AND FAMILY SERVICES QUALITY IMPROVEMENT PLAN

Area of Priority #1: System Improvements						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Staff Capacity	1.11 Develop and implement a phased training framework <sup>2</sup> .	DHSS	Ongoing	Child and Family Services Staff have access to consistent and quality training to assist them in fulfilling their responsibilities.	Level of compliance with Child and Family Services standards. Level of staff satisfaction with training.	On Track.
	1.12 Clarify roles and responsibilities of practice support within the TCSA, HRHSSA, NTHSSA and DHSS, and in relation to each other.  Communicate to all Child and Family Services Staff.	DHSS	January 2019	All Child and Family Services Staff have role clarity for practice support.	Level of satisfaction with role clarity among all Child and Family Services Staff.	Completed.
	1.13 Implement a clinical supervision model, and train supervisors and managers.	NTHSSA	June 2019 and ongoing	CPWs are supported in quality decision making and care planning.	Level of compliance with Child and Family Services standards.	On Track.
Engagement	1.14 Establish a Child and Family Services Quality Committee <sup>3</sup> and Working Groups <sup>4</sup> .	DHSS	Ongoing	The Child and Family Services System is continuously improved upon based on knowledge and experience of others.	Regular collection of staff feedback to inform the delivery of Child and Family Services.	Completed.

<sup>2</sup> Intended audiences of the framework are Assistant Directors, Manager/Supervisors, Frontline Staff (i.e., CPWs, Foster Care Workers, Family Preservation Workers, Administrative Assistants)

<sup>3</sup> **Quality Committee** - combines multidisciplinary team members from all levels of the system to work together to develop recommendations for quality improvement of the Child and Family Services System. Establishes and assigns work to smaller system wide working groups to address specific questions and issues that are designed to improve quality.

<sup>4</sup> **Working Groups** – established by the quality committee, working groups are time limited, tasked with specific actions, and bring together frontline staff and external stakeholders to solve specific questions/issues or implement small quality improvement projects.

CHILD AND FAMILY SERVICES QUALITY IMPROVEMENT PLAN

Area of Priority #1: System Improvements						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
	<b>1.15</b> Conduct Child and Family Services staff teleconferences to highlight special initiatives, good news stories, discuss topics of interest/concern and receive feedback.	DHSS	Monthly	The Child and Family Services System is continuously improved upon based on knowledge and experience of others.	Regular collection of staff feedback to inform the delivery of Child and Family Services.	<b>On Track.</b>
	<b>1.16</b> Implement an anonymous Child and Family Services Staff Suggestion Box and a mechanism to address suggestions.	DHSS	Ongoing	The Child and Family Services System is continuously improved upon based on knowledge and experience of others.	Regular collection of staff feedback to inform the delivery of Child and Family Services.	<b>Completed.</b>
	<b>1.17</b> Ensure there are mechanisms in place after training events to capture Child and Family Services Staff feedback to inform programs, services, and policies.	DHSS NTHSSA	Ongoing	The Child and Family Services System is continuously improved upon based on knowledge and experience of others.	Regular collection of staff feedback to inform the delivery of Child and Family Services.	<b>On Track.</b>
	<b>1.18</b> Develop and implement the Child and Family Services Communication Plan for internal and external stakeholders.	DHSS	April 2019 and then ongoing	Stakeholders will have the relevant information to support Child and Family Services in the NWT.	Increased transparency of the Child and Family Services System.	<b>On Track.</b>

## Area of Priority #2: Prevention Services

Area of Priority #2: Prevention Services						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Culture of Quality	2.1 Create policies and processes to support equitable distribution of supports under voluntary services agreements; support services agreements; and extended support services agreements.	NTHSSA TCSA HRHSSA	July 2020	Children, youth and their families are provided with preventions services that meet their needs.	Level of compliance with key standards.	On Track.
	2.2 Streamline access to mental wellness supports for children, youth and families.	DHSS NTHSSA TCSA HRHSSA	Ongoing	Children, youth and families have improved access to mental wellness services under the <i>Child and Family Services Act</i> .	Level of compliance with key standards.	On Track.
HR Planning	2.3 Develop a family preservation program for the NWT that strengthens partnerships with community resources.	DHSS NTHSSA TCSA HRHSSA	March 2020	Families have access to additional resources focused on preservation.	Establishment of additional resources to support family preservation.	On Track.

## Area of Priority #3: Cultural Safety and Respect

Area of Priority #3: Cultural Safety and Respect						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
HR Planning	3.1 Implement strategies to grow the Northern Child and Family Services workforce at all levels of the organizations.	NTHSSA	Ongoing	The Child and Family Services System has an increased northern workforce.	Increase proportion of Indigenous Child and Family Services staff.	On Track.
Staff Capacity	3.2 Provide ongoing cultural safety training to staff.	DHSS	Ongoing	Child and Family Services are provided with training around cultural safety and respect.	Staff report greater level of knowledge of cultural safe and respectful practices.	On Track.
Engagement	3.3 Provide orientation to Indigenous community leadership bodies on the Child and Family Services program.	DHSS	May 2019 and Ongoing	Community leaders have a basic understanding of how the Child and family system works and their opportunities to support families.	Community leaders report increased knowledge of Child and Family Services.	On Track.
	3.4 Improve communication and partnerships with Indigenous communities to support and care for children and families in their communities.	DHSS	Ongoing	A partnership is fostered between Indigenous Communities and the Child and Family Services System.	Improved communication with Indigenous leaders on Child and Family Services issues.	On Track.

CHILD AND FAMILY SERVICES QUALITY IMPROVEMENT PLAN

Area of Priority #3: Cultural Safety and Respect						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
	<b>3.5</b> Explore options for community agreements with those communities that indicate an interest in considering an increased role in supporting families involved in the CFS system.	DHSS	Ongoing	Some communities are playing a direct role in supporting Child and Family Services.	The number of active community agreements.	<b>On Track.</b>
	<b>3.6</b> Develop processes to engage and receive feedback from children, youth and families to help improve the system and services.	DHSS	November 2019	Child and Family Services are informed by feedback from child, youth and families.	An engagement process is implemented to gather children, youth and families feedback.	<b>On Track.</b>
	<b>3.7</b> Establish a Culturally Respectful Child and Family Services System Quality Working Group to inform actions under this priority area.	DHSS	January 2019	Child and Family Services are informed by feedback from the working group.	Increased engagement of frontline staff.	<b>Completed.</b>

## Area of Priority #4: Foster Care Services

Area of Priority #4: Foster Care Services							
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status	
Culture of Quality	4.1	Conduct quality reviews to monitor compliance on key foster care requirements.	NTHSSA	Quarterly	Foster homes are appropriately assessed and screened.	Level of compliance with key foster care services standards.	On Track.
	4.2	Complete a comprehensive update to Foster Care Standards and Procedures to reflect leading practices.	DHSS	March 2021	Foster care standards are clear, and reflect leading practices.	Level of compliance with key foster care services standards.	On Track.
	4.3	Provide equitable supports for foster children that build on their resilience, personal interests and strengths.	DHSS	Ongoing	All foster children have access to equitable supports across the NWT.	Level of compliance with key foster care services standards.	On Track.
HR Planning	4.4	Implement a consistent approach to managing and supporting foster caregivers by creating specialized foster care caseloads in all regions.	NTHSSA	Ongoing	Focused resources dedicated to Foster Care Services.	Level of compliance with key foster care services standard.	On Track.
Staff Capacity	4.5	Provide enhanced training and support to all NWT foster caregivers, in collaboration with the Foster Family Coalition of the Northwest Territories.	DHSS NTHSSA	March 2020 and Ongoing	Children placed in foster homes are better supported by the foster caregivers. Foster caregivers are better prepared to foster children.	Proportion of foster caregivers trained. Level of foster caregiver satisfaction with training and support.	On Track.

