LA PRESCRIPTION SOCIALE EN ONTARIO

rapport d'étape

Juin 2019

Alliance for Healthier Communities
Alliance pour des communautés en santé

Table des matières

Survol.....2
Glossaire.....3
Introduction.....5
Le besoin.....5
La prescription sociale au Royaume-Uni.....6
Rx: Communauté - la prescription sociale en Ontario.....7
En quoi consiste la prescription sociale ?.....8
Les composantes essentielles.....9
Une approche tout ontarienne.....13
Un portrait de la prescription sociale en Ontario.....15
Partenariats et intérêt du public.....19
Politique de soins de santé.....21
Évaluation.....22
Résultats préliminaIres.....23
Leçons tirées : facteurs clés favorisant la réussite de la mise en œuvre 27
Considérations pour la mise sur pied d'un programme de prescription sociale.....28
Collaboration et partenariat.....28
Êtes-vous prêts ?.....29
Pour amorcer la démarche.....30
References.....31

Note : Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

Ce rapport a été rédigé par l'Alliance pour des communautés en santé. Nous représentons des organismes de soins de santé primaires gérés par la communauté. Nos membres comptent des centres de santé communautaire, des centres d'accès aux services de santé pour les Autochtones, des équipes de santé familiale communautaire, et des cliniques dirigées par du personnel infirmier praticien.

Nous sommes fortement engagés à faire progresser l'équité en santé. De plus, nous reconnaissons que l'accès aux normes de santé les plus élevées possible est un droit fondamental de la personne. La meilleure santé et le meilleur bien-être qui soient pour toute personne vivant en Ontario représentent la vision qui nous anime.

Remerciements

Nous tenons à remercier les participants au projet pilote qui ont exprimé leur perspective, les Champions en matière de santé qui nous ont fait profiter de leurs expériences et de leur passion, ainsi que les sites pilotes et les employés sur le terrain qui ont mis à l'essai ce projet avec dévouement et créativité.

Nous sommes reconnaissants du soutien du comité consultatif sur la prescription sociale et du comité de recherche, ainsi que des mentors britanniques du *Herts Valleys Clinical Commissioning Group* et *Altogether Better*.

Auteurs et éditeurs: Sonia Hsiung, Sara Bhatti, Catherine MacDonald, Kate Mulligan, Jennifer Rayner, Shafeeq Armstrong, Marcus Wong.

Le financement du projet pilote de prescription sociale est assuré par le Programme de subventions pour la santé et le bien-être du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les points de vue exprimés dans la publication sont ceux du bénéficiaire et ne reflètent pas nécessairement ceux de la Province.

Ontario

Citation:
Alliance pour des communautés en santé (2019).
Rx: Communauté – La prescription sociale en Ontario, Rapport d'étape

SURVOL

Qu'en serait-il du système de santé s'il tenait compte de l'ensemble de la personne plutôt que de se concentrer sur ses diagnostics médicaux ? Et si les médecins et le personnel infirmier praticien pouvaient émettre une ordonnance pour des leçons de danse, des cours de cuisine, du travail de bénévolat, du soutien pour les aidants, des groupes de soutien pour les parents seuls, et des réseaux de soutien pour les personnes en deuil, en plus des ordonnances pour des médicaments ? Et si l'on donnait aux clients les moyens de prendre leur santé en main et l'occasion de collaborer à des solutions ? Et si les centres de soins primaires devenaient des lieux d'appartenance ?

Soupe et crochet avec Grand-maman Penny au CSC de Guelph

Ce type de « prescription sociale » est de plus en plus reconnu au Royaume-Uni et ailleurs dans le monde. Le système de la santé peut en faire beaucoup plus en matière de promotion de la santé et de prévention plutôt que de s'en tenir à prodiguer des soins lorsqu'une personne est malade. Chaque point de contact du système de la santé devrait être une porte d'entrée vers un meilleur bien-être, particulièrement dans le cas des soins de santé primaires, qui sont pour la plupart des personnes le principal point de contact avec le système de soins de santé de l'Ontario.

C'est pour cette raison que l'Alliance pour des communautés en santé a mis en œuvre le projet pilote *Rx: Communauté - La prescription sociale* dans le but d'adapter ce modèle et d'évaluer ses impacts dans notre contexte. Nos centres membres sont déjà des lieux d'appartenance où l'on peut trouver du soutien social et communautaire dans le cadre de soins de santé primaires complets. Le projet pilote formalise ce travail d'appartenance en créant des voies d'aiguillages intentionnels entre les soins cliniques et les services de soutien non cliniques, et en faisant le suivi de ses impacts sur les clients, les fournisseurs et l'ensemble de la communauté. Les résultats préliminaires du projet pilote corroborent ce que nous savons intuitivement : les gens sont plus en santé lorsqu'ils accèdent à du soutien social et communautaire et lorsqu'ils peuvent assumer des rôles utiles dans la gestion de leur santé et de celle de l'ensemble de la communauté.

Les principes de la prescription sociale résonnent largement. Étant donné le grand intérêt et le dynamisme naissant dans divers secteurs pour ce travail, ce rapport d'étape de la mise en œuvre présente un survol du projet pilote en Ontario, fait état des résultats préliminaires et des leçons tirées, et propose des conseils et des idées aux organismes pour mettre en œuvre la prescription sociale, ou pour y participer.

Glossaire

Agent de liaison : Ce rôle porte divers noms, dont navigateur en santé et navigateur du système de santé. Dans ce rapport, l'agent de liaison pour les prescriptions sociales représente la personne qui accompagne un client ayant reçu une prescription sociale afin de cerner des forces et des besoins et de la mettre en contact avec les ressources ou les services de soutien non médicaux appropriés. Ce rôle peut être assumé par des personnes ayant une formation et des expériences variées, tant cliniques que non cliniques.

Centre de santé communautaire (CSC) : Un centre multiservice sans but lucratif qui offre des soins de santé primaires, des services sociaux et des services de sensibilisation de la communauté, en mettant l'accent sur la promotion de la santé et l'équité en santé. Les CSC sont bien positionnés pour servir les populations vulnérables, notamment les aînés, la communauté LGBTQ, les personnes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, les sans-abris et les nouveaux arrivants au Canada.

Champion en santé : Un individu qui fait don de son temps et de ses compétences pour créer des solutions en matière de prescription sociale en collaboration avec un CSC. Il peut mener des activités, former des groupes, produire des ressources ou offrir du soutien social ou communautaire à des clients ayant reçu une prescription sociale.

Démarche de la prescription sociale : Bien que les centres de santé communautaire et d'autres acteurs reconnaissent depuis longtemps l'importance du soutien social et communautaire, la prescription sociale est une façon délibérée et structurée d'aiguiller les clients recevant des services cliniques vers du soutien non clinique dans le but d'améliorer leur santé et leur bien-être et de réduire l'utilisation du système de soins de santé pour des besoins non cliniques.

Déterminants sociaux de la santé : Les déterminants de la santé « comprennent un large éventail de facteurs personnels, sociaux, économiques et environnementaux qui déterminent la santé d'une personne ou d'une population. » Les facteurs sociaux et économiques faisant partie des déterminants de la santé sont appelés collectivement les déterminants sociaux de la santé. Ils comprennent des facteurs socioéconomiques comme le revenu et l'éducation ; l'expérience de discrimination ou d'un traumatisme historique ; l'environnement physique ; et le soutien social.[1] Le Modèle de santé et de bien-être reconnait que la santé et le bien-être reposent sur les déterminants de la santé.

Développement communautaire : Une approche qui cherche à renforcer les atouts et les forces d'une communauté dans le but de favoriser la santé et le bien-être de ses membres. Un organisme et une communauté collaborent pour déterminer les programmes et services nécessaires pour optimiser la santé et le bien-être et pour les créer ou les améliorer au besoin. Un des attributs du Modèle de santé et de bien-être est que l'approche préconise des soins de santé axés sur le développement communautaire.

Évaluation de la mise en œuvre : Une méthode d'évaluation utilisée pour vérifier si des projets nouveaux ou émergents sont mis en œuvre comme prévu. Cette approche vise à mieux comprendre ce qui fonctionne selon les personnes visées, l'endroit, la situation et le contexte.

Fournisseur de soins primaires : Médecin ou un infirmier praticien qui fait la prestation des soins de santé clinique courants. Il s'agit généralement du principal point de contact dans le système de la santé pour les individus.

Inventaire des atouts : Une démarche fondée sur les forces qui vise à cerner les atouts au sein d'une communauté, et à les consigner, les classifier et les organiser pour en faciliter la consultation. Les groupes communautaires, les entreprises, les espaces publics, les établissements et les structures physiques en sont des exemples.

Modèle de santé et de bien-être (MSBE) : Ce modèle appuie la vision des CSC, oriente la prestation des soins primaires, et établit le principe sur lequel est fondé le modèle de la prescription sociale. Le modèle comprend trois principes directeurs et huit attributs : Les principes sont : *Des soins primaires de la plus haute qualité qui soit, centrés sur les personnes et sur la communauté* ; *Équité en santé et justice sociale* ; et *Vitalité et appartenance communautaire*. Les attributs sont : *Accessibilité* ; *Pratiques anti-oppression et sécuritaires sur le plan culturel* ; *ancré dans le développement communautaire et en gouvernance communautaire* ; *Approche fondée sur le développement communautaire* ; *Des efforts concentrés sur les déterminants de la santé* ; *Planification fondée sur les besoins de la population ; Interprofessionnel, intégré et coordonné* ; et *Responsabilité et efficacité*.[2]

Navigateur du système de santé : Dans les centres de santé communautaire, ces personnes fournissent un appui aux clients afin de naviguer le système de santé. Ils peuvent mettre en contact les clients avec des ressources relatives à des déterminants sociaux de la santé plus structuraux, comme le logement, l'aide à l'emploi et le transport. Les navigateurs qui assument l'étendue complète de leur rôle aident aussi les clients à trouver des ressources de soutien communautaire, social, et informel ; dans ce cas, leur rôle est équivalent à celui d'un agent de liaison.

Pratiques collaboratives : Ces pratiques se rapportent à un modèle de Altogether Better[3] qui incite les membres de la communauté à devenir des bénévoles champions en santé et à collaborer avec le personnel afin de créer des solutions communautaires non médicales. Ce modèle préconise une nouvelle approche qui promeut des soins de santé formels professionnalisés et des soutiens communautaires informels interconnectés.

