Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances sur les soins primaires

PRÉSENTATIONS DE PROJETS

SÉANCE SIMULTANÉE 2 : L'ACCÈS AUX SOINS POUR LES INDIVIDUS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Modératrice : Maud Mazaniello-Chézol,
membre étudiante du R1Q

Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances sur les soins primaires

SÉANCE 2

Aider les patients à trouver leurs repères dans le système de santé : projet pilote avec des navigateurs bénévoles

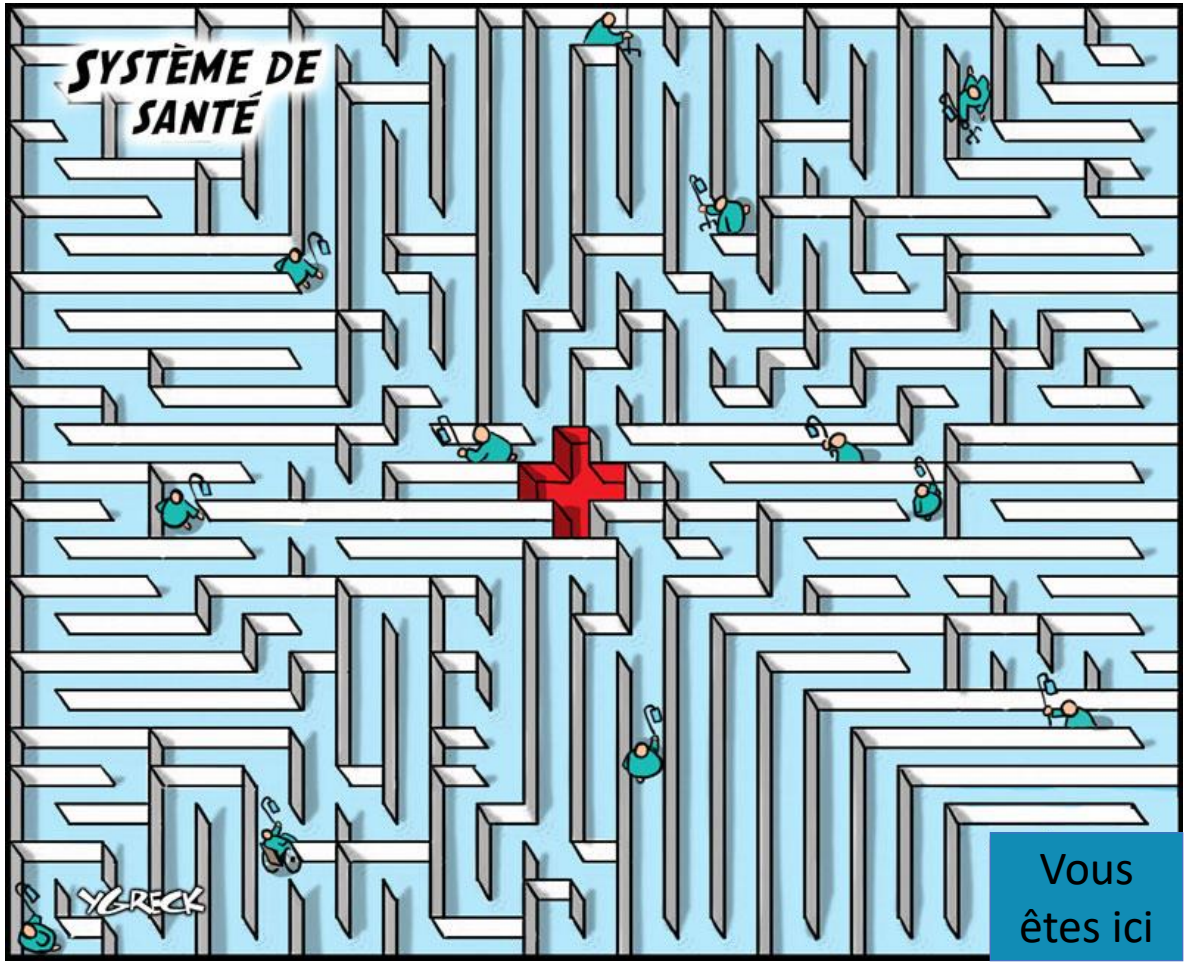
Jeannie Haggerty, PhD, directrice du RRAPPL de l'Université McGill, professeure titulaire, département de médecine de famille, Université McGill, Chaire de recherche McGill en médecine familiale et communautaire, Centre de recherche de St. Mary

