

Navigation des services de santé en français

Contexte

Le continuum des services de santé en français dans la région Santé Ontario Ouest est trop fragmenté pour répondre complètement aux besoins des communautés francophones. La mise en place des Équipes Santé Ontario (ÉSO) fragilise encore plus ce continuum, mettant à mal l'équité et augmentant encore plus les disparités en matière de santé pour les francophones. Dans un système où les services de santé en français sont éparpillés et mal connus des populations et des fournisseurs de services, l'importance de mettre en place un système de navigation des services de santé en français est cruciale.

Définition

« 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 [...] liés à la santé pour les patients, les 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) »

Importance et avantages de la navigation pour les francophones



Les francophones font partie des populations prioritaires telles que définies par le ministère de la Santé, et font partie du cadre Équité Diversité Inclusion de Santé Ontario. La navigation des patients et la coordination des soins de santé ont des résultats bénéfiques pour les francophones dans l'ensemble du continuum des soins. Comme le montrent les modèles francophones existants, les services de navigation améliorent l'expérience des patients, des fournisseurs de services, et contribuent à de meilleurs résultats en matière de santé et à la réduction des coûts des soins de santé.

Un système de navigation pour les francophones :

- Élimine les barrières linguistiques
- Donne un accès équitable aux programmes et aux services de santé en français
- Réduit la fragmentation des soins et les obstacles à l'accès aux services de santé
- Aide les francophones à naviguer le système et à avoir accès aux soins en français dont ils ont besoin
- Permet d'utiliser efficacement et de façon efficiente le système de soins de santé qui répond au Quadruple Aim (Quadruple objectif).

La personne responsable de la navigation s'avère être une ressource primordiale pour la population francophone. Elle connaît leurs besoins particuliers, les soutiens disponibles et a accès à l'information nécessaire tout au long du continuum de soins. Elle fait office de contact constant et de guide personnel vers les soins appropriés en tenant compte des préférences culturelles et linguistiques.

Modèles de navigation existants pour les services de santé en français



De nombreux systèmes de navigation pour les francophones existent et ont un impact positif sur les communautés francophones qu'ils desservent. Cliquez ci-dessous pour en apprendre plus sur les plus importants dans le sud de l'Ontario.

[LIEN VERS UN TABLEAU...](#)

Stratégies et pratiques prometteuses

Un système de navigation efficace devrait au moins s'aligner sur les trois axes suivants:



Information

- Définir les composantes de la navigation du système de santé
- Définir clairement le rôle des personnes en charge de la navigation
- Promouvoir les ressources disponibles



Navigation

- Développer une cartographie des services de santé en français dans la région cible
- Établir un plan de relève pour faciliter le transfert de connaissances
- Offrir un service complet (système de santé et services sociaux) qui garantit la continuité de soins et de bonne qualité



Coordination

- Mettre en place un groupe de travail pour appuyer le service de navigation pour les francophones et un comité pour assurer un meilleur engagement communautaire
- Utiliser les communautés de pratiques pour le partage d'informations et ressources existantes
- Élaborer un cadre de compétences afin d'établir et définir les connaissances et comportements clés requis pour les personnes en charge de la navigation du système
- Mettre en place une stratégie de communication et d'évaluation

Recommandations

Les ÉSO doivent mettre en place un système de navigation local qui complètera le système de navigation provincial, en tenant compte de la question de l'équité notamment pour les populations prioritaires que sont les autochtones, francophones et les populations noires et racialisées. Cependant aucune des ÉSO de Santé Ontario Ouest ne dispose d'un continuum de soins pour les francophones et les services de santé en français existants sont éparpillés entre les différentes ÉSO de la région ouest.

Les Entités 1 et 2 recommandent donc de bâtir un système de navigation inter-ÉSO qui mutualise l'ensemble de l'offre de services de santé en français à l'échelle de la région Ouest, et permette ainsi d'optimiser les ressources financières et les ressources humaines bilingues, et d'améliorer l'accès aux services de santé en français en tirant profit de la technologie et des soins virtuels.

Pour plus de détails consultez les rapports de navigation de L'ENTITÉ 1 et de L'ENTITÉ 2

Pour obtenir du soutien,
CONTACTEZ L'E1 (pour ESC ou SW) ou
CONTACTEZ L'E2 (pour HHNB et WW)