Promotion de la santé : Le principe et la démarche visant à donner les moyens aux gens de mieux contrôler et d'améliorer leur santé. L'amélioration des compétences (littératie) en matière de santé, la revendication pour des villes plus saines, la mobilisation de groupes de revendication pour des soins de santé, la prestation de ressources et services, la prévention de maladies, et la promotion de la participation communautaire en sont des éléments clés.[4]

Soins de santé primaires complets : Une « approche globale de la santé et du bien-être. »[5] Ces soins, fondés sur un engagement envers la justice et l'équité, visent à satisfaire aux besoins pour favoriser le bien-être et la santé physique, mentale et sociale de la personne dans son entièreté la vie durant. Les soins de santé primaires complets se penchent sur les déterminants plus généraux de la santé et donnent les moyens aux personnes et aux communautés d'optimiser leur santé. Le Modèle de santé et de bien-être s'inspire de cette définition et l'élargit.

Soins primaires : Les soins de santé courants qu'une personne reçoit d'un médecin, d'une infirmière praticienne, une infirmière autorisée ou d'un autre intervenant de soins primaires interprofessionnels. Il s'agit généralement d'un principal point d'entrée au système de la santé qui peut inclure une coordination des soins. Les soins primaires sont un élément des soins de santé primaires complets ; cependant, ils vont au-delà des besoins médicaux de chaque individu et se penchent sur les déterminants plus généraux de la santé, tant sur le plan individuel que communautaire.

INTRODUCTION

Le besoin

« Quand on vit seul à la maison et qu'on ne voit personne de jour en jour, et qu'on n'a rien à l'extérieur de ces quatre murs… la dépression frappe. L'anxiété sociale frappe. Avant, rien n'aurait été fait car je ne serais pas sorti pour le faire. Maintenant, nous recevons un appui incroyable, qui fait que nous pouvons aller au-delà. »
– Participante au projet pilote de prescription sociale, CSC Belleville et Quinte West

La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, y compris la capacité à s'adapter et à se prendre en main, à la lumière des défis sociaux, physiques et émotionnels de la vie ; elle ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.[6] Puisque la santé et le bien-être ne se produisent pas en vase clos- ce sont des processus relationnels et dynamiques qui reflètent les capacités et les interactions individuelles, sociales et écologiques- ils sont plus que le simple accès aux soins médicaux : des facteurs comme l'éducation, le revenu, le logement, la nutrition, les relations et la confiance en soi ont tous un impact sur notre santé physique et mentale.

Nous sommes de plus en plus conscients de l'importance des liens sociaux sur la santé et le bien-être. La solitude, l'exclusion et la stigmatisation sont nuisibles à notre santé physique et mentale, une réalité qui porte à réflexion dans notre société de plus en plus fragmentée. Le médecin hygiéniste en chef de l'Ontario a nommé la solitude et l'isolement social comme étant de graves problèmes de santé publique, notant que « Les gens qui ont un faible sentiment d'appartenance à la collectivité sont plus susceptibles de faire partie de la tranche supérieure de 5 % des plus grands usagers des services de santé ; ces 5 % comptent pour plus de 50 % des dépenses totales en soins de santé […] un coût qui pourrait être réduit si ces personnes faisaient partie de collectivités unies. »[7] Inversement, les individus qui ont de solides relations sociales sont 50 % moins à risque d'une mort prématurée que ceux ayant peu de contacts sociaux.[8]

Les fournisseurs de soins primaires et le système de la santé représentent souvent pour un individu sa plus étroite relation de confiance et son plus important lien avec la communauté. Dans bien des cas, les personnes qui vivent dans la solitude ou qui sont confrontées à des défis sociaux complexes se tournent vers le système de la santé pour de l'aide. Elles peuvent prendre fréquemment rendez-vous pour des soins primaires, ou se rendre à la salle d'urgence d'un hôpital local pour recevoir de l'attention et de l'aide. Cela entraîne des pressions inutiles sur le système de la santé, s'avère coûteux pour les contribuables, et n'améliore pas vraiment le bien-être.

En l'absence de soutien adéquat, les individus marginalisés continueront d'avoir des problèmes de santé et d'utiliser le système de la santé à des coûts élevés pour la société, sans que cela leur soit très bénéfique. Étant donné que la population est de plus en plus fragmentée, il faut trouver des façons efficaces et durables de lutter contre l'isolement social et la solitude.

La prescription sociale au Royaume-Uni

La prescription sociale a vu le jour, en tant que mouvement, au Royaume-Uni. Les données provenant du Royaume-Uni sur l'efficacité de la prescription sociale, bien qu'elles aient une portée limitée, sont prometteuses. Des études ont montré que la prescription sociale a amélioré le sentiment de confiance et renforcé la motivation des clients, engendré une réduction de leurs sentiments d'anxiété, et amélioré leur humeur et leur vision d'ensemble de la vie. [9, 10] Les individus géraient mieux leur santé physique et mentale;[11,12] ils ont établi des contacts sociaux et il y a une réduction de leur isolement et de leurs sentiments de solitude ;[13] et au bout du compte, ils ont renforcé leur résilience et peuvent maintenant faire appel à des stratégies efficaces d'adaptation.[14]

Qui plus est, la prescription sociale a eu un impact sur le secteur de la santé. Un examen des données de multiples projets a révélé en moyenne une diminution de 28 % de la demande pour des services d'omnipraticiens à la suite d'un aiguillage pour une prescription sociale, ainsi qu'une diminution moyenne de 24 % des visites à l'urgence et des hospitalisations.[15] Bien que les données probantes appuyant cette innovation continuent de s'accumuler, ces résultats préliminaires font preuve de l'immense potentiel de la prescription sociale à améliorer le bien-être des individus et à alléger la charge sur le système de la santé.

Illustration 1: *Évolution de la prescription sociale au Royaume-Uni.*

Rx: Communauté - la prescription sociale en Ontario

Prendre soin de la santé des communautés et des personnes vulnérables est au cœur du mandat du secteur des soins de santé communautaire. Consciente du rôle essentiel de la « connectivité » dans ce travail, soit des liens et des relations, l'Alliance pour des communautés en santé met en œuvre *Rx: Communauté*, un projet pilote de prescription sociale, dans 11 centres de santé communautaire (CSC) en Ontario. Ces CSC représentent un éventail diversifié de communautés urbaines, rurales, francophones et nordiques. En utilisant un concept axé sur le patient et la communauté, les centres participants répertorient toutes leurs interventions non cliniques, établissent un cheminement clinique structuré et suivent l'impact de ce travail sur les résultats en santé grâce à un solide cadre de collecte et d'évaluation des données.

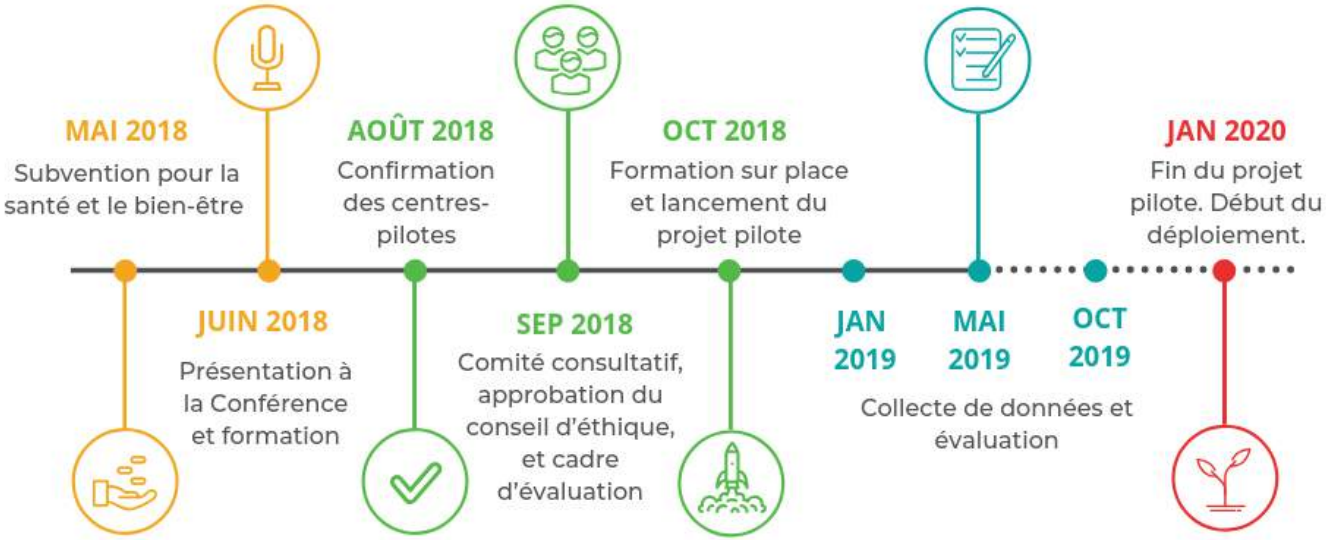

Illustration 2: *Chronologie du projet Rx: Communauté - La prescription sociale en Ontario*

EN QUOI CONSISTE LA PRESCRIPTION SOCIALE?

La prescription sociale est une façon simple, mais innovatrice de favoriser la santé et le bien-être des patients en répondant à leur besoin d'avoir des liens sociaux. Alors que les programmes communautaires et d'autres services de soutien non médicaux ont toujours fait partie du modèle des CSC, la prescription sociale innove en tissant des liens entre les services communautaires et les services de santé.

Chaque client a des besoins, des habiletés et des passions qui lui sont propres. Donc, il existe un large éventail de services et de soutiens communautaires pouvant être appropriés pour la prescription sociale, notamment les cours d'arts, les visites de musées, les leçons de pêche et les clubs de tricot. De nombreux clients font du bénévolat pour un partenaire communautaire ou deviennent même responsables d'activités. La prescription sociale s'ajoute aux traitements cliniques traditionnels, et est un travail collaboratif entre un fournisseur de soins de santé et un patient qui tient compte des forces, des champs d'intérêt et des besoins en matière de santé du patient.

