BESOINS, DÉFIS et ATTENTES liés à l'implantation d'un service de navigation en 1ère ligne pour les patients en situation de vulnérabilité sociale

Auteures : Christine Loignon, Ph.D (1,2), Andrée-Anne Paré-Plante, M.D (2,3), Mylaine Breton, Ph.D (1,8), Julie Gareau, M.D (4,5), Ellen Rosenberg, M.D (6), Sophie Dupéré, Ph.D (7), Mélanie-Ann Smithman, M.Sc (1), Jacinthe Brisson, M.Sc (1), Lynda Benhadj, M.Sc (1), Jeannie Haggerty, Ph.D (9, 10).

(1) Centre de recherche du CISSS Montérégie Centre
(2) Département de médecine de famille - Université de Sherbrooke
(3) UMF Charles LeMoyne
(4) Centre médical St-Hubert
(5) Département de Médecine générale - Hôpital Charles Lemoyne
(6) UMF Hôpital St-Mary
(7) Faculté des sciences infirmières - Université Laval
(8) Département de santé communautaire, Université de Sherbrooke
(9) Département de médecine de famille, Université McGill
(10) Centre de recherche - Hôpital St-Mary

CONTEXTE

- Les patients en situation de vulnérabilité sociale (faible littératie, faible revenu, peu de soutien social etc.) éprouvent des barrières d'accès aux soins et services de santé (1, 2)
- Innovation en 1ère ligne : service de navigation visant à favoriser l'accès à une prise en charge en Montérégie
- Projet qui s'inscrit dans le cadre du projet IMPACT* et en partenariat avec les CISSS de la Montérégie Est et Montérégie Centre

** Innovative models promoting access-to-care transformation (IMPACT): Supporting the implementation of organisational innovations in community-based primary health care to improve access to care for vulnerable groups (Haggerty et al., IRSC 2013-2018)*

OBJECTIFS

1) Explorer les attentes et les besoins des médecins de famille face à l'implantation d'un service de navigation offert aux patients
2) Identifier les défis liés à l'implantation d'un service de navigation par différents professionnels et gestionnaires du RSSS.
3) Identifier les stratégies facilitant l'implantation d'un service de navigation par les travailleurs sociaux et les médecins

MÉTHODOLOGIE

Devis de recherche qualitative avec approche ethnographique focalisée (3)

- Groupes de discussion
- Entrevues semi-dirigées avec T.s et autre professionnel ayant un rôle de navigateur
- Observations non participantes

Réseau-1 Québec

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
Faculté de médecine et des sciences de la santé

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
Québec
Centre de recherche

RÉSULTATS

OBJECTIF 1 : Attentes et besoins des médecins de famille

- Améliorer la connaissance des ressources communautaires
- Connaître le profil socio-économique des patients
- Confier au navigateur l'enseignement aux patients
- Permettre au navigateur de faire des visites à domicile
- Assurer les mécanismes d'échanges d'informations entre navigateur et médecin
- Développer le travail interdisciplinaire médecin-navigateur

OBJECTIF 2 : Défis identifiés par trois types de professionnels de la santé et des services sociaux

		M.D	T.s	Gest.
Défis organisationnels	Difficulté d'adaptation face à la simultanéité et l'importance des changements (coupures ressources financières + humaines, nouveau cadre de gestion GMF)	✓	✓	✓
	Manque de ressources professionnelles et financières DEDIÉES à l'implantation du service malgré la perception positive du navigateur	✓	✓	✓
	Structures non adaptées des GMF vs patients vulnérables		✓	✓
Défis professionnels	Peu de travail interdisciplinaire T.s-M.D		✓	
	Peu de reconnaissance de l'expertise du T.s		✓	
	Mauvaise connaissance du rôle du navigateur chez les M.D		✓	
	Indicateurs de performance : non reflet du travail du navigateur			✓
	Indicateurs de performance du navigateur : décalage attentes M.D vs MSSS	✓		
	Cultures professionnelles M.D-T.s différentes	✓	✓	
	Appréhensions du nouveau rôle professionnel qu'est le navigateur (autant pour patient et M.D)	✓	✓	
	Appréhension que l'apport soit + bénéfique au M.D qu'au patient		✓	✓

OBJECTIF 3 : Stratégies identifiées pour faire face aux défis

	MD	T.s	Gest.
Valoriser l'interdisciplinarité	✓	✓	✓
Favoriser pairage navigateur – M.D	✓	✓	✓
Allouer les ressources dédiées à l'implantation du navigateur			✓
S'assurer de la continuité du service de navigation entre M.D et autres professionnels		✓	✓
Évaluer différemment le rôle du navigateur : aller au-delà des indicateurs de performance		✓	✓
S'assurer que le service de navigation soit adapté aux capacités et à l'autonomie des patients		✓	

CONCLUSION et PISTES de RÉFLEXIONS pour les travaux futurs

- Documenter l'expérience des navigateurs en santé et services sociaux
- Explorer la perspective des patients quant au service de navigation
- Fournir des recommandations aux gestionnaires et décideurs

RÉFÉRENCES

1. DeHaven, M., Kitzman-Ulrich, H., Gimpel, N., et al. (2013) The effects of a community-based partnership, Project Access Dallas (PAD), on emergency department utilization and costs among the uninsured, *J Public Health, 34*(4), 577-583.
2. Loignon, C., Hudon, C., Goulet, E., Boyer, S., De Laat, M., Fournier, N., Bush, P., Grabovschi, C., (2015) Perceived barriers to responsive care for persons living in poverty in Quebec, Canada: the EQUIhealhTY project, *International Journal for Equity and Health, 14*(1),1
3. Gagnon, AJ, Carnevale, F., Mehta, P., Rousseau, H., Stewart, DE., (2013) Developing populations intervention with migrant women for maternal-child health : a focussed ethnography, *BMC HSR*, 13, 471