CHILD AND FAMILY SERVICES QUALITY IMPROVEMENT PLAN

Area of Priority #4: Foster Care Services						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
	<b>4.6</b> Provide enhanced training and support to Child and Family Services Staff in delivering foster care services.	DHSS NTHSSA	March 2020 and Ongoing	Child Protection Workers are provided with the necessary training to provide services according to the standards.	Level of compliance with key foster care services standards.  Reduction in the number of moves between fosters homes.	<b>On Track.</b>
Engagement	<b>4.7</b> Develop and implement a foster care recruitment and retention strategy.	NTHSSA	September 2019	Children in care are placed in foster homes as close to their community as possible.	Increased recruitment and retention of foster caregivers.	<b>On Track.</b>
	<b>4.8</b> Establish a Foster Care Quality Working Group to inform the actions under this priority area.	DHSS	January 2019	Changes to foster care services reflect the NWT context and the knowledge and experience of others.	Increased engagement of frontline staff.	<b>Completed.</b>
	<b>4.9</b> Provide contact information of foster caregivers to the FFC-NWT.	NTHSSA HRHSSA TCSA	Ongoing	Foster caregivers are connected to FFC-NWT resources.	Level of foster caregiver satisfaction with training and support.	<b>On Track.</b>

## Area of Priority #5: Investigations

Area of Priority #5: Investigations						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Culture of Quality	<p><b>5.1</b> Conduct quality reviews to monitor compliance on key investigation requirements.</p> <p>Conduct follow-up regional meetings to discuss results and determine strategies to improve compliance.</p>	NTHSSA	Monthly	Focused strategies are being used to improve compliance with key investigation standards.	Level of compliance with key Investigation standards.	<b>On Track.</b>
	<p><b>5.2</b> Complete a comprehensive update to the investigation section of the Child and Family Services Standards and Procedures Manual to integrate leading practices, forensic interviewing techniques, and Structured Decision Making Assessment Tools®.</p>	DHSS	May 2020	Investigation standards are clear, and reflect leading practices.	Level of compliance with key Investigation standards.	<b>On Track.</b>
Staff Capacity	<p><b>5.3</b> Provide ongoing opportunities for training to CFS staff on interviewing skills.</p>	DHSS	Ongoing	Child and Family Services Staff have increased knowledge and confidence in conducting interviews.	<p>Improved satisfaction and confidence with interviewing and investigations.</p> <p>Level of compliance with key investigation standards.</p>	<b>On Track.</b>
Engagement	<p><b>5.4</b> Engage staff to better understand the challenges and opportunities in meeting key standards on interviews and investigations.</p>	NTHSSA	Ongoing	Focused strategies are being used to improve compliance with key investigation standards.	Level of compliance with key Investigation standards.	<b>On Track.</b>

## Area of Priority #6: Structured Decision Making®

Area of Priority #6: Structured Decision Making®						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Culture of Quality	6.1 Develop a written protocol for quality assurance checks of the SDM tools, with feedback mechanism.	NTHSSA	February 2019	Quality Assurance on the SDM® Assessment Tools checks are systematic and standardized.	Increased accuracy in completing the SDM® Assessment Tools.	Completed.
	6.2 Implement the remaining two SDM® Assessment Tools (Risk Reassessment and Reunification).	DHSS	March 2021	CPWs are using reliable assessment tools to inform their practice.	Implementation of the remaining two SDM® Assessment Tools.	On Track.
Staff Capacity	6.3 Create expert SDM® trainers within the NWT Child and Family Services System.	DHSS NTHSSA	May 2019	SDM® is being implemented in a way that is sustainable and provides ongoing learning for staff.	Increased accuracy in completing the SDM® Assessment Tools.	Completed.
	6.4 Deliver refresher trainings on current SDM® Assessment Tools for Managers and Supervisors, and frontline staff.	DHSS	Ongoing	SDM® is being used consistently across the NWT.	Increased accuracy in completing the SDM® Assessment Tools.	On Track.
Engagement	6.5 Administer staff survey around SDM® to establish baseline and information to inform training.	DHSS	October 2018	The Department has baseline information on the level of knowledge possessed by staff around the SDM® assessment tools.	Completion of the survey and utilization to inform training and practice support.	Completed.

## Area of Priority #7: Case Management

Area of Priority #7: Case Management						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Culture of Quality	7.1 Conduct quality reviews on children and youth who are in the Director's temporary and permanent care.	NTHSSA	Quarterly	Children and youth have meaningful contact with their Child Protection Workers as well as appropriate case planning and permanency planning.	Level of compliance with key standards.	On Track.
	7.2 Conduct quality reviews on Plan of Care Agreements.	NTHSSA	Quarterly	Plan of Care Agreements are being implemented as intended.	Level of compliance with key standards.	On Track.
	7.3 Update contact standards to reflect leading practices.	DHSS	October 2019	Children are better supported based on their needs.	Level of compliance with contact standards.	On Track.
	7.4 Implement quality assurance processes for Matrix NT.	DHSS	April 2019 and ongoing	Reliable data is being generated through Matrix NT to support monitoring, accountability and decision making.	Routine quality assurance checks are being completed with Matrix NT.	On Track.
	7.5 Complete a comprehensive update to the plan of care agreement section of the Child and Family Services Standards and Procedures Manual to reflect leading practices and Structured Decision Making Assessment Tools®.	DHSS	October 2020	Plan of Care Agreement Standards are clear, and reflect leading practices.	Level of compliance with key standards.	On Track.

CHILD AND FAMILY SERVICES QUALITY IMPROVEMENT PLAN

Area of Priority #7: Case Management						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
	7.6 Update incident reporting standards to reflect new accountability structure and leading practices.	DHSS	December 2019	Incident reporting standards are clear, and reflect leading practices within the NWT context.	Level of compliance with key standards.	On Track.
	7.7 Update documentation standards to reflect Matrix NT and leading practices.	DHSS	February 2020	Documentation standards are clear, and reflect leading practices within the NWT context.	Level of compliance with key standards.	On Track.
Staff Capacity	7.8 Provide training to current and new staff on Matrix NT.	DHSS	Ongoing	Child and Family Services Staff are using Matrix NT consistently and are entering data correctly.	Level of satisfaction with Matrix NT.	On Track.

## Area of Priority #8: Permanency Planning

Area of Priority #8: Permanency Planning						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Culture of Quality	8.1 Revise key standards to include enhanced permanency planning tools.	DHSS	March 2019	Permanency planning standards are clear, measurable, and culturally appropriate.	Level of compliance with permanency planning standards.	Completed.
	8.2 Implement the new guardianship standard.	DHSS	December 2018	Staff have better clarity on the screening requirements and supports to provide to guardians taking on these responsibilities.	Adherence to the guardianship standard.	Completed.
	8.3 Create an oversight mechanism for the practice of transferring guardianship.	NTHSSA	April 2019	The Statutory Director has increased oversight over the practice of transferring guardianship.	Completion of file reviews.	Completed.
	8.4 Conduct quality reviews on children and youth who are in the Director's temporary and permanent care (Same as 7.1).	NTHSSA	Quarterly	Children and youth have meaningful contact with their Child Protection Workers as well as appropriate case planning and permanency planning.	Level of compliance with key standards.	On Track.