En plus d'améliorer l'état de santé des individus, la prescription sociale est une démarche conçue dans le but de créer une réorientation au sein du système. Elle détourne les personnes des services médicaux coûteux et surutilisés, y compris les soins actifs et les corridors d'hôpitaux, vers des ressources communautaires moins coûteuses pour des problèmes non cliniques lorsqu'il y a lieu.

La prescription sociale est un complément- et non un substitut- aux soins médicaux essentiels, aux investissements communautaires et aux politiques publiques visant à aborder les déterminants sociaux et structurels de la santé.

La prescription sociale se base sur les principes de la promotion de la santé. Elle donne un rôle actif aux personnes dans la gestion de leur santé et leur permet de trouver des occasions de faire du bénévolat et de redonner à la communauté, met l'accent sur les partenariats et la création collaborative, et érige une passerelle entre le système de santé formel et les innovations communautaires informelles. La prescription sociale favorise une véritable collaboration et un sentiment d'appartenance, et aide à bâtir des communautés plus saines et plus résilientes.

Alphabétisation numérique au CSC Rexdale

Les composantes essentielles

La prescription sociale est différente selon les besoins et les capacités de chaque communauté locale. En général, le parcours commence lorsqu'un médecin de famille ou une infirmière praticienne aiguille un patient vers un agent de liaison ou un navigateur du système de santé. Cette personne travaille étroitement avec le patient et le met en contact avec le soutien social et communautaire le plus approprié.

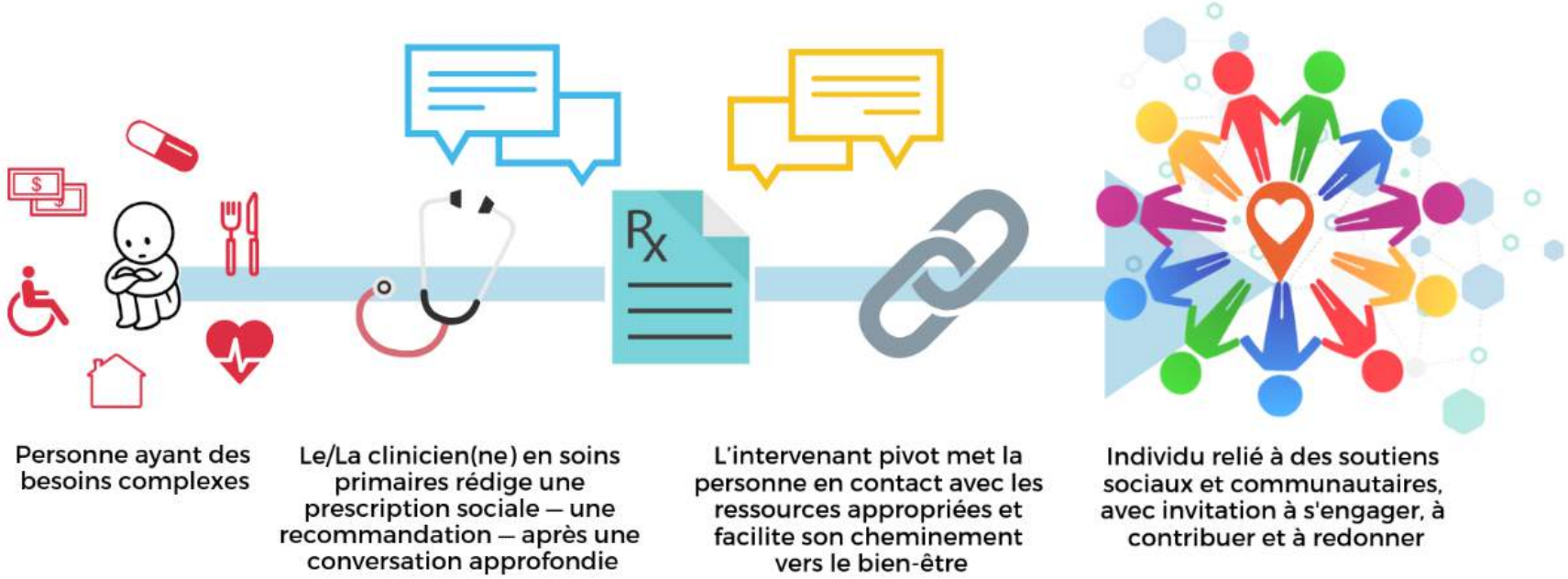

Illustration 3: *Modèle de prescription sociale*

Fournisseurs de soins primaires

« De 25 % à 50 % de mes rendez-vous au cours d'une semaine donnée ne concernent pas des troubles d'ordre médical. »
Fournisseur de soins primaires, CSC South Georgian Bay

Lorsqu'une personne marginalisée ou vulnérable est en mauvaise santé, la relation qu'elle entretient avec son fournisseur de soins primaires (par exemple, un médecin, une infirmière praticienne ou une infirmière) peut être une relation importante, voire sa seule relation de confiance significative. Ainsi, les conseils et recommandations du fournisseur de soins primaires ont du poids et de l'influence.

Il est important de faire la distinction entre l'aiguillage social et la prescription sociale. De nombreux membres des équipes de professionnels de la santé, comme les travailleurs sociaux, les intervenants en soutien communautaire et les promoteurs de la santé sont habitués à orienter des clients vers des ressources communautaires. Ce type de connexion est au cœur du MSBE et favorise le bien-être d'un individu. La prescription sociale met l'accent sur l'intégration entre les soins primaires et les soutiens communautaires, et prend en compte le rôle des fournisseurs de soins primaires dans l'aiguillage des clients vers des ressources et des soutiens non médicaux. Elle assure aussi que les données cliniques suivent le parcours du client et adopte une perspective globale de la santé d'une personne axée sur le bien-être.

Les données au Canada et au Royaume-Uni montrent que les fournisseurs de soins de santé consacrent au moins le tiers de leur temps à des problèmes d'ordre social que d'autres personnes peuvent mieux gérer.[16,17] La prescription sociale permet aux médecins et aux autres fournisseurs de soins primaires de collaborer avec d'autres membres de l'équipe pour mettre les clients en contact avec les ressources non médicales appropriées pour répondre à leurs besoins ; ils peuvent ainsi consacrer leur énergie au traitement de problèmes médicaux.

Le récit de Brian

Brian* a pris un rendez-vous urgent le jour même à un des CSC participant au projet pilote de prescription sociale. Lors de son rendez-vous avec l'infirmière praticienne, il a passé la grande partie de la séance à parler de sa défunte épouse décédée il y a un peu plus d'un an. L'IP a déterminé qu'il avait besoin d'une prescription sociale et l'a aiguillé en conséquence. Il reçut l'appel d'un Champion en santé qui l'a invité à se joindre à un groupe de soutien social pour les veufs et les veuves. Il s'est joint au groupe et il fait des activités sociales avec des membres du groupe à l'extérieur du CSC, comme aller à la cabane à sucre ou diner ensemble au restaurant.

*Le nom a été changé afin d'assurer l'anonymat.

Agent de liaison pour la prescription sociale

L'individu qui assure la liaison entre un client, son fournisseur de soins et les soutiens communautaires. C'est un partenaire de confiance qui accompagne les clients de la prescription sociale dans leur parcours et à qui l'on fait appel dans la plupart des endroits où la prescription sociale est mise en œuvre ; cette personne aide activement les clients à accéder à des services non médicaux et assure la liaison entre les fournisseurs de soins cliniques et les ressources communautaires.

Le rôle porte différents noms : navigateur du système de santé, navigateur en santé, agent de liaison, accompagnateur santé, etc. Les diverses initiatives peuvent utiliser différentes approches pour apporter du soutien selon les besoins des clients et les ressources à leur disposition. [18]

En général, l'agent de liaison…

- aide activement le client à accéder à des services non médicaux, notamment l'établissement d'objectifs, un aiguillage, un accompagnement, et un suivi, et établit les critères pour mettre fin au soutien ;
- facilite l'établissement de relations à long terme entre le client et des ressources formelles ou informelles ;
- écoute attentivement le client pour cerner avec lui des solutions locales ;
- détermine les capacités d'une personne et travaille pour lui donner les moyens d'être autonome ;
- connaît les déterminants sociaux de la santé et possède des connaissances exhaustives des ressources non médicales internes et externes.

Ce rôle peut être assumé par des personnes ayant une formation ou des expériences professionnelles différentes, notamment du personnel infirmier, des promoteurs de la santé, des ergothérapeutes et des travailleurs sociaux. Puisqu'il s'agit d'une nouvelle profession, les connaissances, habiletés et compétences requises sont encore en évolution. Parmi les principales habiletés qui ont été jugées nécessaires jusqu'à maintenant, on note l'écoute attentive, l'empathie et la capacité d'établir d'étroites relations.[19]

Gamme du soutien

Affichage : Les ressources disponibles sont affichées. Les clients doivent s'aiguiller ou accéder aux ressources par eux-mêmes.

Léger : Les aiguillages visent à répondre à un besoin particulier ou à atteindre un objectif particulier. Généralement, il n'y a aucun suivi.

Moyen : Les aiguillages visent à répondre à des besoins par un partenariat avec un organisme communautaire. Une évaluation sommaire et une rétroaction formelle peuvent être envoyées à l'aiguilleur.

Global : Le soutien le plus complet. Les aiguillages sont formels. L'agent de liaison travaille avec le client pour concevoir des solutions et lui offre un soutien complet pour lui permettre d'accéder aux ressources.

Soutien communautaire

Pour que la prescription sociale soit efficace, il faut pouvoir aiguiller les individus vers des ressources et des soutiens offerts localement. Ces ressources diffèrent selon la capacité de la communauté ; elles peuvent comprendre du jardinage communautaire, des cours de cuisine, des clubs de randonnée, des groupes de tricot, ainsi que l'accès à des activités locales comme des visites à des parcs, des musées et des galeries d'art.

Ressources internes : Les centres de santé communautaire, dont les activités sont fondées sur le MSBE, offrent souvent des ressources et des programmes dans leurs locaux aux clients recevant des services cliniques et à l'ensemble de la communauté. La prestation en est assurée par le personnel, des bénévoles ou des partenaires.

Champions en santé : Tenant compte du fait que les clients ont des passions et des talents qu'ils pourraient mettre à contribution, ils sont invités à devenir des bénévoles Champions en santé travaillant avec le personnel clinique afin de cerner les besoins et de créer ensemble des solutions. La prescription sociale promeut ainsi des liens plus forts dans la communauté et renforce la capacité locale à offrir des soutiens communautaires non médicaux.

