

INNOVER DANS LA PRESTATION DES SOINS ET DES SERVICES DE SANTÉ DE PREMIÈRE LIGNE POUR FAVORISER L'ACCÈS ET LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES MARGINALISÉES

Journée scientifique annuelle Réseau-1
15 juin 2018

Chercheures

Shelley-Rose Hyppolite, M.D., M.Sc., FRCPC.
Sophie Lauzier, Ph.D.

Citoyens

Pierre Frappier
Nicolas Shink



Réseau-1 Québec

Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne



Objectifs de la présentation

- Décrire les modalités de la co-construction avec les différentes cliniques impliquées et ses retombées
- Décrire les modalités de la participation citoyenne dans le projet de recherche et ses retombées

Problématique

- Les personnes les plus affectées par les ISS sont reconnues comme étant les moins bien desservies par le système de santé et ses professionnels.
- Il est recommandé d'améliorer l'accessibilité des services de santé de première ligne, notamment par la dispensation de services de proximité.
- Les expérimentations en ce sens demeurent limitées et peu évaluées.

Volet 1

Objectif

Comprendre comment le recours à la clinique SPOT s'inscrit dans le parcours de soins des personnes marginalisées utilisatrices de la clinique et décrire leur expérience des soins et des services reçus.

Méthodologie

- 12 entrevues auprès de personnes qui utilisent les services de SPOT
- Observations dans les cinq points de services de la clinique SPOT

Volet 2

Objectif

Identifier les pratiques innovantes visant à améliorer l'accès et la qualité des soins pour les personnes marginalisées mises en œuvre à SPOT et aussi dans d'autres cliniques du réseau de la santé et décrire le contexte, les facteurs facilitants, les obstacles, les enjeux et les défis de la mise en œuvre de ces pratiques.

Méthodologie

- Cinq journées d'échanges avec les cliniques participantes
- Questionnaire

Comité consultatif

- Formation d'un comité consultatif:
 - Chercheuses et professionnelle de recherche
 - personnel de SPOT (coordonnatrice, infirmière, pair-aidant)
 - membre étudiant
 - citoyens ayant utilisé les soins et services à SPOT
- Au total, 4 citoyens se sont impliqués dans le comité
- Citoyens invités à participer par l'infirmière et le pair-aidant de SPOT

Cliniques membres de différents RRAPPL

(réseau de recherche axée sur les pratiques de première ligne)

Cliniques participantes

Cliniques

SPOT Clinique communautaire de santé et d'enseignement

Équipe de soins de proximité de Trois-Rivières
(UMF-GMF CSSS de Trois-Rivières)

Santé urbaine Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal /
Maison du Père
(UMF-GMF des Faubourg)

UMF-GMF du Centre Hospitalier de Verdun

Journées d'échanges des cliniques participantes

Rencontre	Date	Lieu	Ville	Nombre de participants					
				MP	TR	SPOT	Verdun	Rech	TOTAL
#1	15/06/2016	Maison du Père	Montréal	8	3	2	1	5	19
#2	06/10/2016	Maison du Père	Montréal	7	6	1	2	5	21
#3	27/01/2017	Point de rue	Trois-Rivières	4	4	3	0	4	15
#4	24/03/2017	Centre le Havre	Trois-Rivières	3	3	3	0	2	11
#5	29/06/2017	Point de rue	Trois-Rivières	3	3	2	0	3	11