## Area of Priority #9: Specialized Placement Services

Area of Priority #9: Specialized Placement Services						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Culture of Quality	9.1 Conduct a review of children in Out-of-Territory (OOT) Specialized Services to ensure a current interprovincial placement agreement (IPPA) for each child is in place with applicable provisions for courtesy supervision.	DHSS	October 2018 and ongoing	Children and youth in OOT Specialized Services have a current IPPA.	Up-to-date IPPAs in place for children and youth in OOT Specialized Services.	On Track.
	9.2 Conduct quality reviews to monitor adherence to minimum contacts and case reviews for children and youth in OOT placements.	NTHSSA	Quarterly	Children and youth are supported in their OOT Specialized Service.	Increased compliance with minimum contact standards.	On Track.
	9.3 Review the OOT Specialized Services Program to determine opportunities to better support these children and youth in the NWT <sup>5</sup> . If required, modify NWT program and services to better support the needs of children and youth, and their families.	DHSS	March 2019	Opportunities on how to better meet the needs of children and youth placed in the OOT are defined.	Recommendations where we can improve services in the NWT.	Completed.
	9.4 Restructure the OOT Specialized Services Program and determine the required human resources to effectively deliver it.	DHSS	April 2019	Children, youth and families have access to quality services through the OOT Specialized Services Program.	Adherence to established targets for the OOT-Specialized Services Program.	Completed.

<sup>5</sup> This action links to the [Child and Youth Mental Wellness Action Plan](#) (p.17)

CHILD AND FAMILY SERVICES QUALITY IMPROVEMENT PLAN

Area of Priority #9: Specialized Placement Services						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
	9.5 Develop a monitoring plan for the OOT Specialized Services Program.	DHSS	March 2019	Children, youth and families have access to quality services through the OOT Specialized Services Program.	Adherence to established targets for the OOT Specialized Services Program.	Completed.
	9.6 Revise key OOT Standards to reflect the program redesign.	DHSS	March 2019	OOT Standards are clear, and reflect leading practices within the NWT context.	Level of compliance with key standards.	Completed.

## Area of Priority #10: Accountability Structure

Area of Priority #10: Accountability Structure						
	Actions	Lead	Deadline	Outcome	Indicator of Success	Status
Culture of Quality	<b>10.1</b> Implement a revised accountability framework to clarify accountability, roles, and responsibilities. Communicate changes to all Staff.	DHSS	January 2019	All Child and Family Services Staff have role clarity.	Level of satisfaction with role clarity among staff.	<b>Completed.</b>
	<b>10.2</b> Monitor implementation of the revised accountability framework, and make adjustments as required.	DHSS	Ongoing	All Child and Family Services Staff have role clarity.	Level of satisfaction with role clarity among staff.	<b>On Track.</b>
	<b>10.3</b> Re-Establish the Statutory Director's Forum <sup>6</sup> .	DHSS	May 2018	Assistant Directors are supported to fulfill their delegated responsibilities.	Level of satisfaction with training and ongoing support by the ADs.	<b>Completed.</b>
Staff Capacity	<b>10.4</b> Provide specialized training for incoming Assistant Directors.	DHSS	Ongoing	ADs are supported to fulfill their delegated responsibilities.	Level of satisfaction with training and ongoing support by the Assistant Directors.	<b>On Track.</b>
	<b>10.5</b> Provide ongoing support to Assistant Directors.	DHSS	Ongoing	ADs are supported to fulfill their delegated responsibilities.	Level of satisfaction with training and ongoing support by the Assistant Directors.	<b>On Track.</b>
Engagement	<b>10.6</b> Meet with current and incoming Assistant Directors to identify their individual training needs.	DHSS	Ongoing	ADs are supported to fulfill their delegated responsibilities.	Level of satisfaction with training and ongoing support by the Assistant Directors.	<b>On Track.</b>

<sup>6</sup> The Statutory Director's Forum was formerly called the Assistant Directors' Forum. This Forum is comprised of Assistant Directors, Deputy Directors and the Statutory Director.





Août 2019

Services à l'enfance et à la famille des TNO  
**PLAN D'AMÉLIORATION DE  
LA QUALITÉ 2019 à 2021**

## Introduction

---

Entre 2010 et 2014, le ministère de la Santé et des Services sociaux (le « Ministère ») a reçu plus d'une centaine de recommandations<sup>1</sup> sur la manière d'améliorer le système des Services à l'enfance et à la famille des Territoires du Nord-Ouest (TNO); c'est d'ailleurs en réponse à ces recommandations que le plan d'action Bâtir des familles plus fortes avait été créé. Au cours des quatre dernières années, le système des Services à l'enfance et à la famille s'est efforcé d'améliorer l'offre de ses services, et bien que plusieurs aspects progressent, les commentaires reçus de l'intérieur et de l'extérieur ainsi que la rétroaction du personnel et des parties prenantes ne laissent aucun doute : il y a encore beaucoup de travail à faire pour améliorer les conditions de vie des enfants et des familles.

L'objectif du Plan d'amélioration de la qualité (le « Plan ») est de miser sur ce qui a déjà été réalisé, de s'assurer que les mesures n'ayant pas encore été mises en place le soient et de combler les autres manques soulevés dans les commentaires récents. Diverses sources ont été consultées lors de la création du Plan, dont :

- les mesures du plan d'action Bâtir des familles plus fortes n'ayant pas encore été prises;
- le rapport de 2018 du vérificateur général du Canada sur les services à l'enfance et à la famille des Territoires du Nord-Ouest;
- les rapports de vérification et les plans d'action de l'administration régionale sur les Services à l'enfance et à la famille pour 2016 et 2017;
- les examens de la qualité;
- les employés, au moyen d'activités de consultation (boîte à suggestions des Services à l'enfance et à la famille, téléconférences avec tout le personnel, rencontres du Comité sur la qualité et des groupes de travail);
- le Comité permanent des opérations gouvernementales;
- les dirigeants des gouvernements autochtones;
- la Coalition des familles d'accueil des TNO.

La rétroaction en continu que nous recevons nous assure que nous sommes sur la bonne voie pour améliorer la qualité des Services à l'enfance et à la famille et, par le fait même, les conditions de vie des enfants, des jeunes et des familles. Le Ministère et les administrations poursuivent leur étroite collaboration avec leurs partenaires (nouveaux et existants), les gouvernements autochtones, notre personnel et ceux qui profitent de nos services afin que nous gardions le cap sur notre objectif d'amélioration. Le Plan d'amélioration de la qualité continuera d'évoluer, alors que nous appliquerons ces mesures et que de nouveaux points qui requièrent notre attention seront soulevés.

---

<sup>1</sup> Rapport de 2010 du Comité permanent des programmes sociaux (73 recommandations), rapport de 2014 du Comité des opérations gouvernementales (19 recommandations) et rapport de 2014 du Bureau du vérificateur général (11 recommandations).

## Nos apprentissages et leur application dans le Plan d'amélioration de la qualité

Les commentaires reçus de l'intérieur et de l'extérieur ainsi que la rétroaction des parties prenantes indiquent clairement qu'il nous faut mieux financer, gérer, structurer et soutenir les changements effectués dans le cadre du plan d'action Bâtir des familles plus fortes.