Ressources externes : La prescription sociale, grâce à son travail de coordination et de collaboration avec les bénévoles et les partenaires communautaires, établit un réseau de liens locaux entre les services de soins de santé et un vaste éventail de secteurs, comme les arts et la culture, l'environnement, et les services sociaux. En tirant profit des atouts dans la communauté, il est possible d'avoir des solutions qui s'adaptent aux besoins et aux forces dans la communauté, et de créer un vaste réseau de soutien pour les clients.

« L'idée d'éliminer la pression exercée sur l'équipe professionnelle et la possibilité de déterminer les besoins de la société et les façons d'y répondre m'interpellaient comme bénévole. Ce programme avait la perspective, "Vous êtes la bénévole, faites-moi part de votre profil… En fait, déterminez les besoins de votre communauté, puis créez les solutions nécessaires." Le programme ne prescrit pas de solutions ; sa philosophie est que nous créons des solutions pour nous. Ça m'interpellait beaucoup. J'ai reçu tellement en retour. »

– Championne en santé, CSC South Georgian Bay

Une approche tout ontarienne

Le modèle de prescription sociale mis à l'essai à l'heure actuelle en Ontario diffère du modèle britannique de plusieurs façons importantes.

Milieu où sont assurés les soins de santé : Au Royaume-Uni, la prescription sociale se fait principalement dans des endroits où il n'y a que des fournisseurs de soins de santé primaires, comme les bureaux des omnipraticiens. En Ontario, le projet pilote de prescription sociale est mis à l'essai dans des centres de santé communautaire, là où des fournisseurs interprofessionnels, y compris des équipes de soins cliniques et de promotion de la santé, unissent déjà leurs efforts. Le projet pilote peut ainsi tirer parti des atouts existants afin de formaliser et d'encadrer la coordination des liens entre les interventions psychosociales et médicales pour chaque client.

Qui plus est, les CSC et les membres de l'Alliance sont engagés à fournir des soins de santé primaires complets, orientés par le MSBE. Selon ce modèle, les soins de santé primaires de qualité sont axés sur les déterminants de la santé, tiennent compte de l'appartenance et de la vitalité communautaires, et sont ancrés dans les principes du développement communautaire et de la gestion par la communauté.

Cette vision holistique de la santé et du bien-être, le personnel interprofessionnel existant et la capacité à mettre sur pied des programmes communautaires, font de la prescription sociale une approche qui s'impose pour bonifier le travail actuel qui se fait dans ces centres, là où de nombreuses composantes de la démarche de la prescription sociale sont déjà présentes.

Illustration 4: *Modèle de santé et de bien-être*

Diversité des milieux : Le projet pilote ontarien est confronté à différents défis étant donné les diverses réalités géographiques. L'Ontario est une grande province qui a une population avec des besoins diversifiés et des ressources et des défis qui diffèrent grandement selon les régions géographiques. Le projet pilote a lieu dans des communautés urbaines, rurales, nordiques, et francophones afin de tenir compte des défis particuliers et de tirer parti des atouts et des meilleures pratiques propres à leur contexte pour la mise en œuvre de la prescription sociale. Bien que le cadre utilisé soit commun à tous, avec des composantes clés semblables et une évaluation commune, l'approche pour la mise en œuvre et les modalités opérationnelles sont propres à chaque site.

Le récit de Terry

Terry* est atteint de surdité congénitale, une condition pour laquelle il se sentait victime de stigmatisation et très isolé socialement. Il montrait des comportements problématiques au bureau de soins primaires qui se sont aggravés au fil du temps. Terry fut encouragé à devenir un Champion en santé, et le personnel l'aida à organiser des activités de jeux de cartes hebdomadaires au centre. Ces nouveaux liens sociaux ont mené à des rendez-vous de soins primaires de plus courte durée pendant lesquels il est plus calme. Qui plus est, Terry était très réticent à participer à des activités de groupe, mais depuis qu'il est un Champion en santé et qu'il peut enseigner aux autres, il s'implique maintenant dans d'autres groupes, comme le groupe pour aider les personnes souffrant d'une maladie chronique à mener une vie saine. L'invitation à devenir un Champion en santé et le soutien qu'il a reçu pour mener des activités ont permis à Terry de réaliser qu'il pouvait être en contact avec des personnes dans un environnement accueillant de confiance au centre, ce qui a un effet transformateur sur sa vie.

*Le nom a été changé afin d'assurer l'anonymat.

Optique d'équité en santé : Les membres de l'Alliance ont pour mandat de servir les 20 % de la population ontarienne qui ont les besoins médicaux et psychosociaux les plus complexes. Cela comprend les populations qui sont confrontées à des obstacles systémiques qui entravent la santé, dont les personnes à faible revenu, les personnes de minorités ethniques, les personnes francophones et les personnes appartenant à la communauté LGBTQ+.[20] Chez ces individus, la stigmatisation, l'exclusion et l'oppression peuvent engendrer l'isolement et la solitude.

Sur le plan opérationnel, cela signifie que les agents de liaison du projet *Rx: Communauté* doivent assurer un soutien plus intensif aux clients qui reçoivent une prescription sociale afin que ces derniers aient accès au soutien social et structurel dont ils ont besoin. Il y a aussi un besoin plus grand pour des prescriptions sociales pour du soutien structurel relatif à l'alimentation, à l'hébergement et au revenu.

Donner les moyens à la communauté de se prendre en main : L'approche des membres de l'Alliance, axée sur le développement communautaire, préconise l'accompagnement des clients, peu importent leurs capacités, et leur donne les moyens de collaborer à la création de solutions et de « redonner » à leur communauté à titre de leaders parmi leurs pairs et de conseillers. Contrairement à d'autres contextes dans lesquels les bénévoles et les Champions en santé sont souvent des professionnels à la retraite, les centres qui prennent part à l'initiative *Rx: Communauté* ont déterminé que du personnel attitré est nécessaire pour aider leurs clients à participer. Bien qu'il faille plus de soutien du personnel que prévu, on peut constater un impact positif important sur les clients.

La prescription sociale est fondée sur le MSBE et sur notre engagement envers l'équité en santé et le développement communautaire. Pour ce faire, il faut rencontrer les gens, bien saisir leurs vulnérabilités, et créer un environnement de confiance, accueillant et sans préjugé. Ainsi, les centres qui participent au projet pilote sont des endroits de guérison et aussi d'appartenance.

Un portrait de la prescription sociale en Ontario

Illustration 5: *Carte des centres de santé communautaire qui participent au projet pilote en Ontario.*

CSC Belleville et Quinte West

Agence rurale ayant deux emplacements au service du comté Hastings et Prince Edward depuis 2010, ce CSC invite les clients et les membres de la communauté à devenir des bénévoles Champions en santé. Le groupe a mis sur pied un groupe d'artisanat, un club de marche, des clubs de petits déjeuners et de dîners, un cercle de chansons et un groupe social pour les veufs et les veuves. Les clients et les membres de la communauté ont exprimé leur profonde gratitude pour ces nouvelles activités qui ont transformé le centre en un endroit pour lequel ils ont développé un sentiment d'appartenance.

CSC du Centre-ville

Situé au centre-ville d'Ottawa depuis 1969, ce grand CSC sert une population urbaine diversifiée. Le centre renforce les procédures d'aiguillage entre les soutiens cliniques et communautaires, améliore la capacité des bénévoles, et améliore la collaboration entre les équipes à l'aide de ce projet. Une équipe interprofessionnelle agit en tant qu'agent de liaison pour mettre les clients en contact avec une multitude de services, comme des réseaux d'aide aux nouveaux arrivants et des groupes de soutien pour toxicomanes.

CSC Country Roads

Desservant les communautés rurales du canton de Rideau Lakes, le CSC de Country Roads a initié la formation du personnel et de la communauté au modèle des champions de la santé avec le Royaume–Uni dès 2014, maintenant connu comme une des approches de prescription sociale. Les prescriptions rurales incluent entre autres la pêche, les leçons d'un violoneux, la fabrication de courtepointes, la méditation, le yoga et la santé orale. Les champions du CSC de Country Roads offrent des visites palliatives, du transport, des programmes jeunesse et de l'appui pour les nouveaux parents. Le personnel qui effectue des prescriptions sociales fournit un lien formel entre les soins de santé primaire et une variété d'appuis communautaires.

Atelier d'artisanat au CSC de South Georgian Bay

« Après avoir suivi le programme de traitement de toxicomanie, j'avais besoin d'autre chose pour me garder sur la bonne voie. J'ai été mis en contact avec ce groupe et j'y participe depuis. Il est très important dans ma réadaptation de faire partie de ce groupe ; c'est un élément essentiel. »

– Participant au projet pilote de prescription sociale, CSC du Centre-ville

CSC Gateway

Le CSC Gateway sert la collectivité de Tweed depuis 1991. Il est un chef de file dans l'établissement de liens entre les services de soins primaires et les services communautaires, particulièrement pour les clients ayant des problèmes complexes. Le rôle de navigateur du système de santé est ancré au centre, ce qui lui permet de servir de modèle pour les autres ; de plus, il tente de recueillir des données et de démontrer l'impact de ses efforts de façon plus rigoureuse grâce au projet pilote. Le CSC Gateway incite les clients et les membres de la communauté à devenir des Champions en santé pour leur donner les moyens de concevoir ensemble des solutions.

CSC Guelph

Ce CSC en milieu urbain établi en 1988 n'est pas étranger à des programmes innovateurs, comme le projet d'alimentation communautaire SEED pour accroître la sécurité alimentaire. Le centre tire profit des programmes existants pour renforcer les liens entre les soutiens cliniques et communautaires, améliorer la collaboration entre le personnel et les clients, et offrir plus de possibilités de travailler en collaboration pour établir des programmes. Le plus récent programme est un groupe social de soupe et crochet.

CSC NorWest

Établi à Thunder Bay depuis plus de 20 ans, ce grand centre dynamique a déterminé que le projet pilote était une occasion de réintégrer à la société des clients qui mènent des vies isolées, sans soutien familial ni communautaire. Divers programmes ont été créés avec l'aide de Champions en santé, dont un programme d'aide aux personnes en deuil, un groupe de tricot pour cesser de fumer, un programme de dons de mitaines et de tuques tricotées à la main, un groupe de soutien aux personnes transgenres et des ateliers d'arts et d'artisanat. NorWest rend aussi la prescription sociale disponible aux médecins qui ne font pas partie d'une équipe par l'entremise de soins dispensés en équipe.

