



EXCELLENCE  
TRANSPARENCE  
IMPUTABILITÉ  
COLLABORATION

**Entité**   
ÉRIÉ ST-CLAIR/SUD-OUEST

Planification des services  
de santé en français



---

# LA PROMOTION D'UN SYSTÈME DE NAVIGATION POUR LES FRANCOPHONES DES RÉGIONS D'ÉRIÉ ST-CLAIR ET DU SUD-OUEST

RAPPORT AUX RLISS ÉRIÉ ST-CLAIR ET SUD-OUEST

---



**Produit par**

**L'Entité de planification des services de santé en français Érié St-Clair/Sud-Ouest**

RAPPORT FINAL- 12 FÉVRIER 2020

## **Contexte**

L'Entité de planification des services de santé en français Érié St-Clair/Sud-Ouest (Entité 1) est un organisme sans but lucratif. Désignée en vertu de la *Loi de 2006 sur l'intégration* du système de santé local, son mandat est de faire des recommandations aux réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) d'Érié St-Clair et du Sud-Ouest concernant :

1. Les méthodes d'engagement de la communauté francophone dans ces régions;
2. les besoins et les priorités en matière de santé de la communauté francophone dans ces régions, y compris les besoins et les priorités des différents groupes au sein de cette communauté ;
3. les services de santé offerts à la communauté francophone dans ces régions ;
4. l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé en ce qui concerne la prestation des services de santé en français dans ces régions;
5. les stratégies visant à améliorer l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français au sein du réseau local de la santé ; et
6. la planification et l'intégration des services de santé dans ces régions.

L'Entité 1 a entrepris une analyse environnementale des modèles actuels de navigation du système de santé en Ontario à la lumière de la transformation du système de santé. Cette étude propose un modèle intégré de navigation dans le système de santé pour les francophones de la région du Sud-Ouest de l'Ontario et sera une ressource pour les Équipes Santé Ontario (ÉSO) nouvellement formées. Ce rapport a été partagé avec les RLISS Érié St-Clair et du Sud-Ouest lors de la réunion du Comité de liaison entre le RLISS et les Entités en février 2020.

## **Objectifs**

1. Une analyse environnementale concernant les modèles actuels de navigation et de transition
2. Identification des ressources et stratégies de conception nécessaires à la mise en œuvre d'un modèle de navigation
3. Recommandations aux deux RLISS en ce qui concerne une stratégie pluriannuelle de mise en œuvre pour un modèle de système de navigation en français

## **Approche**

L'Entité 1 cherche à mieux comprendre les possibilités offertes par les modèles de navigation du système mises en œuvre dans l'ensemble de la province et à formuler des recommandations pour améliorer la prestation de services de santé en français dans sa zone de desserte en termes de soins appropriés en français, au bon moment, par la bonne équipe et au bon endroit.

Pour atteindre ces objectifs, l'Entité 1 :

- a examiné les modèles de navigation existants en Ontario;
- a passé en revue les pratiques de pointe et les meilleures pratiques dans les modèles de navigation, ainsi que les modèles de navigation prometteurs en Ontario;
- a passé en revue les rapports OZi afin d'identifier les fournisseurs qui ont des services de navigation; et
- a identifié les ressources et les stratégies destinées et nécessaires à la mise en œuvre d'un modèle de navigation.

Les activités susmentionnées contribuent à formuler des recommandations en ce qui a trait à une stratégie pluriannuelle de mise en œuvre d'un modèle de navigation pour les francophones des régions d'Érié St-Clair et du Sud-Ouest.

## **Introduction**

Afin de mieux aider les francophones de la région du Sud-Ouest à accéder et à naviguer le système de soins de santé, et à aider les ÉSO à fournir des services de navigation et de coordination des soins 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à leur population locale, l'Entité 1 a collaboré avec les RLISS Érié St-Clair et du Sud-Ouest afin de fournir un aperçu des modèles de navigation existants, ainsi que de la capacité des ressources de navigation dans les deux régions et a examiné les pratiques de pointe et les meilleures pratiques pour les services de navigation, y compris les modèles de navigation prometteurs à travers l'Ontario.

De 2014 à 2015, un patient canadien sur 18 a subi des préjudices à l'hôpital (Institut canadien d'information sur la santé, 2016), mais on en sait moins sur la sécurité des patients en soins primaires (Kingston-Riechers et al., 2010). Il a été démontré que pour les patients issus de milieux culturellement et linguistiquement divers, les barrières linguistiques contribuent à une moins bonne qualité des soins et à la sécurité des patients (Bauer et al., 2010; Jacobs et coll., 2007). Un examen récent d'études internationales sur l'accès linguistique dans le domaine des soins de santé, fondé sur les dimensions des soins d'Agrément Canada, a mis en évidence l'importance de s'attaquer aux obstacles linguistiques si l'on veut atteindre la qualité et la sécurité des soins (Bowen, 2015.).

L'anglais et le français sont tous deux reconnus comme langues officielles dans la Constitution canadienne (Bureau du commissaire aux langues officielles, 2017). Cependant, l'utilisation de l'anglais est prédominante dans la prestation des soins dans les RLISS d'Érié St-Clair et du Sud-Ouest. Les locuteurs de la langue officielle minoritaire (LOM) dans ces régions sont francophones et ils représentent 1,4 % de la population (Direction générale de l'analyse de la santé, Recensement du RLISS et sous-région, Final, 2016).

## **Services de navigation dans le système de soins de santé**

De nombreux modèles de navigation sont développés pour les populations de patients atteints de maladie spécifique ou pour ceux qui ont des besoins complexes. Un modèle bien connu

dans l'ensemble de l'Ontario est le modèle Maillons Santé (Health Links), qui comprend un volet navigation pour soutenir les patients atteints de multiples maladies chroniques (Boult et Wieland, 2010; Boyd et coll., 2007; Foret Giddens, Tanner, Frey, Reider et Boult, 2009; Maeng, Davis, Tomcavage, Graf et Procopio, 2013; Williams, Smith, Chapman et Oliver, 2011; Wolff et coll., 2009).