Le système des Services à l'enfance et à la famille s'est appuyé sur les leçons tirées et a utilisé les orientations stratégiques suivantes pour créer le Plan d'amélioration de la qualité :

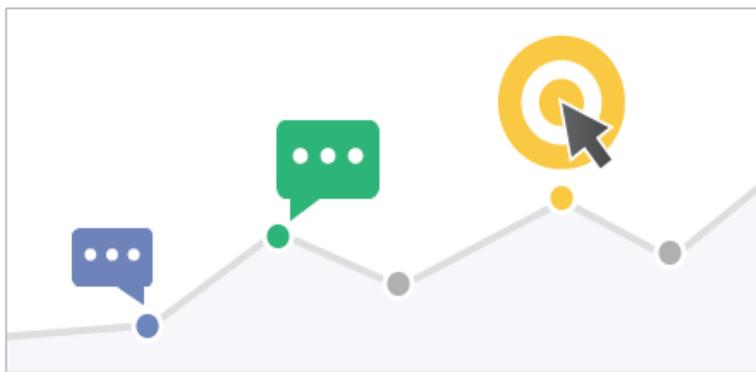
- **Culture de la qualité** : Nous concentrer sur les mesures qui intégreront la pratique de la qualité à notre culture.
- **Planification des RH** : Nous assurer que les bonnes personnes sont aux bons endroits.
- **Renforcement des capacités du personnel** : Investir dans notre personnel par la formation et la supervision clinique.
- **Mobilisation** : Tirer parti des connaissances et de l'expérience des autres.

Le Plan présente dix domaines prioritaires sur lesquels le système des Services à l'enfance et à la famille concentre ses efforts afin d'améliorer la situation des enfants, des jeunes et des familles qui utilisent ses services conformément à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (la « Loi ») :

1. Améliorations au système
2. Services de prévention
3. Respect des valeurs culturelles
4. Services de familles d'accueil
5. Enquêtes
6. Modèle Structured Decision Making<sup>MD</sup>
7. Gestion des cas
8. Planification des placements permanents
9. Services de placement spécialisé
10. Structure de responsabilisation

## Évaluer le succès

Le Plan d'amélioration de la qualité décrit les mesures qui seront appliquées entre 2019 et 2021. Notre choix d'indicateurs de réussite doit absolument tenir compte de la période au cours de laquelle les changements peuvent avoir lieu, des données existantes, du cycle de vérification et des situations qui ne permettent pas d'obtenir des données de référence réalistes.



Différents indicateurs nous aident à mesurer notre réussite et à voir où nous en sommes par rapport à nos objectifs à court, moyen et long terme. Pour les objectifs à court terme, nous tenterons de déterminer s'il y a amélioration de la conformité aux normes et de la satisfaction des employés des Services à l'enfance et à la famille.

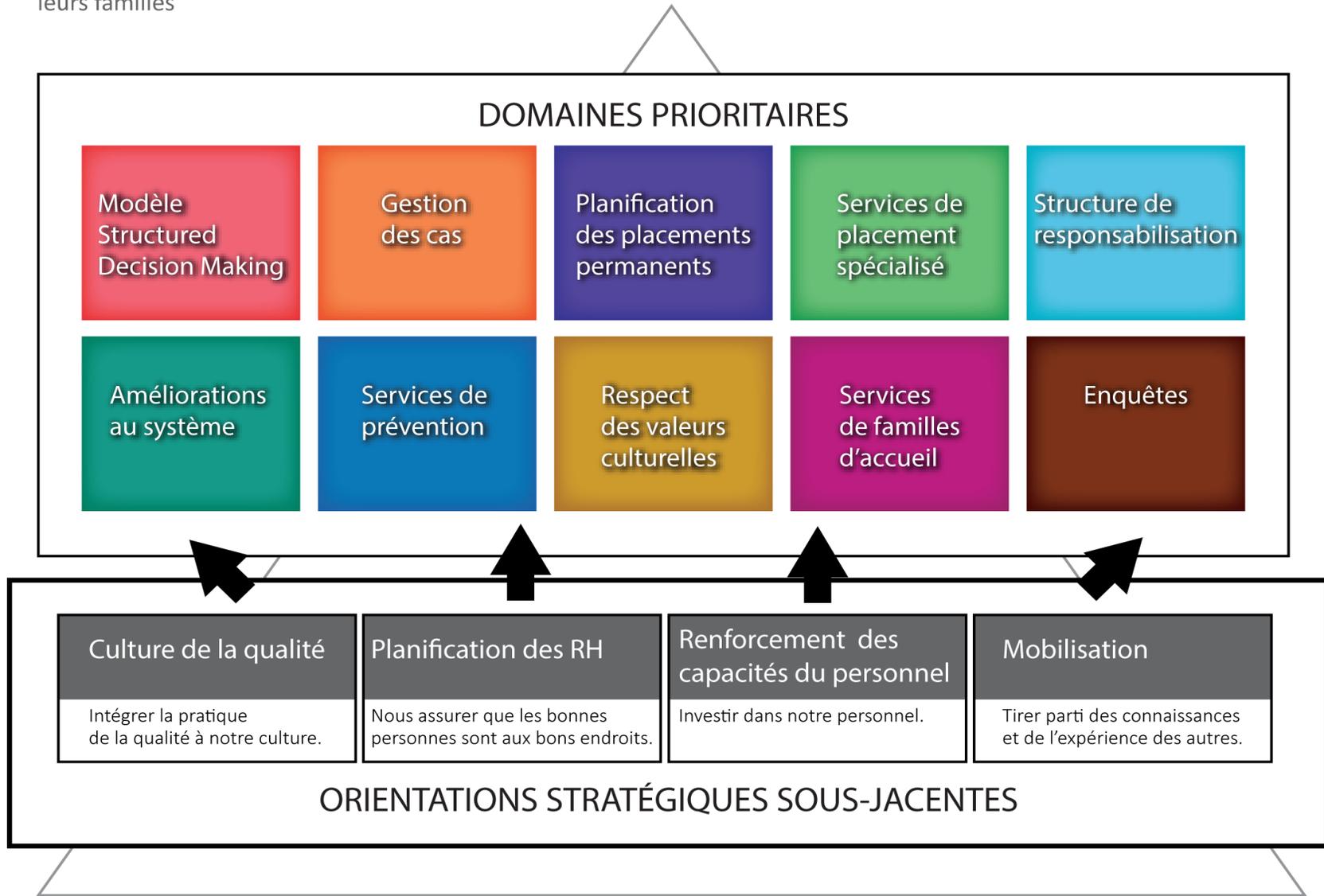
De plus, dans le cadre du Plan, nous établirons un ensemble d'indicateurs de rendement pour recueillir et suivre des données nous permettant d'évaluer si le système des Services à l'enfance et à la famille atteint ses objectifs et soutient mieux les enfants et les familles (mesure 1.4). Il peut être difficile de voir de grands changements à court terme, mais ces indicateurs nous permettront de nous concentrer sur l'atteinte de résultats notables pour l'année et demie à venir.