Sonia Lussier, patiente partenaire, Centre de recherche de St. Mary

RÉSEAU-1 Québec

AIDER LES PATIENTS À TROUVER LEURS REPÈRES DANS LE SYSTÈME DE SANTÉ

HELPING PATIENTS FIND THEIR WAY IN THE HEALTHCARE SYSTEM



Projet pilote avec des navigateurs bénévoles

Pilot project with volunteer navigators

Jeannie Haggerty, PhD - McGill Research Chair in Family & Community Medicine at St. Mary's
Sonia Lussier, patiente partenaire, centre de recherche de St. Mary

TRAJECTOIRE DU PATIENT

Patient doit faire des suivis après la rencontre avec un professionnel

Patient sait comment procéder

Pense savoir comment procéder

Ne sait pas comment procéder

Prend rendez-vous

Ne peut joindre le service

Ne peut trouver où obtenir le service

Réalise que… ne se souvient pas

Attend

Appelle la clinique

Cherche sur l'Internet

Demande aux amis/famille

Attend

Appelle la clinique

Joint la clinique

Ne joint pas la clinique

Prend rendez-vous

Ne peut joindre le service

Ne peut trouver où obtenir le service

Rendez-vous a lieu avant rencontre avec professionnel

Rendez-vous n'a pas lieu avant rencontre avec professionnel

Patient a fait les suivis demandés par le professionnel

Patient n'a pas fait les suivis demandés par le professionnel

Lighting the way to care

Peers helping patients navigate the healthcare system

Naviguer en santé

Service d’information et d’orientation pour un meilleur accès aux soins de santé

DIAGRAM OF CARE

Feedback send to professionals

Patients meet with professionals

Coordinator

Volunteer reports back

Volunteer calls patient

Information on healthcare access

Patients referred to

Volunteer's team

Assistance to patients for navigating health services

Phone outreach by trained volunteers

- Help with electronic platforms (patient portals, appointment systems)
- Preparation for appointments, including telemedicine
- Reaching special services
- Contact new patients who haven't been reached, or no-show.

St. Mary's Research Centre Connect

Lighting the Way to Care

Aide aux patients pour naviguer les services santé

Appels par des bénévoles formés

- Aide avec plateformes électroniques (portail patient, prise rendez-vous)
- Préparation aux rendez-vous, incluant la télémédecine
- Obtenir rendez-vous pour services de santé (spécialistes, tests particuliers)
- Prise de contact avec les nouveaux patients non-rejoints ou qui se présentent pas au premier rendez-vous

Centre de recherche de St. Mary Connect

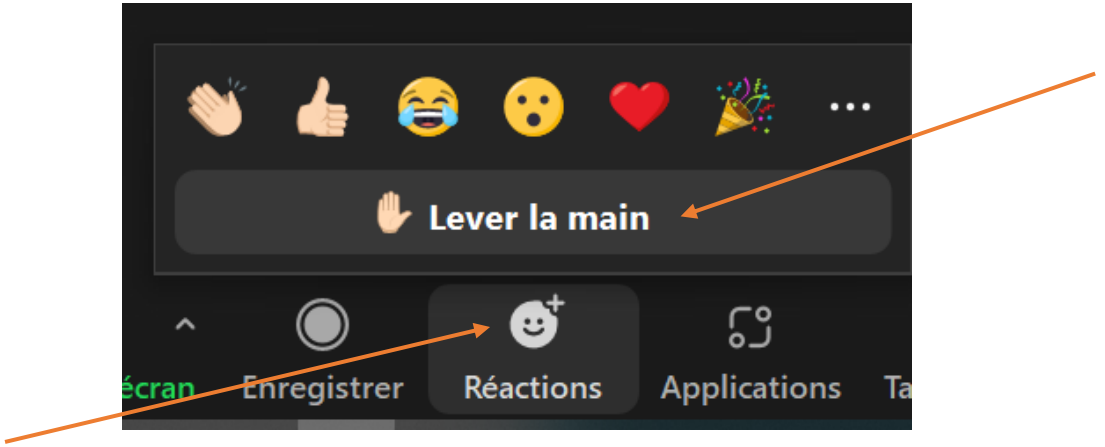
Naviguer en santé

Jeannie Haggerty, PhD - McGill Research Chair in Family & Community Medicine at St. Mary's

Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances sur les soins primaires

QUESTIONS ET DISCUSSION

Comment poser des questions :

1. Cliquez sur « Discussion » et posez votre question par écrit ou

2. Cliquez sur « Réactions » et ensuite sur « Lever la main » si vous souhaitez que l'on vous adresse la parole