D'autres modèles de navigation en Ontario sont spécifiques à une maladie ou à la population, comme la gestion des maladies chroniques, les soins palliatifs, les maladies immunodéficientes, les jeunes adultes atteints de schizophrénie ou les personnes ayant fait un AVC et leurs familles (Burton, Murphy et Riley, 2010; Pfeffer et Schnack, 1995; McCann et Clark, 2005; Ontario Stroke Network Provincial Integrated Work Group Patient Navigation, juillet 2014).

Le modèle de soins guidés est un modèle interdisciplinaire de soins primaires dirigé par des infirmières, conçu pour améliorer la qualité de vie et l'utilisation des ressources pour les patients âgés médicalement complexes (Boult et Wieland, 2010; Boyd et coll., 2007; Foret Giddens et coll., 2009; Wolff et coll., 2009). Les soins dispensés par ces navigateurs dans le modèle des soins guidés comprennent : l'évaluation à domicile du client et de l'aidant naturel, l'encouragement de l'autogestion, la coordination des fournisseurs de soins, faciliter les transitions des patients par la communication avec les hôpitaux et les services d'urgence, et l'éducation et le soutien des aidants naturels (Foret Giddens et al., 2009).

Les navigateurs abordent également des questions sociales telles que les préoccupations en matière de logement, l'insécurité alimentaire, les questions juridiques, les questions d'emploi, les difficultés financières, le racisme et le manque de soutien social (Boyd et coll., 2007; Clark et coll., 2009; Kramer, Nosbusch et Rice, 2012; Retkin et coll., 2013; Linkins et coll., 2011; Hendren et coll., 2011; McCloskey, 2009).

### **Avantages des services de navigation**

Vous trouverez ci-dessous une recherche et les avantages fondés sur des données probantes découlant de l'examen de la documentation entrepris par l'Entité 1 :

1. Une navigation efficace, qui comprend la coordination des soins, est un élément clé de la prestation de soins et de soutiens coordonnés et centrés sur la personne (NHS, Health Education England, 2016).
2. La recherche démontre que la navigation des patients, y compris la coordination des soins, a des résultats bénéfiques dans l'ensemble du continuum des soins (Crane-Okada, 2013).
3. Bien qu'il n'y ait que quelques études publiées qui décrivent les navigateurs pour les patients, on présume que le concept de la navigation pour les patients est une stratégie prometteuse pour réduire les disparités raciales et ethniques dans les résultats de santé (Dohan et Schrag, 2005).
4. Les navigateurs pour les patients travaillent avec les patients et les familles pour leur donner les moyens de surmonter les obstacles dans le système de soins de santé et de profiter d'une meilleure santé et de meilleurs soins de santé (Division of Health Care Policy

and Research, University of Colorado Health Sciences Centre).

5. Les rôles d'un navigateur pour les patients varient d'un programme à l'autre et comprennent habituellement un certain degré de gestion des cas, d'éducation des patients, de travail social et de représentation (Fischer et coll., 2007).
6. Les données indiquent que les services de navigation peuvent améliorer l'expérience des patients et des aidants naturels, réduire les réadmissions inutiles à l'hôpital et promouvoir l'indépendance (McIlvennan - 2015).
7. Il est prouvé que les soins coordonnés et intégrés fournis par un navigateur sont bénéfiques pour les patients et leurs familles. Ils contribuent à la rédaction et au suivi d'un plan de soins complets. (Manderson et coll., 2012).
8. Il est de plus en plus évident que les navigateurs pour les soins, dans divers milieux, peuvent fournir un soutien pratique et social efficace et être un lien entre les services communautaires et sociaux de santé (Manderson H et coll.; 2012).
9. Grâce à l'utilisation de navigateurs pour les soins, les mesures de qualité de vie liées à la santé se sont améliorées de 17 %, les gens devant utiliser moins de services de santé et, dans l'ensemble, les services avaient un bon rapport coût/efficacité. (Windle et coll., 2010).

Ces avantages sont en ligne avec le « Quadruple Objectif » (Quadruple Aim) prévu pour la mise en œuvre des ÉSO. Les services de navigation contribuent à l'expérience des patients, à l'expérience des fournisseurs de services, à de meilleurs résultats en matière de santé et à la réduction des coûts des soins de santé.

### **Besoin d'un système de navigation dans les régions du Sud-Ouest**

Les deux RLISS ont reconnu la nécessité d'un « navigateur de système » pour aider les patients à faire face à des barrières linguistiques ou à des besoins complexes dans l'ensemble du système de soins de santé. Les patients et les aidant naturels ont trouvé que le système de soins de santé était complexe et, parfois, qu'il présente une gamme de services confuse qui rend difficile l'accès au bon service et au bon moment pour les patients et/ou leur famille. Cela se traduit fréquemment par de multiples visites pour trouver le bon service, et un retard dans le diagnostic et le traitement.

Des études ont démontré que les francophones en situation minoritaire sont plus à risque de souffrir d'une mauvaise santé et ont un accès plus limité aux soins de santé. La prestation de services avec accès linguistique, y compris des services offerts par des fournisseurs bilingues, des services professionnels d'interprétation, de la signalisation et de l'information sur la santé qui est traduite, est de plus en plus reconnue par les systèmes de santé comme essentielle à la fois pour fournir des soins appropriés aux populations vulnérables et aussi pour gérer les risques organisationnels. (Incidence des obstacles linguistiques sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les francophones des minorités de langues officielles)

Pour combler cette lacune, le RLISS ESC s'est engagé à élaborer un cadre stratégique pour la navigation du système de santé. Cela s'est conclu dans le cadre d'une entente sur le rôle de la navigation du système en tant que ressources désignées pour la navigation du système afin d'améliorer l'accès à l'information sur les soins de santé et les services parmi tous les groupes de population et de fournir une aide culturellement appropriée pour naviguer dans le système

de soins de santé. De meilleurs résultats pour les soins de santé en français pour Érié St-Clair est l'une des orientations stratégiques du RLISS selon son Plan intégré des services de santé. L'accès et l'accessibilité aux services en français demeurent limités dans la région d'Érié St-Clair malgré l'identification de plus de 30+ FSS pour la prestation de services en français. Il y a toujours un manque de sensibilisation quant à la nécessité de fournir des services linguistiquement et culturellement appropriés, ainsi qu'à leurs avantages pour les patients et les fournisseurs de services.