Plusieurs indicateurs de réussite reviennent à plusieurs reprises dans les prochaines pages, ce qui est normal étant donné que l'amélioration des services à l'enfance et à la famille n'est pas fondée sur une mesure précise, mais sur une combinaison de mesures qui nous mèneront vers les résultats espérés. Voici un résumé des indicateurs de réussite pour le Plan d'amélioration de la qualité :

- Degré de conformité aux principales normes applicables;
- Fin des activités dans les délais prévus;
- Taux de vacance des postes de première ligne des Services à l'enfance et à la famille;
- Satisfaction des employés du système des Services à l'enfance et à la famille (autoévaluation);
- Satisfaction des parties prenantes (autoévaluation).

## Coup d'œil au Plan d'amélioration de la qualité des Services à l'enfance et à la famille

Perfectionner les Services à l'enfance et à la famille afin d'améliorer les conditions de vie des enfants, des jeunes et de leurs familles



## Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Culture de la qualité	1.1 Officialiser le processus de mise à jour en continu du <i>Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille</i> et des processus de communication.	MSSS	Février 2019	Clarté du <i>Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille</i> et conformité de celui-ci avec les plus récentes pratiques aux TNO.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	Prises
	1.2 Procéder à une vérification des principales normes et exigences législatives pour tout le système des TNO.	MSSS	Tous les deux ans	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille selon les processus d'assurance de la qualité.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	En cours.
	1.3 Collaborer avec l'Assemblée législative ou l'un de ses comités pour <u>entamer</u> une révision complète des dispositions et de l'application de la Loi.	MSSS	Tous les cinq ans	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille selon les processus d'assurance de la qualité.	Conformité de la <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i> aux pratiques actuelles aux TNO.	En cours.
	1.4 Établir un ensemble d'indicateurs de rendement pour recueillir et suivre des données nous permettant de déterminer si le système des Services à l'enfance et à la famille atteint ses objectifs et soutient mieux les enfants et les familles.	MSSS	Octobre 2019	Augmentation des suivis et des rapports pour les indicateurs pertinents.	Production de rapports en continu quant aux indicateurs de rendement.	En cours.

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
	<b>1.5</b> Effectuer l'accréditation à l'échelle du système.	ASSSSHR ASCT ASTNO	Septembre 2019	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille selon les processus d'assurance de la qualité.	Obtention de l'accréditation par toutes les administrations des services de santé et des services sociaux.	<b>En cours.</b>
Planification des RH	<b>1.6</b> Poursuivre la mise en place d'un plan complet de recrutement et de rétention des ressources humaines.	ASTNO	En continu	Augmentation de la capacité du système des Services à l'enfance et à la famille à offrir des services de qualité aux enfants, aux jeunes et aux familles.	Réduction du nombre de postes vacants dans les Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>
	<b>1.7</b> Améliorer la capacité des ressources humaines en réponse aux besoins des enfants, des jeunes et des familles utilisant les services conformément à la <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i> .	MSSS	Avril 2019 et au-delà	Augmentation de la capacité du système des Services à l'enfance et à la famille à offrir des services de qualité aux enfants, aux jeunes et aux familles.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>
	<b>1.8</b> Élaborer un plan de projet pour évaluer, en continu, les meilleures options dans la composition de l'équipe, la combinaison des compétences, la charge et le volume de travail, et le déroulement du travail pour les Services à l'enfance et à la famille.	MSSS	Juillet 2019	Distribution juste, équitable et adéquate des ressources dans toutes les régions et les administrations.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
	<b>1.9</b> Procéder, conformément à la méthodologie présentée dans le plan de projet (mesure 1.8), à l'évaluation continue des ressources humaines et financières nécessaires à la prestation des services à l'enfance et à la famille.	MSSS	<i>À déterminer dans le plan de projet.</i>	Distribution juste, équitable et adéquate des ressources dans toutes les régions et les administrations.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>
	<b>1.10</b> Mettre en place un modèle de supervision sur appel.	ASTNO	Avril 2019	Les préposés à la protection de l'enfance disposent d'un accès constant au système en dehors des heures de bureau pour s'exercer à formuler des avis.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	<b>Prises</b>
Capacités du personnel	<b>1.11</b> Créer et mettre sur pied un cadre de formation progressive <sup>2</sup> .	MSSS	En continu	Accès continu à de la formation de qualité pour aider le personnel des Services à l'enfance et à la famille dans l'exécution de ses fonctions.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille. Niveau de satisfaction du personnel sur la formation.	<b>En cours.</b>
	<b>1.12</b> Clarifier les fonctions de soutien à la pratique au sein de l'ASCT, de l'ASSSSHR, de l'ASTNO et du MSSS, et entre chaque organisation. En informer le personnel des Services à l'enfance et à la famille.	MSSS	Janvier 2019	Clarification des rôles de soutien à la pratique pour tout le personnel des Services à l'enfance et à la famille.	Niveau de satisfaction du personnel des Services à l'enfance et à la famille sur la clarification des rôles.	<b>Prises</b>

<sup>2</sup> Ce cadre s'adresse aux directeurs adjoints, aux gestionnaires, aux superviseurs et au personnel de première ligne (préposés à la protection de l'enfance, intervenants en placement familial, intervenants en protection de la famille, adjoints administratifs).

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
	<b>1.13</b> Mettre en place un modèle de supervision clinique et former les superviseurs et gestionnaires.	ASTNO	Juin 2019 et au-delà	Soutien aux préposés à la protection de l'enfance pour la prise de décisions éclairées et la bonne planification des soins.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>
Dialogue	<b>1.14</b> Créer un comité sur la qualité <sup>3</sup> pour les Services à l'enfance et à la famille et des groupes de travail <sup>4</sup> .	MSSS	En continu	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille grâce aux connaissances et à l'expérience des autres.	Collecte régulière des commentaires du personnel afin d'orienter la prestation des Services à l'enfance et à la famille.	<b>Prises</b>
	<b>1.15</b> Tenir des téléconférences avec le personnel des Services à l'enfance et à la famille pour souligner les initiatives spéciales et les bonnes nouvelles, discuter des sujets d'intérêt et des préoccupations, et obtenir des commentaires.	MSSS	Mensuelle	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille grâce aux connaissances et à l'expérience des autres.	Collecte régulière des commentaires du personnel pour orienter la prestation des Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>

<sup>3</sup> **Comité sur la qualité** : Équipe multidisciplinaire composée de membres qui proviennent de tous les échelons du système et qui collaborent afin d'émettre des recommandations pour l'amélioration de la qualité du système des Services à l'enfance et à la famille. Elle établit et assigne des tâches à de petits groupes de travail qui traitent des questions et enjeux précis, toujours dans une optique d'amélioration de la qualité.

<sup>4</sup> **Groupes de travail** : Créés par le Comité sur la qualité, les groupes de travail sont formés pour une durée limitée, sont assignés à des mesures précises, et rassemblent le personnel de première ligne ainsi que les parties prenantes externes dans le but de répondre à certains enjeux ou questions, ou encore d'implanter des projets d'amélioration de la qualité à petite échelle.