Retombées

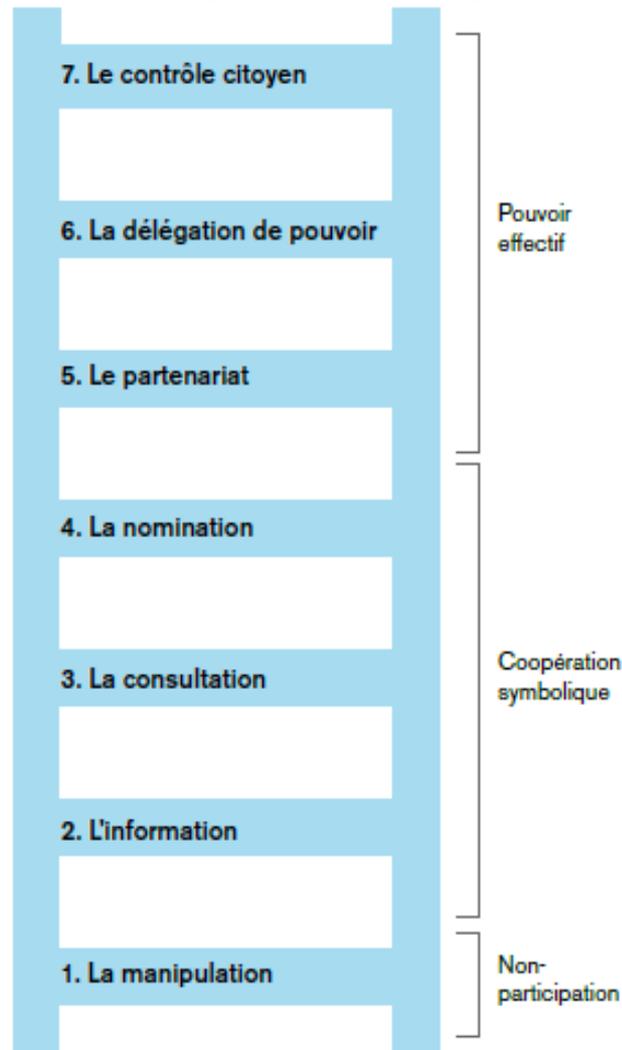
- Enthousiasme
- Réaliser une étude descriptive et comparative avec informations détaillées et une analyse en profondeur des différentes initiatives
 - Approche participative (définition commune objectifs, des sujets à discuter, des modalités des rencontres: personnes invitées, lieux, durée, nombre) favorable à l'implication active des participants et à un climat de confiance
 - Diversité des participants
 - Questionnaire et journées d'échanges collectives
- Mener une démarche réflexive sur leurs modèles et pratiques
- Consolider certaines pratiques, éclairer le développement des soins de proximité, envisager l'introduction de nouvelles pratiques, partage d'outils cliniques
- Se réseauter et de mener des activités en dehors de la recherche

Participation citoyenne

Participation des citoyens à l'étude

- Participation aux rencontres du comité consultatif (9 rencontres de deux heures)
 - Valider les objectifs du projet
 - Définir la méthodologie (critères d'admissibilité, recrutement, méthode de collecte, canevas d'entrevue)
 - Valider les résultats de la recherche
 - Participer à la diffusion des résultats
- Participer à la collecte de données
 - Entrevues en duo auprès des utilisateurs de SPOT
 - Participation aux rencontres avec les cliniques

Un degré de participation élevée sur l'échelle de la participation citoyenne



Traduction des principes des démarches participatives en actes concrets

- Favoriser la participation de tous
 - Planifier les rencontres à un moment qui convient à tous
 - Planifier les rencontres dans un lieu accessible à tous
 - Faciliter les déplacements (remboursement pour transport ou transport par les chercheuses)
 - Octroyer un montant d'argent par activité de 25\$
- Assurer la réciprocité des relations entre les chercheuses et les autres
 - Établir des liens directs et maintenir les liens
- Diminuer les relations de pouvoir entre les acteurs
 - Favoriser une représentation égale entre les citoyens et les autres acteurs
 - Susciter l'attention du groupe au discours de chacun et favoriser la compréhension des différents points de vue
 - Réaliser les rencontres dans un groupe communautaire
 - Réaliser les rencontres dans un contexte convivial autour d'un buffet

Facteurs motivants

- Conviction profonde

Retombées

- Démarche de recherche éclairée par différents savoirs
 - Pertinence de ce qui est recherché
 - Recrutement, méthodes de collecte, questions plus adéquats et mieux adaptés
 - Données orientées pour amener des changements de pratique
- Sentiment de confiance plus important

Retombées

Une expérience... une aventure

- Professionnelle
- De déconstruction professionnelle
- D'acceptation et de conjugaison avec l'incertitude
- D'apprentissages et de réflexions
- Humaine
 - Engagement plus grand
 - Sens donné à la recherche plus important

Remerciements

- Co-chercheurs:
Sophie Dupéré, Arnaud Duhoux
- Professionnelles de recherche:
Catherine Lefrançois, Luiza Maria Manceau
- Membres du Comité consultatif
- Clinique SPOT-CCSE, Équipe de soins de proximité de
Trois-Rivières, Santé urbaine Centre-Sud-de-l'Île-de-
Montréal / Maison du Père
- Réseau-1

Cadre conceptuel

La typologie de l'innovation¹

- technologiques de produits
- les services
- la prestation des services
- les procédés
- organisationnelles ou administratives
- stratégiques et de gouvernance
- conceptuelles
- marketing
- les systèmes d'interactions

1 Landry, R et al. (2007). Innovation dans les services publics et parapublics à vocation sociale. Chaire FCRSS/IRSC sur le transfert de connaissances et l'innovation.

Facteurs facilitants

- Penser la démarche participative autrement
- Composition du comité
- Création de liens directs et personnels