### **Capacité des services de navigation dans les deux régions**

De nombreux fournisseurs de services de santé offrent des services en français par l'entremise de services d'interprétation, mais ces services sont peu connus de la population francophone. L'une des recommandations du deuxième rapport du Conseil du Premier Ministre sur *l'amélioration des soins de santé et l'élimination de la médecine de couloir (2019)* parle de « gérer les pressions d'accès au sein des communautés francophones en construisant un système de navigation qui relie les patients francophones aux services en français tout au long du continuum des soins ».

La navigation du système, par l'utilisation d'un navigateur professionnel désigné ou d'une équipe fournissant des services de navigation, est apparue comme une intervention potentielle pour remédier aux disparités sanitaires et sociales résultant de la fragmentation et de l'accès inéquitable aux services (Natale-Pereira, Enard, Nevarez et Jones, 2011).

Il existe un large éventail d'approches qui caractérisent les programmes de navigation dans les deux régions, qui sont fournis par des fournisseurs de services de santé identifiés et non identifiés. L'Entité 1 a examiné les 227 rapports OZi des services en français remplis par les fournisseurs de services de santé dans les deux RLISS Érié St-Clair et du Sud-Ouest (82 du RLISS Érié St-Clair et 145 du RLISS du Sud-Ouest) et a choisi des fournisseurs de services de santé qui ont signalé la navigation et la coordination des soins comme centre fonctionnel ou comme poste de navigateur/coordonnateur dans leur plan de ressources humaines. Nous nous sommes concentrés et avons tenu compte du personnel ayant une compétence avancée en français.

### **Qu'est-ce qu'un navigateur des patients?**



- Un navigateur des patients contribue à faciliter le parcours du patient ;
- Ce parcours peut emprunter de nombreuses voies différentes ;
- Il donne des informations précises et pertinentes et propose les meilleures options ;
- Il fournit une aide et une orientation et envisage des services plus appropriés ;
- Il peut assurer la planification du traitement ;
- Il peut offrir des aiguillages ;
- Il soutient les patients et leurs familles ;
- Il peut mettre un terme aux visites fréquentes et au cercle sans fin dans lequel certains patients se retrouvent.

[www.engbnd.nhs.uk](http://www.engbnd.nhs.uk)



Cet examen a démontré que douze (12) fournisseurs de services de santé (six (6) dans chaque RLISS), ont la capacité (à un niveau avancé) de fournir des services de navigation/soins de coordination en français par l'intermédiaire de navigateurs, de coordonnateurs de soins, de

travailleurs de la promotion de la santé, de travailleurs du développement communautaire, de travailleurs des services sociaux et de bénévoles. Un nouveau rôle qui a émergé récemment est celui de prescripteur social, là où les services ont un facilitateur ou un navigateur qui aide à combler les écarts entre les professionnels des soins primaires et les possibilités sociales. À ce titre, il n'existe pas de définition claire des services de navigation, car ils sont fournis par un éventail de membres du personnel, y compris ceux qui assurent la coordination des soins.

**Tableau 1** : Capacité des services de navigation des fournisseurs de services de santé

<b>Fournisseurs de services de santé</b>	<b>Statut</b>	<b>Nombre de visites francophones</b>	<b>Nombre de patients francophones servis</b>	<b>Nombre d'employés assurant la navigation ou la coordination des soins</b>
<u>Érié St-Clair</u>				
Charity House (Windsor)	Identifié	85	4	1

Fournisseurs de services de santé	Statut	Nombre de visites francophones	Nombre de patients francophones servis	Nombre d'employés assurant la navigation ou la coordination des soins
Bulimia Anorexie Nervosa Association	Identifié	2	1	1
Services à la famille Windsor Essex	Identifié	15	5	1
Hôtel Dieu Grace Healthcare	Identifié	332	211	2
Accueil et communauté	Identifié	0	378	9
Victorian Order of Nurses for Canada - Division de l'Ontario	Identifié	0	649	1
<b>Total</b>		<b>434</b>	<b>1248</b>	<b>15</b>
<u>Région du Sud-Ouest</u>				
Association Canadienne pour la santé mentale- Middlesex	Identifié	481	18	5
Centre de santé intercommunautaire de London (LIHC)	Identifié	2372	135	6
Services de Toxicomanie de Thames Valley (ADSTV)	Identifié	67	25	1
Soins à domicile et en milieu communautaire RLISS	Identifié	0	217	10
Société Alzheimer d'Elgin-St Thomas	Non identifié	0	0	1
Plus de 55 ans (London)	Non identifié	10	3	1
<b>Total</b>		<b>2930</b>	<b>398</b>	<b>24</b>

Le tableau 1 fait état de la capacité de ces douze (12) fournisseurs d'offrir des services de navigation, ainsi que le nombre de visites francophones et de patients servis.

L'Entité 1 reconnaît que les données recueillies dans les rapports OZi sont limitées à déterminer la pleine capacité des fournisseurs de services de santé à fournir des services de navigation en français étant donné que de nombreux fournisseurs de services de santé n'ont pas complété la section sur la capacité des ressources humaines du Rapport sur les services en français en 2018-2019.