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
	<b>1.16</b> Mettre à la disposition du personnel des Services à l'enfance et à la famille une boîte à suggestions anonymes et créer un mécanisme de réponse à ces suggestions.	MSSS	En continu	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille grâce aux connaissances et à l'expérience des autres.	Collecte régulière des commentaires du personnel pour orienter la prestation des Services à l'enfance et à la famille.	<b>Prises</b>
	<b>1.17</b> S'assurer que des mécanismes sont en place pour recueillir les commentaires du personnel des Services à l'enfance et à la famille à la suite de formations, pour ensuite orienter les programmes, les services et les politiques.	MSSS ASTNO	En continu	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille grâce aux connaissances et à l'expérience des autres.	Collecte régulière des commentaires du personnel pour orienter la prestation des Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>
	<b>1.18</b> Créer et mettre en place le plan de communication des Services à l'enfance et à la famille pour les parties prenantes externes et internes.	MSSS	Avril 2019 et au-delà	Accès à l'information pertinente pour les parties prenantes dans le soutien des Services à l'enfance et à la famille des TNO.	Plus grande transparence du système des Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>

## Domaine prioritaire n° 2 : services de prévention

Domaine prioritaire n° 2 : services de prévention						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Culture de la qualité	2.1 Créer des politiques et des processus pour la distribution équitable des services conformément aux accords de services volontaires ainsi que pour le soutien et le prolongement de ces accords.	ASTNO ASCT ASSSSHR	Juillet 2020	Accès pour les enfants, les jeunes et leur famille à des services de prévention qui répondent à leurs besoins.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	En cours.
	2.2 Faciliter l'accès à des services de mieux-être psychologique pour les enfants, les jeunes et les familles.	MSSS ASTNO ASCT ASSSSHR	En continu	Meilleur accès à des services de mieux-être psychologique pour les enfants, les jeunes et les familles, conformément à la <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille.</i>	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.	En cours.
Planification des RH	2.3 Mettre sur pied un programme de protection de la famille à l'échelle des TNO pour solidifier les partenariats avec les ressources locales.	MSSS ASTNO ASCT ASSSSHR	Mars 2020	Accès à des ressources supplémentaires centrées sur la protection pour les familles.	Mise en place de ressources supplémentaires pour la protection de la famille.	En cours.

## Domaine prioritaire n° 3 : Respect des valeurs culturelles

Domaine prioritaire n° 3 : respect des valeurs culturelles						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Planification des RH	<b>3.1</b> Mettre en place des stratégies visant la croissance du personnel nordique dans les Services à l'enfance et à la famille à tous les échelons des organisations.	ASTNO	En continu	Augmentation de la main-d'œuvre nordique dans les Services à l'enfance et à la famille.	Augmentation du nombre d'employés autochtones dans les Services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>
Capacités du personnel	<b>3.2</b> Offrir de la formation continue sur le respect des valeurs culturelles au personnel.	MSSS	En continu	Formation sur le respect des valeurs culturelles offerte au personnel des Services à l'enfance et à la famille.	Meilleures connaissances sur le respect des valeurs culturelles chez le personnel (autoévaluation).	<b>En cours.</b>
Mobilisation	<b>3.3</b> Fournir de l'orientation aux dirigeants des communautés autochtones à propos du programme des Services à l'enfance et à la famille.	MSSS	Mai 2019 et au-delà	Connaissances de base chez les dirigeants des communautés sur le fonctionnement du système des Services à l'enfance et à la famille et sur le soutien offert.	Meilleures connaissances sur les Services à l'enfance et à la famille chez les dirigeants des communautés (autoévaluation).	<b>En cours.</b>

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 3 : respect des valeurs culturelles						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
	<b>3.4</b> Améliorer les communications et les partenariats avec les communautés autochtones pour soutenir et aider les enfants et les familles de ces communautés.	MSSS	En continu	Promotion des partenariats entre le système des Services à l'enfance et à la famille et les communautés autochtones.	Amélioration de la communication avec les dirigeants autochtones sur les enjeux liés aux services à l'enfance et à la famille.	<b>En cours.</b>
	<b>3.5</b> Envisager des accords avec les communautés qui montrent un intérêt à soutenir davantage les familles utilisant le système des Services à l'enfance et à la famille.	MSSS	En continu	Implication directe de certaines communautés dans le soutien aux Services à l'enfance et à la famille.	Nombre d'accords communautaires conclus.	<b>En cours.</b>
	<b>3.6</b> Concevoir des processus permettant de mobiliser les enfants, les jeunes et les familles et d'obtenir leurs commentaires afin d'améliorer le système et les services offerts.	MSSS	Novembre 2019	Orientation des Services à l'enfance et à la famille en fonction des commentaires des enfants, des jeunes et des familles.	Mise en place d'un processus de mobilisation pour recueillir les commentaires des enfants, des jeunes et des familles.	<b>En cours.</b>
	<b>3.7</b> Créer un groupe de travail sur la qualité pour des services à l'enfance et à la famille respectueux des cultures afin d'orienter les mesures prises en lien avec ce domaine prioritaire.	MSSS	Janvier 2019	Orientation des Services à l'enfance et à la famille en fonction de la rétroaction du groupe de travail.	Mobilisation accrue du personnel de première ligne.	<b>Prises</b>

## Domaine prioritaire n° 4 : services de familles d'accueil

Domaine prioritaire n° 4 : services de familles d'accueil						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Culture de la qualité	4.1 Effectuer des examens de la qualité pour assurer la conformité avec les principales exigences applicables aux familles d'accueil.	ASTNO	Trimestrielle	Évaluation et sélection adéquates des familles d'accueil.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil.	En cours.
	4.2 Procéder à une mise à jour complète des normes et procédures applicables aux familles d'accueil en fonction des pratiques exemplaires.	MSSS	Mars 2021	Clarté des normes relatives aux familles d'accueil et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil.	En cours.
	4.3 Offrir du soutien aux enfants en famille d'accueil qui soit équitable et qui tienne compte de leur adaptabilité, de leurs champs d'intérêt et leurs forces.	MSSS	En continu	Accès équitable à du soutien pour tous les enfants en famille d'accueil aux TNO.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil.	En cours.
Planification des RH	4.4 Adopter une approche cohérente de la gestion et du soutien aux parents de familles d'accueil en créant des dossiers spécialisés dans toutes les régions.	ASTNO	En continu	Ressources entièrement dédiées aux services de familles d'accueil.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil.	En cours.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 4 : services de familles d'accueil						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Capacités du personnel	4.5 Offrir de la formation et un soutien améliorés à tous les parents de familles d'accueil des TNO, conjointement avec la Coalition des familles d'accueil des Territoires du Nord-Ouest.	MSSS ASTNO	Mars 2020 et au-delà	Meilleur soutien offert aux enfants par les parents de familles d'accueil. Meilleure préparation à l'accueil d'enfants pour les parents de familles d'accueil.	Proportion des parents de famille d'accueil formés. Niveau de satisfaction des parents de familles d'accueil pour la formation et le soutien.	En cours.
	4.6 Mieux former et soutenir le personnel des Services à l'enfance et à la famille dans la prestation de services aux familles d'accueil.	MSSS ASTNO	Mars 2020 et au-delà	Formation nécessaire à la prestation de services conformes aux normes offerte aux préposés à la protection de l'enfance.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil. Diminution du nombre de transferts de familles d'accueil.	En cours.
Mobilisation	4.7 Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de recrutement et de rétention des familles d'accueil.	ASTNO	Septembre 2019	Placement des enfants dans des familles d'accueil le plus près possible de leur communauté.	Augmentation du recrutement et de la rétention de familles d'accueil.	En cours.
	4.8 Créer un groupe de travail sur la qualité des services de familles d'accueil afin d'orienter les mesures à prendre dans ce domaine prioritaire.	MSSS	Janvier 2019	Changements aux services de familles d'accueil reflétant le contexte des TNO ainsi que les connaissances et l'expérience des autres.	Mobilisation accrue du personnel de première ligne.	Prises
	4.9 Fournir les coordonnées des parents de familles d'accueil à la Coalition des familles d'accueil des Territoires du Nord-Ouest.	ASTNO ASSSSHR ASCT	En continu	Familles d'accueil en communication avec les ressources de la Coalition des familles d'accueil des Territoires du Nord-Ouest.	Niveau de satisfaction des parents de familles d'accueil pour la formation et le soutien.	En cours.