CSC Rexdale

Ce CSC, situé dans un des quartiers prioritaires de Toronto, sert une population souvent sous-desservie. Après avoir mis à l'essai une initiative de prescription sociale à l'été 2018, le centre s'appuie sur les bases ainsi jetées pour offrir aux familles des services d'interventions sociales et communautaires. Le centre est un chef de file dans l'établissement de partenariats novateurs avec partenaires non traditionnels, dont des établissements d'arts et des établissements culturels et environnementaux, pour aiguiller les clients vers un éventail de ressources non cliniques.

« Après avoir surmonté d'assez graves problèmes de santé et en étant sorti, si vous voyez une autre personne qui a beaucoup de difficultés, vous pourriez lui dire "Il y a de l'espoir ; il y a de la lumière au bout du tunnel, vous pouvez y arriver." [Maintenant] je participe à quelque chose de plus grande envergure… Je m'aime plus, car je fais quelque chose de bien, et cela à un effet boule de neige. »

– Championne en santé, CSC Guelph

CSC South Georgian Bay

Ce centre rural qui sert les grandes régions du canton de Clearview, Wasaga Beach, Collingwood, Elmvale, et la municipalité de Blue Mountains, a invité les clients et les membres de la communauté à devenir des bénévoles Champions en santé et à lancer de nouvelles initiatives, dont un programme de visites amicales. Cette invitation à participer à la conception et à la mise en œuvre de solutions novatrices a attisé une nouvelle passion dans la communauté et a engendré un fort sentiment de valorisation et de fierté chez les bénévoles pour leurs contributions à la communauté. Le centre a aussi établi des partenariats innovateurs comme 211 Community Connection pour échanger de l'information et des ressources pour l'aiguillage.

CSC Stonegate

Ce centre, situé dans Etobicoke-Sud et établi en 1992, était très enthousiaste de pouvoir susciter l'engagement des clients et des membres de la communauté en faisant appel à leurs passions et à leurs talents pour collaborer à la conception de solution avec le personnel clinique. Les bénévoles Champions en santé ont lancé un atelier sur la démence, un cours de yoga, un groupe social « biscuits et cacao » et un groupe de soutien aux nouveaux arrivants. Le centre a aussi établi des partenariats avec des établissements d'arts et de culture à Toronto, ouvrant ainsi la porte à différentes prescriptions sociales.

« Après ma mise à pied, J'avais perdu ma fierté d'être. En m'impliquant dans le programme des Champions de la santé, j'aidais à combattre mon isolement tout en aidant les gens de ma communauté à combattre leur solitude. Me voilà maintenant fier de moi, sachant que j'offre à d'autres la chance de suivre cette bonne "prescription" … celle de mettre de la vie dans notre vie! »

– Participant au projet pilote de prescription sociale, CSC du Témiskaming

CSC du Témiskaming

Le CSC du Témiskaming sert plusieurs collectivités rurales, dont New Liskeard, Earlton, Kirkland Lake et les régions avoisinantes ; sa mission est d'offrir des soins de santé primaires complets et des services de santé communautaire à la population francophone. Le centre a formé un groupe enthousiaste de Champions en santé qui a cerné des moyens novateurs d'aider les individus isolés, comme un cours de photographie, un groupe de tricot et un programme d'aide avec les d'animaux de compagnie.

CSC West Elgin

Ce centre de taille moyenne sert les régions rurales de Dutton, West Lorne et Rodney depuis près de 25 ans ; il s'appuie sur son programme de navigation du système pour renforcer les liens entre les services cliniques et les soutiens communautaires locaux et pour tisser des liens plus étroits avec la communauté. Un inventaire des atouts a révélé d'étonnants nouveaux partenariats dans la communauté ; l'inventaire a servi à la création d'un livret de ressources comprenant des soutiens locaux vers lesquels il est possible d'aiguiller les clients, ainsi que les nombreux services offerts par le centre comme des programmes de cuisine et d'autres qui luttent contre l'isolement social ou qui touchent aux déterminants sociaux de la santé.

"Démasquer les traumatismes crâniens'' par le groupe d'appui aux personnes qui ont subi des traumatismes crâniens du CSC West Elgin

Partenariats et intérêt du public

La prescription sociale reçoit une attention positive du grand public et de secteurs diversifiés, parfois même étonnants. Dans son rapport annuel de 2017, *Collectivités unies : en santé ensemble*, le médecin hygiéniste en chef de l'Ontario, a insisté sur les impacts négatifs de la solitude sur la santé et a présenté *Rx: Communauté* comme étant une solution novatrice.[21]

Le *Toronto Star*,[22, 23, 24] le *Globe & Mail*,[25] la Presse canadienne[26] et la chaîne Radio-Canada[27, 28, 29] ont accordé une couverture médiatique positive à *Rx: Communauté* en première page et en heures de grande écoute.

Souhaitez-vous faire partie de la démarche de la prescription sociale ? Contactez un organisme membre de l'Alliance près de chez vous pour lancer la discussion.

Le concept de la prescription sociale résonne largement, et de nombreux individus et organismes savent comment ils peuvent contribuer à la démarche ou en tirer profit. Dans le secteur de la santé, des hôpitaux, des organismes de soins communautaires et à domicile, et des associations professionnelles ont manifesté leur intérêt à examiner la possibilité de collaborer avec les centres de santé communautaire et de participer aux efforts relatifs à la prescription sociale.

« Nous sommes très fiers de lancer notre programme de prescription sociale en partenariat avec l'Alliance… Nous savons que les arts et la culture peuvent avoir un impact positif sur les gens et améliorer la santé et le bien-être des communautés. En offrant un plus grand accès au ROM, à nos collections et à nos programmes, cette nouvelle initiative enrichira la vie de nombreux visiteurs. »

– Christian Blake, gestionnaire intérimaire de l'inclusion, Royal Ontario Museum (ROM)

Le secteur des arts et de la culture, conscient des liens entre les arts et le bien-être, a aussi manifesté son intérêt à appuyer la prescription sociale. Des partenariats formels ont été établis avec des organismes réputés des arts et de la culture comme le Musée royal de l'Ontario (ROM), l'Orchestre symphonique de Toronto et le Musée des beaux-arts de l'Ontario. Ces partenariats ont donné naissance à des réseaux et des communautés de pratique au sein du secteur des arts pour discuter de l'inclusion et du bien-être.

Programme d'artisanat au CSC de South Georgian Bay

D'autres secteurs ont également manifesté leur intérêt, notamment EcoHealth Ontario, un regroupement qui promeut les bienfaits pour la santé de la protection des espaces verts publics, et 211 Ontario, une ligne d'aide qui met les membres du public en contact avec des programmes et services locaux. Nous avons aussi été contactés par des organismes d'un bout à l'autre du Canada qui souhaitent mettre sur pied leurs propres initiatives de prescription sociale.

Non moins importants sont les nombreux partenaires communautaires de plus petite taille qui se sont manifestés là où l'initiative *Rx: Communauté* a été mise en œuvre. Bien qu'ils ne soient pas aussi bien connus, ces organismes font des contributions essentielles au succès du projet grâce à l'éventail d'activités et de programmes qu'ils offrent dans les communautés où habitent les clients.

De nombreux organismes ont ressenti le besoin d'éliminer les cloisonnements et de favoriser des liens plus étroits entre les secteurs. La prescription sociale s'impose comme outil important pour satisfaire à ce besoin. Elle est un élément intégral de la prestation de soins intégrés, de l'élargissement de l'intégration au-delà des professionnels de la santé et de la création d'un réseau interconnecté avec un grand éventail de secteurs.

« Nous sommes heureux de collaborer avec l'Alliance pour faciliter l'accès à la nature et promouvoir l'idée d'y passer du temps. Nous croyons qu'il s'agit d'une excellente initiative compte tenu des preuves de plus en plus nombreuses montrant les bienfaits pour la santé du temps passé dans des parcs et d'autres espaces verts, notamment une réduction des risques d'AVC, d'asthme et de cancer de la peau, et l'amélioration de la santé mentale et du bien-être. »

– Suzanne Barrett, coordonnatrice, EcoHealth Ontario

Politique de soins de santé

Au Royaume-Uni, la prescription sociale est un levier important dans l'évolution du système de santé vers des « soins universels personnalisés » assurés par des réseaux de fournisseurs de soins.[30] Une transformation similaire est en cours en Ontario, où le gouvernement provincial a introduit des changements importants au système de la santé dans le but de créer des équipes Santé Ontario intégrées qui offrent des services axés sur les patients et qui intègrent des partenaires de la santé et de divers secteurs afin de livrer des résultats en matière de santé de la population.[31] De plus, les mesures législatives de 2019 du gouvernement ontarien insistent sur la notion que « le système public de soins de santé devrait être guidé par un engagement envers l'équité et la promotion de résultats équitables en matière de santé. »[32] Ensemble, l'engagement envers des soins assurés en équipe qui sont personnalisés et axés sur la personne et l'engagement envers l'équité en santé créent des conditions propices pour que la prescription sociale prenne de l'expansion rapidement et fasse partie intégrante des soins de santé primaires complets dans le système de la santé de l'Ontario grâce à des approches comme celle des soins dispensés en équipe[33] permettant à des patients de médecins ne faisant pas partie d'une équipe de recevoir des soins plus complets. [34,35]

« Soins universels personnalisés: Permettant à 2,5 millions de personnes d'avoir plus de choix et de contrôle en ce qui concerne leur santé et les soins qu'elles reçoivent d'ici 2024. »
– Traduction libre du Plan à long terme du National Health Service

« Grâce aux équipes Santé Ontario, les patients auront finalement un mot à dire à propos de leur parcours en matière de soins de santé. »
– Christine Elliott, ministre de la Santé et des Soins de longue durée

ÉVALUATION

La prescription sociale est conçue pour améliorer le bien-être et renforcer les communautés. La mesure de ces impacts est une partie essentielle de ce projet pilote. Nous intégrons l'évaluation au projet pilote *Rx: Communauté* en nous fondant sur la documentation en la matière, les leçons tirées par l'expérience au Royaume-Uni, et les conseils d'un comité consultatif composé de chercheurs et d'experts externes qui s'intéressent à la prescription sociale.