## **Services de navigation : Pratiques de pointe dans les deux régions**

### ***1. Navigateur pour les patients pour la population autochtone de Érié St-Clair***

L'objectif global de ce poste est d'aider les patients autochtones à se déplacer facilement dans le système de santé d'une manière culturellement sûre et pertinente en :

- fournissant des ressources d'aide et de représentation pour les patients autochtones, les aidants naturels et leurs familles afin d'améliorer les parcours des patients et les points de transition au sein de l'hôpital et de l'hôpital aux soins communautaires et peut inclure des soins culturellement et spirituellement pertinents (lorsque demandés).
- aidant à combler les écarts de services entre les communautés autochtones et les fournisseurs de soins de santé.
- facilitant les liens avec des services qui peuvent inclure (mais ne se limitent pas à) la santé mentale et les dépendances, la gestion des maladies chroniques, les soins primaires et les soins de courte durée.
- aidant avec la coordination et l'intégration des soins entre les fournisseurs de soins de santé (hôpital, soins à domicile et en milieu communautaire, organismes de santé et de services sociaux) et les fournisseurs de services autochtones ou les services de santé communautaire.
- favorisant la saisie des cas et les conseils sur les pratiques de gestion des cas, la promotion de services de soins de santé culturellement appropriés, et les processus d'amélioration de la qualité tous relatifs et spécifiques aux patients autochtones.

### ***2. Coordonnateur/coordinatrice des soins cliniques – Équipe de santé familiale de Windsor***

Le coordonnateur des soins cliniques est responsable de fournir une approche de soutien « pratique » et « à domicile » pour les patients. Le coordonnateur des soins cliniques offre aux patients une communication en temps utile et un lien avec les soins de santé primaires afin que ces patients puissent bien vivre avec leur maladie chronique.

Faisant partie intégrante d'une équipe interdisciplinaire, le coordonnateur des soins cliniques élabore des plans de soins coordonnés pour aider les patients à bien vivre avec une maladie chronique, dans le cadre de l'approche Maillons Santé (Health Links). Le coordonnateur des soins cliniques offre une visite de soins infirmiers à domicile dans les 24 à 72 heures suivant la sortie de l'hôpital pour certains patients. Le coordonnateur des soins cliniques effectue une évaluation complète des soins infirmiers, en utilisant une approche centrée sur le patient et la famille et travaille avec le patient et ses soutiens à l'élaboration d'un plan de service coordonné, y compris le bilan comparatif des médicaments.

### ***3. Projet pilote de Carrefour dans la région du Sud-Ouest***

L'un des projets pilotes entrepris dans la région du Sud-Ouest a été le projet pilote d'un Carrefour communautaire francophone régional de santé et de services sociaux (CCFRSSS)

lancé à l'été 2018. Ce carrefour, situé au Carrefour communautaire francophone de London (CCFL) visait à devenir un point central d'accès pour les francophones de tous les sexes, âges et origines, à un éventail plus large des services de santé, de santé mentale et de toxicomanie, des services sociaux et de bien-être en français.

Les partenaires suivants ont travaillé en collaboration à la phase pilote du Carrefour CCFRSSS :

1. Carrefour communautaire francophone de London (CCFL)
2. Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) Middlesex
3. Réseau local d'intégration des services de santé du Sud-Ouest (RLISS)
4. Entité de planification des services de santé en français Érié St. Clair/Sud-Ouest
5. Réseau - Femmes du sud-ouest de l'Ontario (RFSOO)
6. Vanier Children's Mental Wellness
7. Centre de santé intercommunautaire de London
8. Services de Toxicomanie de Thames Valley

Ce projet pilote débuté en juin 2018 et s'est terminé en mars 2019. Tous les partenaires ont offert un appui en nature pendant la phase pilote, comme la fourniture par le CCFL d'un bureau ou d'une salle polyvalente et de l'équipement pour permettre l'opération du Carrefour RFCHSS. Le personnel fourni par les partenaires a permis au Carrefour CCFRSSS d'offrir un continuum de services tels que :

- des informations sur les services qu'ils offrent, l'aiguillage et l'offre directe de services, la navigation du système et le soutien
- autogestion des maladies chroniques
- aide et programmes pour les personnes âgées et leurs aidants naturels
- santé publique, soins de santé, santé mentale et toxicomanie, services sociaux et bien-être.

Au cours de cette période, 173 francophones ont été servis (*Données du Carrefour 2018-19*), dont 98 % étaient des adultes de plus de 19 ans et 2 % étaient des enfants et des jeunes francophones. Il est important de noter que 71 % des francophones servis faisaient partie du groupe d'âge de 20 à 60 ans; 29 % avaient 60 ans et plus. Cet essai de changement a démontré l'importance des services de navigation pour les personnes de tous les âges de la communauté francophone.

Le modèle de carrefour multi-organismes visait à améliorer l'accès à l'information, à accroître la sensibilisation, la compréhension et les connaissances des programmes et services existants en français pour les enfants, les jeunes, les adultes et les personnes âgées francophones. Un autre bénéfice de cet essai de changement a été l'amélioration de l'expérience du public avec les fournisseurs de services en français, la confiance accrue dans la capacité des fournisseurs de services en français de répondre aux besoins des francophones, la promotion accrue de la santé physique et mentale, ainsi qu'une capacité accrue des organismes à se soutenir

mutuellement et à résoudre des problèmes conjoints en réponse aux nouveaux besoins de la collectivité.

Le projet pilote s'est terminé en mars 2019, mais les huit partenaires se sont engagés à le poursuivre par une présence et une participation régulière et continues au Carrefour pour maintenir les services et offrir de l'information, de l'aiguillage vers des programmes et des services en matière de santé, de santé mentale et de toxicomanie, de services sociaux et de bien-être, en français. Après la fin du projet pilote, les huit partenaires ont continué à fournir des services en nature et ont pu servir 78 clients du 1er avril 2019 au 22 octobre 2019. Le RLISS a depuis mis en place un financement annualisé pour un coordonnateur par le biais d'une entente avec le Centre de santé intercommunautaire de London. Le Carrefour CCFRSSS a depuis changé son nom en celui de Accès Franc-santé London.