## Domaine prioritaire n° 5 : enquêtes

Domaine prioritaire n° 5 : enquêtes						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Culture de la qualité	<p><b>5.1</b> Effectuer des examens de la qualité pour assurer la conformité avec les principales normes d'enquête.</p> <p>Tenir des rencontres de suivi à l'échelle régionale pour discuter des résultats et établir des stratégies d'amélioration de la conformité.</p>	ASTNO	Mensuelle	Amélioration de la conformité avec les principales normes d'enquête grâce à des stratégies ciblées.	Degré de conformité aux principales normes d'enquête.	En cours.
	<p><b>5.2</b> Mettre à jour la section sur les enquêtes du Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille pour y intégrer les pratiques exemplaires, les techniques d'entrevues judiciaires et les outils d'évaluation SDM<sup>MD</sup>.</p>	MSSS	Mai 2020	Clarté des normes d'enquête et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires.	Degré de conformité aux principales normes d'enquête.	En cours.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 5 : enquêtes						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Capacités du personnel	5.3 Offrir en continu au personnel des Services à l'enfance et à la famille des occasions de formation sur les techniques d'entrevue.	MSSS	En continu	Meilleures connaissances des techniques d'entrevue et plus grande confiance en soi chez le personnel des Services à l'enfance et lors des entrevues que ses membres font passer.	Augmentation de la satisfaction et de la confiance pour les entrevues et les enquêtes.  Degré de conformité aux principales normes d'enquête.	En cours.
Mobilisation	5.4 Amener les employés à mieux comprendre les défis et possibilités liés à la conformité avec les principales normes sur les entrevues et les enquêtes.	ASTNO	En continu	Amélioration de la conformité avec les principales normes d'enquête grâce à des stratégies ciblées.	Degré de conformité aux principales normes d'enquête.	En cours.

## Domaine prioritaire n° 6 : modèle Structured Decision Making<sup>MD</sup>

Domaine prioritaire n° 6 : modèle Structured Decision Making <sup>MD</sup>						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Culture de la qualité	6.1 Établir un protocole écrit d'assurance de la qualité pour les outils de prise de décisions structurée (SDM <sup>MD</sup> ) ainsi qu'un mécanisme de rétroaction.	ASTNO	Février 2019	Processus systématique et standardisé d'assurance de la qualité des outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> .	Précision accrue des données dans les outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> .	Prises
	6.2 Lancer les deux derniers outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> (réévaluation et réunification des risques).	MSSS	Mars 2021	Utilisation d'outils d'évaluation fiables par les préposés à la protection de l'enfance afin d'orienter leur pratique.	Lancement des deux derniers outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> .	En cours.
Capacités du personnel	6.3 Créer des postes de formateurs experts en SDM <sup>MD</sup> dans le système des Services à l'enfance et à la famille des TNO.	MSSS ASTNO	Mai 2019	Mise en œuvre durable du modèle SDM <sup>MD</sup> et offre de formation continue au personnel.	Précision accrue des données dans les outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> .	Prises
	6.4 Donner de la formation de mise à niveau sur les outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> aux gestionnaires, aux superviseurs et au personnel de première ligne.	MSSS	En continu	Utilisation systématique du modèle SDM <sup>MD</sup> à l'échelle des TNO.	Précision accrue des données dans les outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> .	En cours.
Mobilisation	6.5 Effectuer un sondage auprès des employés sur le modèle SDM <sup>MD</sup> afin d'obtenir des renseignements de base pour l'orientation de la formation.	MSSS	Octobre 2018	Accès à des renseignements de base concernant les connaissances des employés sur les outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> pour le Ministère.	Tenue du sondage et utilisation des résultats pour orienter la formation et le soutien à la pratique.	Prises

## Domaine prioritaire n° 7 : gestion des cas

Domaine prioritaire n° 7 : gestion des cas							
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation	
Culture de la qualité	7.1	Effectuer des examens de la qualité sur les dossiers des enfants et des jeunes sous la garde temporaire ou permanente du directeur.	ASTNO	Trimestrielle	Lien privilégié entre les enfants et les jeunes et leur préposé à la protection de l'enfance, et gestion adéquate des cas et des placements permanents.	Degré de conformité avec les principales normes.	En cours.
	7.2	Effectuer des examens de la qualité sur les accords concernant le projet de prise en charge.	ASTNO	Trimestrielle	Mise en œuvre comme prévu des accords concernant le projet de prise en charge.	Degré de conformité avec les principales normes.	En cours.
	7.3	Mettre à jour les normes sur les contacts en fonction des pratiques exemplaires.	MSSS	Octobre 2019	Soutien aux enfants mieux adapté à leurs besoins.	Degré de conformité avec les normes sur les contacts.	En cours.
	7.4	Mettre en œuvre des processus d'assurance de la qualité pour Matrix NT.	MSSS	Avril 2019 et au-delà	Production de données fiables au moyen de Matrix NT pour guider la surveillance, la responsabilisation et la prise de décisions.	Contrôles réguliers d'assurance de la qualité à l'aide de Matrix NT.	En cours.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 7 : gestion des cas						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
	<b>7.5</b> Procéder à une mise à jour complète du chapitre sur les accords concernant le projet de prise en charge du <i>Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille</i> en fonction des pratiques exemplaires et des outils d'évaluation SDM <sup>MD</sup> .	MSSS	Octobre 2020	Clarté des normes sur les accords concernant le projet de prise en charge et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires.	Degré de conformité avec les principales normes.	<b>En cours.</b>
	<b>7.6</b> Mettre à jour les normes de signalement des incidents en fonction de la nouvelle structure de responsabilisation et des pratiques exemplaires.	MSSS	Décembre 2019	Clarté des normes de signalement des incidents et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires aux TNO.	Degré de conformité avec les principales normes.	<b>En cours.</b>
	<b>7.7</b> Mettre à jour les normes de documentation en fonction de Matrix NT et des pratiques exemplaires.	MSSS	Février 2020	Clarté des normes de documentation et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires aux TNO.	Degré de conformité avec les principales normes.	<b>En cours.</b>
<b>Capacités du personnel</b>	<b>7.8</b> Former les employés, nouveaux et existants, sur l'utilisation de Matrix NT.	MSSS	En continu	Utilisation systématique de Matrix NT par les employés des Services à l'enfance et à la famille et saisie adéquate des données.	Niveau de satisfaction quant à Matrix NT.	<b>En cours.</b>