L'adoption de méthodes mixtes pour l'évaluation fut jugée appropriée pour comprendre et recueillir les leçons à tirer de la mise en œuvre de la prescription sociale dans les CSC de l'Ontario. En plus de comprendre les composantes requises pour la prescription sociale, cette évaluation a été conçue pour examiner l'impact de la prescription sociale sur les clients et les cliniciens, et pour cerner les facteurs clés favorisant une bonne mise en œuvre.

Un cadre commun d'évaluation et un système partagé de dossiers médicaux électroniques nous permettent de mener une analyse comparative des résultats obtenus dans les divers centres mettant en œuvre le projet pilote dans des milieux diversifiés. De plus, la collecte de données sociodémographiques nous permettra d'avoir une optique d'équité en santé pour évaluer l'influence des facteurs sociodémographiques sur les résultats. À trois reprises au cours des 18 mois du projet pilote, nous évaluons notre progrès par un sondage auprès des fournisseurs et des organismes, par l'extraction de données des dossiers médicaux électroniques et par des groupes de discussion afin d'étudier les données relatives aux éléments énoncés dans l'illustration à droite.

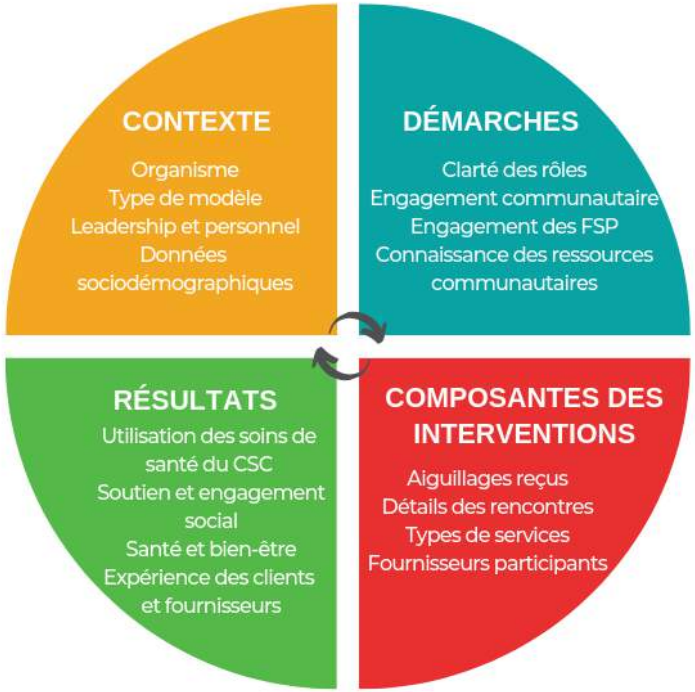

Illustration 6: *Aperçu du cadre d'évaluation*

L'évaluation vise à comprendre la mise en œuvre de la prescription sociale, et les résultats obtenus dans les 11 CSC de l'Ontario établis dans des milieux différents. Le but est de rallier le soutien et de renforcer les données probantes relatives à ce qui peut fonctionner, aux personnes à qui la prescription sociale peut s'appliquer, et aux circonstances appropriées étant donné la complexité de cette intervention sociale qui est mise en œuvre dans une situation concrète. Des améliorations seront apportées fréquemment au cours de l'intervention selon les données et la rétroaction recueillies et à l'aide de communautés de pratique et d'échange de connaissances.

Résultats préliminalres

La mise en œuvre du projet pilote et l'évaluation se poursuivent, mais les résultats préliminaires sont prometteurs. En date de mars 2019, 55 fournisseurs ont émis 600 prescriptions sociales à 221 clients. Le tableau ci-dessous montre que les individus ont pu se joindre à des activités sociales, à des activités d'apprentissage et à des activités physiques, et qu'ils ont reçu du soutien en matière d'alimentation, d'hébergement et de revenu. Lors de la première série de groupes de discussion, les participants ont mentionné les impacts positifs de la prescription sociale sur leur santé et leur bien-être, principalement dans deux catégories : Sentiment d'appartenance à la communauté et Santé mentale et bien-être.

Statistiques

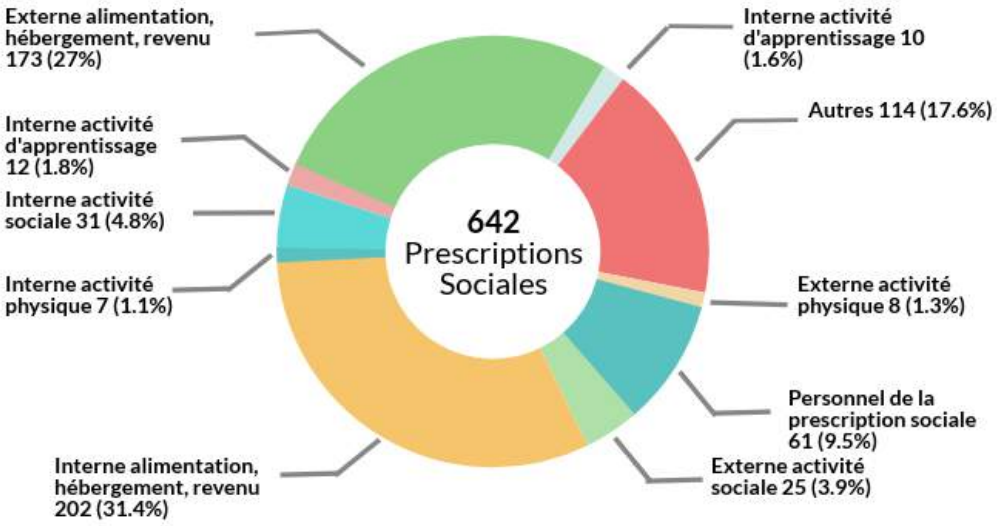

Illustration 7: *Distribution des aiguillages de la prescription sociale*

Sentiment d'appartenance à la communauté	Santé mentale et bien-être
Amélioration du réseau de soutien social	Réduction de l'anxiété et de la dépression
Possibilité d'offrir du soutien social à autrui	Amélioration de l'humeur
Réduction de l'isolement social	Amélioration de l'estime de soi
Meilleure collaboration entre le personnel et les clients	Amélioration de la confiance en soi
Meilleure connaissance des services de soutien social offerts	Sentiment d'être utile et d'avoir un but dans la vie
Volonté de sensibiliser autrui sur les services de soutien social offerts	Sentiment de motivation
Sens de responsabilité	Sentiment d'accomplissement

Tableau 1: *Impacts qualitatifs rapportés par les participants à la prescription sociale*

Sentiment d'appartenance à la communauté

« Avec la mise sur pied de ces programmes, on se sent représenté dans la société ; et en rencontrant d'autres personnes, il est possible de se reconnaître dans sa société, et ça, c'est très stimulant. »
– Participante au projet pilote de prescription sociale, CSC du Centre-ville

Pour les clients, la participation à des groupes, l'établissement de nouvelles relations et l'acquisition d'un sens de responsabilité furent les principaux éléments qui ont contribué à un plus grand sentiment d'appartenance à la communauté. Pour des clients qui participent à un groupe de soutien pour les personnes qui ont subi des traumatismes crâniens, la possibilité de rencontrer des gens comme eux était toute aussi importante que l'aspect éducatif (l'acquisition d'habiletés pour la gestion de la santé) du groupe. Ils ont expliqué qu'ils avaient tendance à participer même s'ils ne se sentaient pas motivés pour ne pas décevoir leurs pairs. Les liens étroits entre les participants ont favorisé ce sens de la responsabilité, et les ont encouragés à assister aux séances de groupe.

Les Champions en santé sont heureux de pouvoir collaborer avec le personnel ; ils sentent ainsi qu'ils font partie intégrante du CSC et de l'ensemble de la communauté. Le fait de se faire inviter personnellement à devenir des Champions en santé a amélioré la confiance en soi des individus et ils se sont sentis honorés que le personnel du CSC voie du potentiel en eux. Certains ne réalisaient pas qu'ils avaient quelque chose à offrir avant qu'on ne le leur demande. L'invitation leur a permis de découvrir leur potentiel. Bien qu'il y avait des affiches invitant les participants à faire du bénévolat à titre de Champions en santé, ils auraient été moins susceptibles de se proposer sans une invitation directe.

Dans l'ensemble, les Champions en santé apprécient non seulement d'avoir la possibilité de recevoir du soutien, mais aussi de pouvoir en offrir à autrui. En faisant appel à leurs expériences pour aider d'autres personnes qui vivent des situations semblables à celles qu'ils ont vécues, un sentiment d'être utile et d'avoir un but dans la vie est né en eux.

Musique au CSC Belleville et Quinte West

« J'apprécie aussi le sentiment de sécurité que j'éprouve à faire partie de la communauté grâce à ceci… il est bon de savoir que j'ai tissé ces liens et que je peux faire confiance à des gens dans la communauté. C'est irremplaçable. »
– Championne en santé, CSC Guelph

Santé mentale et bien-être

« Cela aide beaucoup ma santé mentale ; le fait que je ne garde pas tout à l'intérieur de moi… Cela m'aide beaucoup à gérer mes émotions, je peux exprimer ce que je ressens et je n'explose pas… les loups restent à l'intérieur. »

– Participant au projet pilote de prescription sociale, CSC NorWest

De nombreux clients et Champions en santé ont rapporté que d'avoir participé à un programme ou d'en avoir mené un a contribué à une réduction de leur anxiété ou de leur dépression. Ce changement fut possible en passant du temps avec d'autres personnes et en socialisant. Il s'agissait souvent de leur seule motivation à sortir de la maison.

Un formidable exemple d'amélioration de la santé mentale et du bien-être est celui d'une cliente qui souffrait de stress post-traumatique. Elle avait dit à son fournisseur qu'elle souhaitait cesser de prendre ses antidépresseurs et ses stabilisateurs de l'humeur et suivre de l'art-thérapie et de la zoothérapie. Avec l'aide du spécialiste de la douleur, du fournisseur et du travailleur social, elle fut en mesure d'aller à une « ferme de ressourcement » où elle a pu faire de la méditation ainsi que de l'art-thérapie et de la zoothérapie. Lorsque nous lui avons parlé de l'impact que cela a eu sur elle, elle a décrit des sentiments de satisfaction, une réduction de son anxiété et un sentiment de paix intérieure. Elle raconte que d'autres personnes ont constaté ces changements et que ses relations et son sentiment d'appartenance sociale se sont améliorés. Elle attribuait cette amélioration de sa santé et de son bien-être à la ferme de ressourcement et au personnel qui l'a encouragée à poursuivre son intérêt pour essayer autre chose que des médicaments.