#### **4. Programme de navigation du système de santé mentale et de toxicomanie en français**

Un autre programme de navigation spécifique financé dans la région du Sud-Ouest est le programme de navigation du système de santé mentale et de toxicomanie en français offert par les Services de toxicomanie de Thames Valley. Ce programme vise à soutenir les personnes et les familles qui parlent français et qui sont préoccupées par les questions liées à la santé mentale et/ou aux toxicomanies. En obtenant l'appui et en travaillant avec une variété d'organisations locales et de professionnels de la santé, ce programme vise à développer un réseau de soutien pour la prestation de services et l'établissement de liens pour fournir aux patients des soins continus.

Le Programme de navigation du système de santé mentale et de toxicomanie en français offre à la communauté francophone, non seulement un soutien dans l'ensemble du système de santé, mais aussi l'accès aux services. Ce programme aide les francophones à avoir accès à des professionnels de la santé mentale et de la toxicomanie, y compris des spécialistes, par l'entremise d'une visite en personne ou virtuellement par l'entremise du Réseau de télémédecine de l'Ontario (Services de toxicomanie de Thames Valley).

Les services ont fourni non seulement un soutien pour naviguer dans les services de santé mentale et de toxicomanie, mais comprennent également le dépistage complet de la santé mentale et de la toxicomanie, l'évaluation et la planification du traitement, l'élaboration d'un plan de soins individualisé, des services de gestion de cas et des liens avec les soins de santé appropriés et d'autres services de soutien. Ce modèle est spécifique aux services en santé mentale et toxicomanie.

La plupart de ces pratiques de premier plan ont été financées pour atteindre les résultats suivants (entre autres) :

- Réduire les visites à l'Urgence ;
- diminution des admissions à l'hôpital;
- transitions en douceur pour un retour à la maison pour le patient;

- diminution des visites à l'Urgence de 30 jours; et
- amélioration des soins aux patients

### **Services de navigation : pratiques de pointe dans la province**

Les mérites de ces programmes spécifiques aux maladies et/ou à la population font l'objet de débats dans la recherche et la pratique. La navigation dans le système est souvent considérée comme une « solution d'aide de fortune » qui détourne l'attention de la nécessité de changements au niveau du système afin d'améliorer la coordination et l'intégration des soins dans les systèmes de soins de santé aux États-Unis et au Canada (Robinson-White, 2010; Thorne, 2010; Fondation Du Changement, 2013; Parker, 2010).

Le tableau 2 (à la page suivante) donne un aperçu des différents services de navigation pour les francophones qui ont été financés dans l'ensemble de la province.

<b>Agence d'accueil</b>	Services de santé Communautaire Wellfort– Centre de santé communautaire Bramalea	Centre de santé communautaire TAIBU	Centre de santé communautaire de Black Creek	Services de soutien de Toronto-Nord	Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) Waterloo Wellington	Centre de santé communautaire CHIGAMIK	Société Alzheimer Waterloo Wellington
<b>Type de Navigateur</b>	Promoteur de la santé pour les aînés anglophones et francophones	Promoteur de la santé – services en français	Navigateur des services de soins de santé en français	Travailleur de sensibilisation communautaire	Coordonnateur de santé mentale multiculturel/français	Navigateur francophone du système	Navigateur de Soins Premier-Lien
<b>Types de services fournis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visite à domicile</li> <li>▪ Gestion des médicaments</li> <li>▪ Counseling et thérapie liés à la santé mentale</li> <li>▪ Vieillesse en santé, abus et autres questions de santé connexes</li> <li>▪ Quelques plans pour faire participer les aînés : <ul style="list-style-type: none"> <li>•brunchs mensuels</li> <li>•programme médias</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser diverses stratégies de promotion de la santé, y compris l'éducation à la santé, la création d'environnements favorables, le développement communautaire, l'élaboration de politiques et la réorientation des services de santé pour aider les gens et les collectivités à accroître le contrôle sur leur santé et à l'améliorer</li> <li>▪ Élaborer des programmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aider les francophones à déterminer leurs besoins et à améliorer l'accès aux fournisseurs de soins de santé primaires, à la gestion des maladies chroniques, aux services de santé mentale et de toxicomanie, aux programmes de promotion de la santé et aux services sociaux;</li> <li>▪ Créer des liens efficaces entre les ressources en matière de santé et les services sociaux ;</li> <li>▪ Aider les patients à s'engager de façon proactive avec la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aider à éduquer et à normaliser le besoin de services de soutien en santé mentale chez les francophones de 16 ans et plus à North York et Markham</li> <li>▪ Aider les familles à faire face à leurs proches atteints de maladie mentale</li> <li>▪ Offrir une autre voie pour accéder aux services de santé mentale, ainsi que des programmes de promotion de la santé pour lutter contre la stigmatisation</li> <li>▪ Programmes spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1. Programme de certification des premiers soins en santé mentale : Ce programme de 12 heures,</li> </ul> </li> </ul>	<p>Offre l'accès à divers services de soutien en santé mentale en français :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Services psychiatriques offerts par l'entremise du Réseau de télémédecine de l'Ontario (RTO) ;</li> <li>▪ Counseling / services psychosociaux ;</li> <li>▪ Ateliers de promotion de la santé mentale ;</li> <li>▪ Suivi et communication avec les services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulter les individus et leurs familles pour répondre à leurs besoins en matière de santé, en tenant compte des préférences culturelles et linguistiques</li> <li>▪ Tenir compte des besoins culturels et linguistiques dans l'élaboration d'un plan de soins individualisé ;</li> <li>▪ Établir des liens avec les soins de santé appropriés et d'autres services de soutien ;</li> <li>▪ Répondre aux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intégrer les soutiens et les services autour de la personne atteinte de démence et du partenaire de soins ;</li> <li>▪ Appuyer les objectifs d'autogestion, le cas échéant ;</li> <li>▪ Renforcer les liens entre les fournisseurs et les secteurs qui s'étendent à l'ensemble du continuum des soins ;</li> <li>▪ Établir des relations interdisciplinaires et intersectorielles efficaces et collaboratives pour appuyer les résultats des clients ;</li> <li>▪ Faciliter et plaider en</li> </ul>

