

La coordination des services et des soins : regards croisés des personnes ayant des besoins complexes et des prestataires



Marlène Karam^a, Arnaud Duhoux^a, Sébastien Rocheleau^b, Rona Fleming^c, Maud-Christine Chouinard^a

Introduction : L'étude présentée est le fruit d'un partenariat entre une équipe de recherche, un milieu clinique, et des patients. La Direction des soins infirmiers (DSI) du Centre Intégré de Santé et des Services Sociaux (CISSS) de Laval (Québec, Canada) a implanté plusieurs fonctions de coordination des soins et des services depuis plusieurs années pour les personnes ayant des besoins complexes. Ces fonctions incluent celles des infirmières pivots en gériatrie, soins palliatifs, soutien à domicile, oncologie, et bien d'autres. À date, aucune évaluation de ces fonctions n'a été établie.

Objectif : L'objectif de cette étude est de poser un diagnostic de la coordination pour la patientèle du milieu clinique partenaire, du point de vue des infirmières exerçant ces fonctions de coordination et de personnes suivies par elles.

Méthode : Une méthode de recherche qualitative suivant une approche de co-conception fondée sur l'expérience est retenue. Le *Rainbow Model of Integrated Care* (Valentijn et al., 2013) est utilisé comme cadre conceptuel. Entre juin et septembre 2022, des entretiens individuels auprès de 10 coordinatrices et 10 personnes ayant des besoins complexes seront conduits afin d'explorer leurs expériences et les facteurs facilitants et obstacles à la coordination. Par la suite, deux entretiens de groupe avec les mêmes participants permettront d'identifier des pistes d'amélioration conjointes pour répondre aux besoins exprimés par les personnes et aux difficultés rencontrées par les coordinatrices. Ces propositions seront soumises et discutées avec la DSI.

Résultats : L'étude est en cours.

Discussion et conclusion : Les résultats attendus du co-développement incluent un meilleur arrimage des soins et services du CISSS avec les besoins exprimés par sa patientèle cible, menant à une meilleure expérience et une meilleure qualité de soins pour celle-ci.

RÉFÉRENCE

Valentijn, P. P., Schepman, S. M., Opheij, W., et Buijnzeels, M. A. (2013). Understanding integrated care: a comprehensive conceptual framework based on the integrative functions of primary care. *International journal of integrated care*, 13, e010. <https://doi.org/10.5334/ijic.886>

^a Faculté des sciences infirmières, Université de Montréal, Québec, Canada

Correspondance : marlene.karam.1@umontreal.ca

^b Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, Québec, Canada

^c Faculté de médecine, Direction collaboration et partenariat patient, Université de Montréal, Québec, Canada