Les Champions en santé ont mentionné les bienfaits engendrés par leur contribution à leur communauté grâce à leur rôle de bénévole dans la voie vers la guérison. Ils croient que le fait d'avoir vécu des problèmes similaires auxquels sont confrontés les membres du groupe leur permet d'offrir un soutien concret à ces personnes. Ils sont fiers de faire partie de quelque chose de plus grand qu'eux-mêmes et de donner les moyens à d'autres de guérir. De plus, ils ont acquis un sentiment d'apprentissage continu. Cela leur a donné une plus grande confiance en leur capacité et a renforcé leur souhait de continuer à redonner à la communauté, et ils en retirent un sentiment de valorisation de leur capacité et une meilleure estime de soi.

Jeux et cartes au CSC du Témiskaming

"Je venais de déménager dans un village de 700 personnes quand mon épouse est décédée. J'étais seul et pendant un an, j'ai expérimenté avec les médicaments contre la dépression. Éventuellement, le CSC Country Roads a appris que j'étais passionné de la pêche. Ils m'ont aidé à trouver de l'équipement, et quelqu'un pour me montrer les bons endroits. Aujourd'hui j'amène d'autres gens à la pêche et je peux partager ma joie avec eux… et fini avec les médicaments! "

– participant au projet pilote de prescription sociale, CSC Country Roads

Expérience des fournisseurs

« En tant que praticienne avec un horaire chargé, je me sentais souvent perdue lorsque je tentais de proposer aux clients des façons de prendre part à des ressources communautaires. Je savais que c'était important, puisque j'ai dû faire de même lorsque je suis arrivée il y a trois ans. Cependant, j'avais les ressources pour contacter les programmes offerts ici et pour m'impliquer, mais mes clients n'ont pas cette possibilité. Je crois véritablement que la prescription sociale a eu un impact positif sur certains de mes clients les plus vulnérables et que cela mènera à des changements durables dans leur utilisation des soins de santé et dans leur qualité de vie. »

– Infirmière praticienne en soins de santé primaires, CSC West Elgin

Programme d'artisanat au CSC de Belleville et Quinte West

Illustration 8: *Rétroaction des intervenants à propos de la prescription sociale*

Leçons tirées : facteurs clés favorisant la réussite de la mise en œuvre

Modèle de santé et de bien-être: Mentionné dans « Une approche tout ontarienne » (p.13), le Modèle de santé et de bien-être (MSBE) reconnaît les déterminants de la santé, est engagé envers la vitalité communautaire et le sens d'appartenance, et est ancré dans le leadership et le développement communautaires. Le MSBE, avec des équipes interdisciplinaires qui travaillent ensemble, forment la base de la prescription sociale et permet sa mise en œuvre rapide grâce aux ressources existante des CSC qui pilotent le projet.

Soutien de la direction: La prescription sociale nécessite des changements sur le plan organisationnel, notamment l'éducation du personnel, la réattribution des rôles et des responsabilités, l'établissement de liens avec de nouveaux partenaires, et la mise en œuvre de nouveaux processus de travail. L'engagement actif des dirigeants d'un organisme crée les conditions nécessaires pour un engagement accru du personnel et une gestion efficace des changements.

Engagement des fournisseurs de soins primaires et cliniques: Étant une démarche intentionnelle qui établit des liens entre des solutions cliniques et communautaires, la prescription sociale ne peut être efficace sans l'engagement des fournisseurs cliniques. Il faut aider les fournisseurs de soins primaires à comprendre les déterminants sociaux de la santé, l'impact possible des soutiens sociaux et communautaires sur les patients qui reçoivent des soins cliniques, et leur rôle pour cerner des besoins non médicaux pour lesquels la prescription sociale pourrait être appropriée.

Personnel attitré à la mise en œuvre et noyau de personnel: Le projet pilote actuel utilise les ressources existantes au sein des CSC, où la majorité du personnel met en œuvre la prescription sociale tant bien que mal en plus d'assumer leurs autres responsabilités. Il est donc difficile pour le personnel de pleinement la mettre en œuvre. Les résultats de projets au Royaume-Uni et les premières conclusions du projet pilote en Ontario montrent l'importance d'un agent de liaison attitré pour aider les clients dans la transition engendrée par la prescription sociale. Cela s'avère particulièrement essentiel pour fournir le soutien global et très personnalisé dont ont besoin les clients vulnérables qui ont des problèmes complexes. De plus, il faut allouer du temps au personnel pour collaborer à la contribution créative des clients et des membres de la communauté qui sont des bénévoles Champions en santé. Une excellente façon de poursuivre la lancée, de susciter un engagement élargi et d'offrir la possibilité de faire part de difficultés et de solutions propres à chaque site est de créer un noyau interprofessionnel de champions au sein de l'organisme en plus du personnel responsable de la mise en œuvre. Cela peut être rendu possible en réaffectant les ressources, les rôles et les responsabilités existants afin de créer une capacité de personnel dédié.

Culture d'innovation: Les CSC qui participent au projet pilote adoptent le modèle Planification-Exécution-Étude-Action (PEEA) qui préconise une approche dans laquelle des idées sont proposées, mises à l'essai et peaufinées. Les centres qui remportent le plus de succès incitent le personnel et les Champions en santé, tout en les appuyant, à prendre des risques, à mettre à l'essai de nouvelles façons de travailler, et à toujours innover. Un Champion en santé explique que cette « flexibilité à faire preuve de créativité » est ce qui leur a permis de contribuer de façon utile.

CONSIDÉRATIONS POUR LA MISE SUR PIED D'UN PROGRAMME DE PRESCRIPTION SOCIALE

Travaillez-vous avec un organisme de soins primaires qui utilise déjà le MSBE, et avec des équipes interprofessionnelles et des partenaires communautaires qui offrent des services cliniques et de promotion de la santé ? La prescription sociale est la prochaine étape naturelle pour une intégration plus étroite et pour offrir un cheminement homogène entre les divers domaines de soins. Vous êtes bien placé pour créer le fondement de la démarche de la prescription sociale dans votre communauté.

Mettez-vous sur pied un programme de prescription sociale ? Contactez-nous à **communications@allianceON.org** pour faire partie d'une communauté de pratique dynamique sur la prescription sociale!

Collaboration et partenariat

Êtes-vous un organisme ou un service qui fournit un aspect particulier de soins, comme des médecins qui travaillent en pratique individuelle, un organisme de soins à domicile et communautaires, ou un groupe communautaire ?

Collaborez et établissez un partenariat avec un organisme près de chez vous qui assure des soins primaires complets en équipe, et accompagnez un client dans la démarche de la prescription sociale en faisant appel à vos forces et à votre expertise !

Pour consulter une carte des membres de l'Alliance, visitez : **https://www.allianceon.org/fr/find-a-centre**

Vous pouvez participer de façon concrète à l'Amélioration de l'accès aux soins de santé dispensés en équipe, un réseau unissant des médecins ne faisant pas partie d'une équipe et des équipes de soins afin d'offrir les meilleurs soins possible aux patients qui ont des besoins de santé complexes, tant sur le plan social que médical. Vous pourriez aussi promouvoir la démarche de la prescription sociale et en discuter avec votre équipe Santé Ontario.

Êtes-vous prêts?

La liste de vérification suivante a pour but de vous aider à cerner les lacunes et les atouts actuels en préparation à la mise en œuvre de la prescription sociale dans votre organisme :

Liste de vérification de la préparation à la mise en œuvre de la prescription sociale

- ☐ La direction appuie-t-elle fortement la prescription sociale ?
- ☐ Vos fournisseurs de soins primaires comprennent-ils les déterminants sociaux de la santé ?
- ☐ Vos fournisseurs de soins primaires voient-ils les bienfaits potentiels de la prescription sociale ?
- ☐ Vos fournisseurs de soins primaires souhaitent-ils participer à des initiatives de prescription sociale ?
- ☐ Avez-vous une équipe responsable de la mise en œuvre de la prescription sociale composée de membres du personnel assumant des rôles variés au sein de l'organisme ?
- ☐ Avez-vous un membre du personnel attitré au travail d'agent de liaison ?
- ☐ Disposez-vous du personnel requis pour accompagner les bénévoles Champions en santé ?
- ☐ Avez-vous la capacité à l'interne d'offrir du soutien social et communautaire (p. ex., activités et programmes internes) ?
- ☐ Connaissez-vous des ressources, ou avez-vous des liens avec des ressources dans votre région qui offrent du soutien social et communautaire ?
- ☐ Avez-vous un groupe ou un réseau de partenaires communautaires ?
- ☐ Existe-t-il une culture d'innovation et de résolution créative de problèmes au sein de votre organisme ?
- ☐ Existe-t-il un engagement sérieux envers la collecte de données relativement à des indicateurs sociaux et communautaires ?

Pour amorcer la démarche

Les détails de l'initiative de prescription sociale différeront selon votre milieu organisationnel, votre clientèle, vos atouts et vos forces. Voici une liste d'activités qui s'appliquent de façon générale pour vous aider à entreprendre cette démarche.