		<p>communautaires de promotion de la santé et de mieux-être en français en collaboration avec d'autres membres du personnel et des principaux intervenants de Scarborough qui répondent aux besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faciliter des programmes d'autogestion en français (programmes d'autogestion des maladies chroniques, de la douleur chronique et du diabète)</li> <li>▪ Faciliter les ateliers, les séminaires, les séances d'information ou les groupes, en fournissant des consultations, des aiguillages et de l'information, et en faisant des représentations au</li> </ul>	<p>collectivité, la famille et le système afin d'améliorer leur accès aux soins primaires ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collaborer avec les fournisseurs de soins primaires pour améliorer la qualité de vie des patients ;</li> <li>▪ Mettre l'accent sur les soins axés sur le client ;</li> <li>▪ Rencontrez les patients au centre de santé communautaire, à la maison ou à tout autre endroit où le client se sent à l'aise;</li> <li>▪ Accompagner les patients aux rendez-vous.</li> </ul>	<p>offert sur deux jours à raison de 6 heures par jour, vise à fournir les compétences et les connaissances nécessaires pour aider les gens à mieux gérer des problèmes potentiels ou en développement de santé mentale pour eux-mêmes, un membre de leur famille, un ami ou un collègue</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2. Séances d'information : Fournir des séances d'information adaptées à la culture pour réduire la stigmatisation et l'isolement, améliorer la santé et éduquer sur la santé mentale et les toxicomanies</li> <li>▪ 3. Activités de promotion de la santé : Engager les membres de la collectivité par le biais d'activités appropriées qui atténuent les problèmes de santé mentale, p. ex. compétences parentales, activités récréatives sociales, préparation des aliments, séances psychoéducatives sur des sujets liés à la santé</li> </ul>	<p>concernés ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Navigation au sein du système de santé mentale.</li> <li>▪ Communication avec des professionnels qui parlent français en utilisant les services du Réseau de télémédecine de l'Ontario lorsque les services en français ne sont pas disponibles localement ;</li> <li>▪ Collaborer avec divers organismes et professionnels de la santé locaux afin d'établir un réseau de soutien pour répondre aux besoins de chaque client.</li> </ul>	<p>besoins en nutrition, finances, éducation, conditions de vie, aptitudes à l'adaptation, soins de santé mentale, toxicomanies, services sociaux et loisirs, services de santé et aide sociale, emploi, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fournir des soins et du soutien continu ;</li> <li>▪ Établir des liens avec les professionnels parlant français et collaborer avec les organismes et les professionnels locaux de la santé pour bâtir un réseau de soutien;</li> <li>▪ Aider les francophones à accéder aux services offerts par les professionnels de la santé et les professionnels communautaires à l'intérieur du territoire</li> </ul>	<p>faveur des liens,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communication, échange d'informations et coordination entre les patients et les prestataires de services;</li> <li>▪ Établir des plans d'intervention appropriés pour répondre aux besoins bio/psycho/sociaux à l'aide d'une approche axée sur la personne et la famille ;</li> <li>▪ Démontrer des compétences accrues en matière de planification des soins afin d'assurer une planification efficace et efficiente des soins ;</li> <li>▪ Démontrer une amélioration des compétences en matière de navigation et de coordination des soins selon les meilleures pratiques menant aux compétences d'autogestion des</li> </ul>
--	--	---	--	---	---	--	--

		nom ou pour les groupes de la communauté francophone.		mentale.		<p>du RLISS et à l'échelle provinciale par l'entremise du Réseau de télémédecine de l'Ontario lorsque les services en français ne sont pas offerts localement;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire des visites à domicile et, à l'occasion, accompagner les patients aux rendez-vous.</li> </ul>	<p>clients, à l'amélioration de l'expérience client et à des résultats positifs;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliorer l'expérience client et santé des personnes atteintes de démence et de leur famille.</li> </ul>
--	--	---	--	----------	--	---	--

## **Stratégies de soutien à la navigation du système pour les francophones dans les régions de l'Entité 1**

### **1. Définition des services de navigation**

Il n'existe pas de définition communément acceptée de la navigation du système ou de la navigation des patients. Dans le but de définir les services de navigation, l'Entité 1 a entrepris un examen de la documentation et quelques définitions sont fournies ci-dessous :

- L'aide offerte aux patients et aux aidants naturels pour naviguer dans les systèmes complexes de soins de santé et d'aide sociale afin de surmonter les obstacles à l'accès à des soins et à des traitements de qualité (Macredie et al., 2014).
- La navigation est le processus par lequel les patients, les aidants naturels et les familles sont guidés à travers et autour des barrières dans le système de soins de santé. Le rôle principal d'un navigateur est d'éliminer les obstacles auxquels les patients sont confrontés dans l'accès au traitement ou la réception du traitement (Agency for Health Research and Quality).
- Une approche axée sur la personne qui utilise la signalisation et l'information pour aider les patients et leurs aidants naturels à se déplacer dans le système de santé et d'aide sociale aussi facilement que possible afin de s'assurer que les besoins non satisfaits sont satisfaits (Cantilupe Surgery).
- La navigation du système désigne une personne ou une équipe qui s'engage dans des activités spécifiques qui comprennent les concepts suivants : faciliter l'accès aux programmes et aux services d'aide sociale liés à la santé pour les patients/familles et les aidants naturels; promouvoir et faciliter la continuité des soins; identifier et éliminer les obstacles aux soins; utiliser efficacement et de façon efficiente le système de soins de santé pour les patients et les familles, les aidants naturels et les médecins (Carter et al., 2018).

