

Organisation des sites non traditionnels de vaccination contre la COVID-19 en Montérégie : perception des employés et gestionnaires

Ève-Marie Pépin^{1,3}, Mathieu Lanthier-Veilleux^{1,2}, Kareen Nour^{1,3}, Julie Loslier^{1,2}, Maryse Guay^{1,2} et Léni Nina Debora Ezin Aloffan¹
¹Direction de santé publique de la Montérégie ²Université de Sherbrooke ³Université de Montréal

CONTEXTE

Depuis la fin 2020, des sites non traditionnels (SNT) de vaccination ont vu le jour afin de vacciner massivement et rapidement la population contre la COVID-19. En Montérégie, chacun des trois centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) (Est, Centre et Ouest) a adopté son fonctionnement, soit une vaccination réalisée :

- en **dyade**;
- en **îlot de travail**;
- avec un **vaccinateur unique**.

OBJECTIF

Évaluer les modalités d'organisation de la campagne de vaccination contre la COVID-19 dans les 3 CISSS de la Montérégie en 3 volets :

- 1 Décrire
- 2 Comparer
- 3 Expliquer



MÉTHODE

DEVIS

- Devise mixte par une étude de cas multiples
- Enquête appréciative (*Appreciative Inquiry*)

POPULATION ET ÉCHANTILLON

Échantillon raisonné (partie 2)

9 gestionnaires des SNT de la Montérégie

10 employés des SNT de la Montérégie

COLLECTE DE DONNÉES

- Entrevues individuelles semi-dirigées d'environ une heure

ANALYSES

- Transcription → Trint
- Codification → QDA Miner
- Analyses thématiques de contenu

RÉSULTATS ET DISCUSSION

BONS COUPS	DANS UN MONDE IDÉAL
Accessibilité géographique et physique	
<ul style="list-style-type: none"> Près des grands axes routiers et des transports en commun Stationnement accessible 	<ul style="list-style-type: none"> Signalisation pour indiquer le site Espace adapté aux déplacements et aux personnes avec besoins particuliers
Service reçu et organisation des rendez-vous et sans rendez-vous	
<ul style="list-style-type: none"> Employés disponibles et courtois Installations confortables Gestion des files d'attente : remise de coupons pour les sans R.-V. Accessibilité organisationnelle (horaires atypiques) 	<ul style="list-style-type: none"> Files d'attente séparées pour la gestion des insatisfactions
Rôle	
<ul style="list-style-type: none"> Connaissances des rôles à travers la trajectoire de vaccination Esprit d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des rôles à travers la trajectoire de vaccination pour les gestionnaires et employés
Formation	
<ul style="list-style-type: none"> Jumelage Personnes-ressources sur le terrain Formation adaptée aux besoins 	<ul style="list-style-type: none"> Formation continue Augmenter le temps dédié pour la formation
Ressources humaines	
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de proximité Outils technologiques Flexibilité dans les rôles 	<ul style="list-style-type: none"> Liste d'employés rattachés aux sites pour répartition par les gestionnaires lors des changements fréquents d'horaire Communication fluide avec l'équipe de gestion des horaires
Partenariats	
<ul style="list-style-type: none"> Cliniques dédiées aux personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme Vaccination des personnes immigrantes Travailleurs étrangers temporaires 	<ul style="list-style-type: none"> Journées spécifiques avec traducteurs pour la vaccination des travailleurs étrangers temporaires S'allier avec davantage de partenaires locaux et communautaires
Communication	
<ul style="list-style-type: none"> Rencontres quotidiennes Canaux de communication établis Moyens pour se garder à jour (p. ex. : tableaux, documents) 	<ul style="list-style-type: none"> Processus idéal pour transmettre des informations et les appliquer dans un délai raisonnable

- « [...] avec les îlots, une fois que les patients étaient assis, [...] c'est le personnel qui se déplaçait. [...] Il y avait moins de déplacements. [...] pour les gens [à] mobilité [réduite], [...] c'était plus facile pour eux. »
- « Un bon coup, c'était [...] le feedback positif de la clientèle. [...] leur sourire... les gens étaient contents. »
- « [...] même si tu es gestionnaire, tu dois connaître tous les aspects de tous les postes. [...] Prends ton temps [...], regarde-les [...] Ça va payer à la fin. »
- « [Les formateurs] nous ont très bien expliqué la propagation de la COVID et le pourquoi c'était très important de bien jouer son rôle [...] »
- « [Les ressources humaines étaient] centralisé[s]. [...] On avait le soutien. De loin, mais on sentait qu'on était suivi quand même. »
- « On a fait de la vaccination des immigrants. Tous les organismes en immigration avaient fait un message, on avait organisé du transport à partir de certains sites que les immigrants pouvaient connaître [...] »
- « Dans un monde idéal, il faudrait toujours que les directives données à la population soient déjà prêtes à l'emploi. [...] [qu'elles] soient passées par le [Comité sur l'immunisation du Québec], puis par le ministre, puis après, soient annoncées aux usagers. »

CONCLUSION

Cette étude a souligné une grande satisfaction chez les employés et gestionnaires de cette campagne. Malgré le contexte particulier de la COVID-19, plusieurs innovations en sont ressorties, et ce, grâce à une grande capacité d'adaptation des acteurs impliqués. Malgré les bons coups, des recommandations ont pu être dégagées pour les prochaines campagnes de vaccination de masse.

RECOMMANDATIONS

Pour rejoindre les populations plus difficilement accessibles et assurer un accès équitable...

- Adapter les services aux clientèles avec des besoins particuliers et aux populations vulnérables du territoire.
- Développer et entretenir de nouveaux partenariats.

Pour améliorer la fluidité des opérations...

- Pérenniser les rencontres quotidiennes et les outils technologiques.
- Respecter les étapes du processus de transmission des nouvelles recommandations et les appliquer dans un délai raisonnable.

Pour assurer une efficacité de l'organisation...

- Poursuivre le jumelage lors de la formation et en cas de difficultés.
- Intégrer la formation continue.

Similitudes et Différences

Similitudes	Différences
<ul style="list-style-type: none"> Accessibilité géographique, physique et organisationnelle Vaccins offerts Partenariats pour offrir des cliniques dédiées Moyens de communication 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des files d'attente Connaissances des rôles à travers la trajectoire de vaccination Modalités de formation Gestion des ressources humaines

RÉFÉRENCES

- Guay, M., Clément, P., Vanier, C., et Briand, S. (2015). *Quel est le meilleur mode d'organisation de la vaccination des enfants 0-5 ans au Québec?* Institut national de santé publique du Québec.
- Reed, J. (2007). *Appreciative inquiry: Research for change*. SAGE Publications.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6^e ed.). SAGE Publications.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les externes en médecine qui ont participé aux différentes étapes du projet, les résidentes en médecine, les membres du comité de pilotage (dont les directeurs de vaccination et la patiente-partenaire), les participants de l'étude et les partenaires des 3 CISSS de la Montérégie.