Activités à considérer pour la mise sur pied de votre initiative de prescription sociale

Nº	Activité	Détails	Responsables
1	Formation du noyau de personnel pour appuyer la mise en œuvre	Par exemple : personnel de mise en œuvre, représentants cliniques, représentants de la promotion de la santé et du développement communautaire, coordonnateur bénévole, et personnel administratif.	Membres de la direction
2	Attribution des rôles et responsabilités relativement à la prescription sociale	Désignez un agent de liaison, du personnel de soutien bénévole et des responsables de la mise en œuvre. Une personne peut assumer de multiples rôles si certaines de ses responsabilités actuelles sont réassignées pour accommoder les responsabilités additionnelles.	Membres de la direction
3	Mise en œuvre du plan	Rédigez un plan de mise en œuvre propre au contexte pour établir des objectifs, une population cible, des démarches d'aiguillage structurées, des méthodes de collecte de données, des mécanismes de communication et de rétroaction, et des échéanciers.	Noyau de personnel, gestionnaires
4	Mise en œuvre de la démarche de collecte de données	Il est essentiel de cerner formellement la démarche de prescription sociale et ses impacts sur les clients et les fournisseurs. Déterminez comment se fera la collecte de données, qui en seront les personnes responsables, et à quel moment elle sera effectuée.	Noyau de personnel, coordonnateur des données
5	Éducation/sensibilisation du personnel de l'organisme	Renseignez tous les membres du personnel sur la prescription sociale, le plan de mise en œuvre et leur rôle dans l'identification des clients et l'aiguillage.	Responsables de la mise en œuvre, gestionnaires
6	Participation et engagement du personnel de soins primaires	Déployez des efforts concertés pour susciter l'engagement des fournisseurs de soins de santé primaires et leur expliquer leur rôle. Les données relatives aux rendez-vous des 6 à 12 derniers mois peuvent être utiles. En cernant les clients rencontrés le plus fréquemment, les fournisseurs peuvent aider à déterminer qui sont ceux qui pourraient tirer profit de soutien social et communautaire.	Responsables de la mise en œuvre
7	Inventaire des atouts et participation des partenaires	Effectuez un inventaire rapide des ressources existantes dans la communauté. Contactez vos partenaires existants et de possibles nouveaux partenaires pour leur expliquer ce en quoi consiste la prescription sociale et leurs rôles dans cette démarche.	Responsables de la mise en œuvre
8	Lancement de la prescription sociale	Avec une démarche d'aiguillage claire et un solide engagement du personnel et des partenaires, il est possible d'émettre des prescriptions sociales aux clients et de les accompagner pour qu'ils reçoivent du soutien non médical afin d'améliorer leur bien-être !	Tout le personnel
9	Invitations lancées à des Champions en santé	Cette composante peut avoir un impact transformateur en donnant les moyens aux clients d'aider autrui et en créant un sentiment de communauté et d'appartenance, mais il doit y avoir une capacité organisationnelle. Si oui, invitez des clients et des membres de la communauté à devenir des Champions en santé afin de travailler avec le personnel pour déterminer des besoins et créer des solutions.	Responsables de la mise en œuvre

REFERENCES

[1] Gouvernement du Canada. (2018). Déterminants sociaux de la santé et inégalités en santé. Récupéré le 15 avril 2019 de : https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/sante-population/est-determine-sante.html

[2] Alliance pour des communautés en santé. (s. d.). Modèle de santé et de bien-être. Récupéré le 4 mars 2019 de : https://www.allianceon.org/fr/modele-de-sante-et-de-bien-etre

[3] Altogether Better. (2016). Working together to create healthier people and communities: bringing citizens and services together in new conversations. Récupéré de : https://static1.squarespace.com/static/5ad4879c5cfd798df87393cd/t/5c01521a8985835d2d403016/1543590440015/Altogether%2BBetter%2BWorking%2BTogether%2Bto%2BCreate%2BHealthier%2BPeople%2Band%2BCommunities.pdf

[4] Organisation mondiale de la santé (s. d.). *What is health promotion?* Récupéré le 9 mai 2019 de : https://www.who.int/healthpromotion/fact-sheet/en/

[5] Organisation mondiale de la santé (s. d.). *Les soins de santé primaires.* Récupéré le 9 mai 2019 de : https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care.

[6] Organisation mondiale de la santé (s. d.). *Vos questions les plus fréquentes.* Récupéré le 9 mai 2019 de : https://www.who.int/fr/about/who-we-are/frequently-asked-questions

[7] Williams, D. C. (2017). Collectivités unies : en santé ensemble : Rapport annuel 2017 du médecin hygiéniste en chef de l'Ontario à l'Assemblée législative de l'Ontario. Récupéré le 16 avril 2019, du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/publications/reports/cmoh_19/cmoh_19.pdf

[8] Agence de la santé publique du Canada. (2013). Pourquoi les Canadiens sont-ils en santé ou pas? Récupéré le 16 avril 2019 de : https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/sante-population/est-determine-sante/pourquoi-canadiens-sont-sante.html

[9] Carnes, D., et al. (2017). The impact of a social prescribing service on patients in primary care: a mixed methods evaluation. *BMC health services research*, *17*(1), 835.

[10] Woodall, J., et al. (2018). Understanding the effectiveness and mechanisms of a social prescribing service: a mixed method analysis. *BMC health services research*, *18*(1), 604.

[11] Redmond, M., Sumner, R., Crone, D., & Hughes, S. (2018). Light in dark places': exploring qualitative data from a longitudinal study using creative arts as a form of social prescribing. Arts & Health. Récupéré de : https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17533015.2018.1490786

[12] Chatterjee, H. J., Camic, P. M., Lockyer, B., & Thomson, L. J. (2018). Non-clinical community interventions: a systematised review of social prescribing schemes. *Arts & Health*, *10*(2), 97-123.

[13] Todd, C., Camic, P. M., Lockyer, B., Thomson, L. J., & Chatterjee, H. J. (2017). Museum-based programs for socially isolated older adults: Understanding what works. *Health & place*, *48*, 47-55.

[14] Moffatt, S., et al. Link Worker social prescribing to improve health and well-being for people with long-term conditions: qualitative study of service user perceptions. BMJ Open 2017;7:e015203. doi:10.1136/ bmjopen-2016-015203

[15] Polley, M., et al. (2017). A review of the evidence assessing impact of social prescribing on healthcare demand and cost implications.

[16] CBC News. (2019, 20 mars). Canadian health care's 'one issue per visit' problem. Récupéré de : https://www.cbc.ca/news/health/second-opinion-one-problem-visit-1.5061506

[17] Citizens Advice. (2015). A very general practice. How much time do GPs spend on issues other than health? Citizens Advice policy briefings. Récupéré de : https://www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/Public%20services%20publications/CitizensAdvice_AVeryGeneralPractice_May2015.pdf

[18] Kimberlee, 2016.

[19] Pour de plus amples renseignements, voir "Getting to know the link worker workforce," National Association of Link Workers, 2019 https://www.connectlink.org/wp-content/uploads/2019/04/Released_NALW_link-worker-report_March-2019.pdf

[20] Rayner, J., Muldoon, L., Bayoum, I., McMurchy, D., Mulligan, K., Wangari, T. (2018) "Delivering primary health care as envisioned: A model of health and well-being guiding community-governed primary care organizations", Journal of Integrated Care, Vol. 26 Issue: 3, pp.231-241, https://doi.org/10.1108/JICA-02-2018-0014

[21] Williams, D. C. (2017). Collectivités unies : en santé ensemble : Rapport annuel 2017 du médecin hygiéniste en chef de l'Ontario à l'Assemblée législative de l'Ontario. Récupéré le 16 avril 2019, du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/publications/reports/cmoh_19/cmoh_19.pdf

[22] Blake, C. (2019, 28 janvier). Feeling Isolated? You can now be prescribed a trip to the museum. Toronto Star. Récupéré le 16 avril 2019 de : https://www.thestar.com/life/health_wellness/2019/01/28/feeling-isolated-you-can-now-be-prescribed-a-trip-to-the-museum.html

[23] Miller, J. (2018, 6 décembre). Doctors can now prescribe a visit to the ROM through a new initiative to combat WE. Toronto Star. Récupéré le 16 avril 2019 de : https://www.thestar.com/news/gta/2018/12/06/doctors-can-now-prescribe-a-visit-to-the-rom.html

[24] Mishori, R. (2018, 18 mars). Doctors are starting to give patients 'social prescriptions'. Toronto Star. Récupéré le 16 avril 2019 de : https://www.thestar.com/life/health_wellness/opinion/2018/03/18/doctors-are-starting-to-give-patients-social-perscriptions.html

[25] Leung, W. (2018, 17 décembre). Ontario health-care providers explore social prescriptions to help patients heal without drugs. The Globe and Mail. Récupéré le 16 avril 2019 de : https://www.theglobeandmail.com/canada/article-ontario-health-care-providers-explore-social-prescriptions-to-help/

[26] CTV News. (2019, 1 janvier). Doctors pen 'social prescriptions' aimed at easing depression, loneliness in patients. Récupéré de :

https://www.ctvnews.ca/health/doctors-pen-social-prescriptions-aimed-at-easing-depression-loneliness-in-patients-1.4236834

[27] The Canadian Press. (2019, 1 janvier). 'Social prescriptions' aim to ease patients' depression, loneliness. Récupéré le 16 avril 2019 de : https://www.cbc.ca/news/health/social-prescriptions-depression-loneliness-1.4962817

[28] Lee-Shanok, P. (2018, 9 décembre). Doctor's orders: 'Social prescriptions' have been shown to improve health. Récupéré le 16 avril 2019 de : https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/social-prescriptions-pilot-program-royal-ontario-museum-1.4937016

[29] CBC News. (2018, 30 septembre). Why doctors are prescribing bingo, not pills, to keep patients healthy. Récupéré le 16 avril 2019 de : https://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/social-prescribing-loneliness-health-problems-1.4833088

[30] National Health Service. (2019). Universal Personalised Care: Implementing the Comprehensive model. Récupéré de : https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2019/01/universal-personalised-care.pdf

[31] Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. (2019). Devenez une équipe Santé Ontario. Récupéré de : http://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/default.aspx

[32] Assemblée législative de l'Ontario. (2019). Projet de loi 74, Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population. Récupéré de : https://www.ola.org/fr/affaires-legislatives/projets-loi/legislature-42/session-1/projet-loi-74

[33] Alliance pour des communautés en santé. (s. d.) Soins dispenses en équipe. Récupéré de : https://www.allianceon.org/fr/Soins-dispensés-en-équipe-0

[34] NHS. (2019). *Personalised Care.* [Twitter Image]. Retrieved from https://twitter.com/pers_care

[35] ONT Health. (2019). *Minister Elliott on how Ontario Health Teams give patients a voice in their health care journey.* [Twitter Image]. Retrieved from https://twitter.com/onthealth/status/1100402557145485312

Alliance pour des communautés en santé
Faisons avancer l'équité en santé en Ontario

500-970 Lawrence Ave. W., Toronto, ON M6A 3B6
416-236-2539

www.AllianceON.org