Toutefois, la recherche convient que les services de navigation traitent à la fois des questions de santé et des questions sociales. Les obstacles aux soins auxquels les navigateurs peuvent aider à s'attaquer peuvent être systémiques ou individuels. Les obstacles systémiques sont ceux causés par la structure du système, par exemple la fragmentation des services, tandis que les obstacles individuels sont spécifiques à chaque personne et peuvent inclure le transport, le manque d'aide sociale, les problèmes de santé mentale, etc. (Giacomazzo et al., 2018).

Comme le Mandat se réfère aux recommandations relatives à une stratégie pluriannuelle de mise en œuvre du RLSS du Sud-Ouest pour un modèle de système de navigation en français, l'Entité 1 propose un projet de définition du modèle de navigation pour les questions relatives au système de santé dans la région du Sud-Ouest :

*Les services de navigation aident et guident les patients francophones, les aidants naturels et les familles dans l'ensemble du système de soins de santé afin de réduire la fragmentation des soins et les obstacles à l'accès aux services de santé dans leur continuum de soins.*

**Stratégie 1 : Définir les services de navigation pour assurer une compréhension commune de leur rôle et de leur fonction dans les deux régions, tout en mettant l'accent sur les besoins des francophones dans chaque région**

*Collaborer avec les fournisseurs, les partenaires, les patients francophones, les familles et les aidants naturels pour comprendre leur besoin de navigation et leur définition des services de navigation*

## **2. Comprendre la pleine capacité des services de navigation**

Afin d'évaluer la capacité des ressources de navigation dans la région du Sud-Ouest, l'Entité 1 recommande une approche plus localisée par l'entremise des ÉSO. La plupart des ÉSO développent une admission centrale pour leur population locale et cette planification de la capacité aidera les ÉSO à développer des services pour les francophones des deux régions.

**Stratégie 2 : Sondage auprès des membres des ÉSO pour évaluer la capacité des services de navigation et les rôles qui y sont attachés dans les deux régions**

*Entreprendre un sondage exhaustif sur les ressources de navigation dont dispose la communauté francophone auprès des fournisseurs de services de santé des ÉSO et d'autres organismes des deux régions.*

## **3. Définir les composantes des services de navigation**

La navigation est axée sur les soins centrés sur la personne en connectant les gens à des services adaptés à leurs besoins. Selon une approche systémique, il s'agit de connecter, de relier et de soutenir les patients dans l'ensemble du système de santé plutôt que de se concentrer sur les composantes cliniques et les politiques de services spécifiques (Pope, 2003).

Les services de navigation du système comprennent la communication, l'accès aux soins, la navigation du système et des services, l'assurance maladie, la prestation de soins inappropriés, les patients sans fournisseurs de services permanents et la nécessité de meilleures transitions dans le système de soins de santé (Carter, 2018). D'autres caractéristiques communes qui façonnent un tel modèle comprennent, sans s'y limiter, l'accompagnement, la représentation, l'éducation à la santé, la gestion des cas et la facilitation de l'autogestion (Rapport sur les leçons apprises des Navigateurs du système de santé de langue française, 2019).

Afin d'assurer la transparence et la normalisation des navigateurs du système de santé, l'Entité 1 propose deux stratégies : la définition des composantes de la navigation du système et l'élaboration d'un cadre de compétence pour les navigateurs du système.

**Stratégie 3 : Définir les composantes de la navigation du système dans les deux régions**

*En collaboration avec les partenaires du système de santé, y compris les patients, les familles et les aidants naturels, définir les composantes clés de la navigation du système dans les ÉSO dans les deux régions.*

**4. Élaborer un cadre de compétences pour les navigateurs du système**

La communauté des soins de santé de l'Ontario a commencé à absorber pleinement les conséquences d'un système de soins de santé non intégré. Les personnes qui cherchent des soins peuvent se perdre au fur et à mesure qu'elles se déplacent entre différents fournisseurs de soins de santé qui ne sont pas connectés les uns aux autres. Parfois, cela peut avoir un effet grave sur les résultats cliniques et peut souvent faire double emploi, faire perdre du temps et augmenter les coûts (Boling, 2009; Boyd et coll., 2007; Golden et coll., 2010; Lin et coll., 2006; Naylor, 2004; Simpson, 2002).

Dans le projet PANORAMA de la Fondation du Changement, le groupe d'experts a examiné la question des navigateurs du système et la façon dont ils peuvent soutenir les patients dans l'ensemble du système de santé. Il est important de se rappeler que le besoin de navigateurs des patients découlait d'un système de soins qui n'était pas bien organisé. Une solution politique potentielle qui est en cours d'élaboration est l'introduction de navigateurs du système de santé, parfois appelés navigateurs des patients ou accompagnateurs de transition, qui sont des personnes qui aideraient à « naviguer » dans le déplacement (Wilkinshaw, 2011). Plus récemment, en Ontario, le rôle de la prescription sociale est conçu comme étant des navigateurs aidant à répondre aux besoins de santé et d'aide sociale des patients.

Dans les défis associés à la navigation du système, la Fondation du Changement indique que ce rôle nécessite une formation et affirme qu'il y a un manque de clarté dans les rôles lorsque le navigateur est intégré dans une équipe établie. Par conséquent, afin d'atténuer les risques liés à la mise en œuvre des navigateurs du système dans la région du Sud-Ouest, un cadre de compétences doit être élaboré pour ce poste (NHS: Care Navigation: A Competence Framework, 2016).

**Stratégie 4 : Élaborer un cadre de compétences pour les navigateurs du système**

*En collaboration avec les partenaires du système de santé, y compris les patients, les familles et les aidants naturels, élaborer un cadre de compétences pour établir et définir les connaissances, les compétences et les comportements clés requis pour les navigateurs.*

## 5. Créer un comité de surveillance pour ce projet dans chaque région

Dans le cadre de son mandat, l'Entité 1 croit que la communication et l'engagement avec les intervenants, les fournisseurs de services de santé, les organismes, les patients, les familles et les soignants sont essentiels pour comprendre la capacité et les besoins. À ce titre, pour appuyer la navigation du système de santé pour les francophones, il est recommandé de mettre sur pied un groupe de travail chargé de superviser la planification et la mise en œuvre de ce projet.