## Domaine prioritaire n° 8 : planification des placements permanents

Domaine prioritaire n° 8 : planification des placements permanents						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Culture de la qualité	<b>8.1</b> Inclure dans les principales normes de meilleurs outils de planification des placements permanents.	MSSS	Mars 2019	Normes de planification des placements permanents claires, mesurables et appropriées d'un point de vue culturel.	Degré de conformité avec les normes de planification des placements permanents.	<b>Prises</b>
	<b>8.2</b> Mettre en œuvre la nouvelle norme sur la tutelle.	MSSS	Décembre 2018	Meilleure compréhension par le personnel des exigences de sélection et du soutien à offrir aux tuteurs qui acceptent ces responsabilités.	Respect de la norme sur la tutelle.	<b>Prises</b>
	<b>8.3</b> Créer un mécanisme de supervision des transferts de tutelle.	ASTNO	Avril 2019	Surveillance accrue des transferts de tutelle par le directeur aux termes de la loi.	Évaluation des dossiers.	<b>Prises</b>
	<b>8.4</b> Effectuer des examens de la qualité sur les dossiers des enfants et des jeunes sous la garde temporaire ou permanente du directeur (identique au point 7.1).	ASTNO	Trimestrielle	Lien privilégié entre les enfants et les jeunes et leur préposé à la protection de l'enfance, et gestion adéquate des cas et des placements permanents.	Degré de conformité avec les principales normes.	<b>En cours.</b>

## Domaine prioritaire n° 9 : services de placement spécialisé

Domaine prioritaire n° 9 : services de placement spécialisé						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Culture de la qualité	9.1 Évaluer les dossiers des enfants inscrits aux services spécialisés extraterritoriaux pour confirmer que des ententes interprovinciales sur les placements sont en vigueur pour chaque enfant, incluant des dispositions sur la surveillance de courtoisie.	MSSS	Octobre 2020 et au-delà	APPI en place pour chaque enfant et jeune qui bénéficie des services spécialisés extraterritoriaux.	APPI à jour pour les enfants et les jeunes qui bénéficient des services spécialisés extraterritoriaux.	En cours.
	9.2 Procéder à des examens de la qualité pour assurer un minimum de contacts et d'évaluations de dossier pour les enfants et les jeunes placés à l'extérieur du territoire.	ASTNO	Trimestrielle	Soutien aux enfants et aux jeunes qui bénéficient des services spécialisés extraterritoriaux.	Conformité accrue aux normes sur les contacts minimaux.	En cours.
	9.3 Étudier le programme de services spécialisés extraterritoriaux pour définir comment mieux soutenir les enfants et les jeunes aux TNO <sup>5</sup> . Au besoin, modifier le programme et les services offerts pour mieux répondre à leurs besoins et à ceux de leur famille.	MSSS	Mars 2019	Définition des moyens de mieux répondre aux besoins des enfants et des jeunes placés à l'extérieur du territoire.	Recommandations sur l'amélioration des services aux TNO.	Prises

<sup>5</sup> Cette mesure est en lien avec le [Plan d'action sur le mieux-être mental des enfants et des jeunes](#) (p. 13).

Domaine prioritaire n° 9 : services de placement spécialisé						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
	<b>9.4</b> Restructurer le programme de services spécialisés extraterritoriaux et déterminer les ressources humaines requises pour en assurer la prestation efficace.	MSSS	Avril 2019	Accès à des services de qualité pour les enfants, les jeunes et les familles grâce au programme de services spécialisés extraterritoriaux.	Respect des cibles du programme de services spécialisés extraterritoriaux.	<b>Prises</b>
	<b>9.5</b> Mettre sur pied un plan de surveillance du programme de services spécialisés extraterritoriaux.	MSSS	Mars 2019	Accès à des services de qualité pour les enfants, les jeunes et les familles grâce au programme de services spécialisés extraterritoriaux.	Respect des cibles du programme de services spécialisés extraterritoriaux.	<b>Prises</b>
	<b>9.6</b> Revoir les principales normes de placement extraterritorial en fonction du nouveau programme.	MSSS	Mars 2019	Clarté des normes de placement extraterritorial et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires aux TNO.	Degré de conformité avec les principales normes.	<b>Prises</b>

## Domaine prioritaire n° 10 : structure de responsabilisation

Domaine prioritaire n° 10 : structure de responsabilisation						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Culture de la qualité	<b>10.1</b> Mettre en œuvre une nouvelle structure de responsabilisation où les responsabilités et les fonctions sont clarifiées. Aviser le personnel des changements.	MSSS	Janvier 2019	Clarification des rôles pour tous les employés des Services à l'enfance et à la famille.	Niveau de satisfaction des employés sur la clarification des rôles.	<b>Prises</b>
	<b>10.2</b> Surveiller la mise en œuvre du nouveau cadre de responsabilisation et faire des ajustements au besoin.	MSSS	En continu	Clarification des rôles pour tous les employés des Services à l'enfance et à la famille.	Niveau de satisfaction des employés sur la clarification des rôles.	<b>En cours.</b>
	<b>10.3</b> Remettre en place le Forum du directeur aux termes de la loi <sup>6</sup> .	MSSS	Mai 2018	Soutien aux directeurs adjoints dans l'exercice des responsabilités qui leur ont été déléguées.	Niveau de satisfaction des directeurs adjoints sur la formation et au soutien continu.	<b>Prises</b>

<sup>6</sup> Auparavant, le Forum du directeur aux termes de la loi était le Forum des directeurs adjoints et regroupait les directeurs adjoints, les sous-directeurs et le directeur aux termes de la loi.

Domaine prioritaire n° 10 : structure de responsabilisation						
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite	Stade de réalisation
Capacités du personnel	10.4 Offrir de la formation spécialisée aux nouveaux directeurs adjoints.	MSSS	En continu	Soutien aux directeurs adjoints dans l'exercice des responsabilités qui leur ont été déléguées.	Niveau de satisfaction des directeurs adjoints sur la formation et au soutien continu.	En cours.
	10.5 Offrir du soutien continu aux directeurs adjoints.	MSSS	En continu	Soutien aux directeurs adjoints dans l'exercice des responsabilités qui leur ont été déléguées.	Niveau de satisfaction des directeurs adjoints sur la formation et au soutien continu.	En cours.
Mobilisation	10.6 Rencontrer les directeurs adjoints, nouveaux ou déjà en poste, pour déterminer leurs besoins en formation.	MSSS	En continu	Soutien aux directeurs adjoints dans l'exercice des responsabilités qui leur ont été déléguées.	Niveau de satisfaction des directeurs adjoints sur la formation et au soutien continu.	En cours.

If you would like this information in another official language, call us.

English

---

Si vous voulez ces informations en français, contactez-nous.

French

---

Kĩspin ki nitawihitĩn ē nĩhĩyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cree

---

Tłjchq yatı k'èè. Dı wegodi newq dè, gots'o gonede.

Tłjchq

---

?erihł'ıs Dēne Sųłnė yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı the?ą ?at'e, nuwe ts'en yółtı.

Chipewyan

---

Edı gondı dehgáh got'je zhatıé k'éeé edat'éh enahddhę nıde naxets'é edahłı.

South Slavey

---

K'áhshó got'jne xadā k'é hederı ?edjht'é yerınwę nıde dúle.

North Slavey

---

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijqch'uu zhit yinothtan jı', diits'at ginohkhii.

Gwich'in

---

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

---

Ĉ<sup>b</sup>dĀ nŋ<sup>sb</sup>bΔ<sup>c</sup> ΛrLJΔ<sup>r</sup>c Δ<sup>o</sup>bŋJc<sup>sb</sup>PLJŋ<sup>b</sup>, Δ<sup>o</sup>cŋ<sup>a</sup>Δ<sup>c</sup> Δ<sup>i</sup>b<sup>c</sup>r<sup>a</sup>Δ<sup>sb</sup>Jŋ<sup>c</sup>.

Inuktitut

---

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

---

1-855-846-9601