La création du ou des comités de surveillance permettra une meilleure communication et un meilleur engagement d'une manière inclusive, ouverte et transparente, assurera un engagement significatif des intervenants en communiquant et en s'engageant rapidement et de façon cohérente, établira la confiance rapidement et de façon cohérente tout au long du processus d'engagement, et poursuivra les activités les plus efficaces en tenant compte du peu de temps, de la dotation et des ressources financières.

### **Stratégie 5 : Mise en place de groupes de travail sur les services de navigation pour les francophones**

*En tirant parti des protocoles d'accord existants entre les fournisseurs de services du Carrefour communautaire francophone régional de santé et de services sociaux (CCFRSSS) et les partenaires du Centre Communautaire francophone Windsor-Essex-Kent (CCFWEK), établir des groupes de travail dans chaque région ayant un mandat et des objectifs clairs pour planifier et formuler des recommandations sur un modèle de navigation du système pour les francophones.*

### **Recommandation :**

Même si l'objectif de ce rapport était de fournir des stratégies pour aller de l'avant avec une navigation du système pour les francophones, l'Entité 1 fait la recommandation suivante pour être mise en œuvre en 2020-21 en tirant partie des travaux entrepris pour diverses populations spécifiques ou pour des maladies spécifiques.

La recommandation est fondée sur les différents modèles de navigation du système discutés dans le cadre de la revue de la documentation. Afin de soutenir la communauté francophone de plus en plus complexe et diversifiée dans les deux régions, il est recommandé de financer deux navigateurs régionaux, un au Centre Communautaire francophone Windsor-Essex-Kent (CCFWEK) pour le RLISS Érié St-Clair et un au Carrefour communautaire francophone régional de santé et de services sociaux (CCFRSSS) pour le RLISS du Sud-Ouest. Les nouveaux postes proposés permettront de tirer parti des autres navigateurs sectoriels fournis par les partenaires existants et permettront un soutien dans l'ensemble du continuum de soins. Les navigateurs régionaux seront complémentaires aux services fournis par les partenaires et par

les fournisseurs de services de santé existants. Ils aideront à atteindre les objectifs des Équipes de santé de l'Ontario pour l'amélioration du service de navigation pour les francophones.

Cette recommandation est conforme aux priorités des Équipes de santé de l'Ontario « d'offrir aux patients francophones un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à la coordination des soins et aux services de navigation dans le système et veiller à ce que les patients vivent des transitions harmonieuses tout au long de leur parcours de soins » (Document d'orientation des ÉSO pour les fournisseurs et les organisations de soins de santé)

### **Conclusion:**

Le besoin de navigation des patients est en réponse à la complexité croissante de la prestation des services de santé, du vieillissement de la population, de l'augmentation de la poly-morbidité et des inégalités sociales en matière de santé de la population. Les programmes de navigation des patients sont loin d'être stagnants et les changements dynamiques apportés à la prestation des services de soins de santé ont contribué à l'émergence de la navigation des patients dans de nombreuses facettes du système de soins de santé (Carter, 2018). Afin de soutenir la population francophone croissante et diversifiée des deux régions, un modèle de navigation du système est recommandé pour soutenir les francophones au niveau des équipes de santé de l'Ontario.

### **Bibliographie**

Canadian Institute for Health Information. Measuring Patient Harm in Canadian Hospitals: Technical Report. Ottawa, ON, Canada: Canadian Institute for Health Information; 2016.

Kingston-Riechers, J, Ospina, M, Jonsson, E, Childs, P, McLeod, L, Maxted, J. Patient Safety in Primary Care. Edmonton, AB, Canada: Canadian Patient Safety Institute and BC Patient Safety & Quality Council; 2010.

Bauer, AM, Alegria, M. Impact of patient language proficiency and interpreter service use on the quality of psychiatric care: a systematic review. *Psychiatr Serv.* 2010; 61:765–73.

Jacobs, EA, Chen, AH, Mutha, S. Do professional interpreters improve clinical care for patients with limited English proficiency? A systematic review of the literature. *Health Serv Res.* 2007; 42:727–54.

Bowen, S. The Impact of Language Barriers on Patient Safety and Quality of Care. Ottawa, ON, Canada: Société Santé en français; 2015.

Natale-Pereira, A., Enard, K. R., Nevarez, L., Jones, L. A. (2011) The role of patient navigators in eliminating health disparities. *Cancer* 117(Suppl. 15): 3543–3552.

Robinson-White S, Conroy B, Slavish KH, Rosenzweig M. Patient navigation in breast cancer: a systematic review. *Cancer Nurs.* 2010;33(2):127–140. doi: 10.1097/NCC.0b013e3181c40401.

Thorne S, Truant T. Will designated patient navigators fix the problem? *Oncology nursing in transition.* *Can Oncol Nurs J.* 2010;20(3):116–128.

Parker VA, Clark JA, Leyson J, Calhoun E, Carroll JK, Freund KM, Battaglia TA. Patient navigation: development of a protocol for describing what navigators do. Health Serv Res. 2010;45(2):514–531. doi: 10.1111/j.1475-6773.2009. 01079.x

Giacomazzo, A & Challacombe, L. (2018). Health Navigation in HIV Services: A review of the evidence. *Prevention in Focus*

Agency for Healthcare Research and Quality [website], U.S. Department of Health and Human Services (<https://www.ahrq.gov/cahps/quality-improvement/improvement-guide/2-why-improve/index.html>)

The Change Foundation Panorama Panel, (2013)., Health System Navigators: Band-Aid or Cure?

Wellfort Community Health Centre, Community Outreach Program- Website

Chigamik Community Health Centre, CSC CHIGAMIK CHC Launches French Health Care System Navigation Initiative -- Website

Black Creek Community Health Centre, Francophone Languages Health Services Navigator-- Website

Alzheimer Society, First Link program- - Site Internet