

Référence

Robertshaw, L., Dhesi, S., & Jones, L. L. (2017). Challenges and facilitators for health professionals providing primary healthcare for refugees and asylum seekers in high-income countries : a systematic review and thematic synthesis of qualitative research. *BMJ open*, 7(8), e015981.

Contexte

À la fin de 2015, **65,3 millions** de personnes en situation de départ forcé, dont :

- 21,3 millions de personnes réfugiées ;
- 3,2 millions en demande d'asile.

Dans les pays hôtes, ces personnes présentent des **besoins sociaux et sanitaires complexes** :

- réinstallation ;
- maladies infectieuses et chroniques ;
- santé mentale

Les équipes de soins de **première ligne** du pays hôte rencontrent des défis qui entravent la **qualité des services** :

- contexte interculturel ;
- besoins spécifiques ;
- système de santé peu adapté.



Revue de littérature

1. Synthétiser les résultats issus des **témoignages de professionnels** de première ligne intervenant auprès de personnes réfugiées.
2. Mettre en lumière **enjeux facilitants** et **défis**.
3. Élaborer des **directives** pour répondre aux besoins des professionnels de première ligne.

21 études retenues (1999-2016), menées en :

- Australie
- Royaume-Uni
- Pays-Bas
- Danemark
- Suède
- Suisse
- Canada
- Etats-unis
- Irlande
- Nouvelle-Zélande

Réalisées auprès de 357 professionnels de la santé :

- 194 infirmières
- 128 médecins
- 35 sages-femmes

Défis et facilitateurs

1. La rencontre des soins de santé

Facilitateurs

Défis

Méfiance des personnes réfugiées

- **Rassurer** le patient (p.ex. : rôle, confidentialité)
- Maintenir une **attitude d'ouverture à l'expérience migratoire et culturelle**

Barrière de la **langue**

- Avoir recours à un **interprète formé** (p. ex. : terminologie médicale et enjeux éthiques)

Interprétations **culturelles** de la santé

- Aborder la relation transculturelle avec **empathie** et **humilité culturelle**

Manque de **temps**

- Avoir du **temps supplémentaire** pour la rencontre
- Augmenter la **fréquence** des rencontres

Sentiment d'**incompétence** face aux besoins spécifiques des réfugiés

- **Supervision** et **support professionnel**

2. Le système de santé

Facilitateurs

Défis

Isolement et détresse des professionnels

- Prendre en charge les **besoins psychologiques** des professionnels

Manque d'accès à des programmes de **formation**

- **Médiatiser** les formations disponibles

- Allouer du **temps** aux formations

- Offrir des **formations spécialisées** (p. ex. : spécificités migratoires, soins sensibles au trauma)

Ressources externes **saturées**

- Développer des **partenariats** avec d'autres services et organismes

Rigidité des structures de première ligne

- Intégrer des **professionnels spécialisés** dans les services de première ligne

- **Délocaliser** des structures pour accessibilité des bénéficiaires

- Adapter l'organisation du travail

Facilitateurs

- Développer des **politiques sanitaires** qui tiennent compte du patient

3. Demande d'asile et réinstallation

Défis

Rôle dans le processus migratoire et **enjeux éthiques**

À l'attention des intervenants et des chercheurs :



- Développer des **ressources** pour soutenir les intervenants : formations, lignes directrices réactualisées, services externes.
- Mettre en place un **cadre de pratique professionnel adapté** : temps supplémentaire alloué, interprètes formés.
- Adopter des directives prônant des **structures de santé flexibles, intégratives** et **stables dans le temps**.
- Pour les perspectives de recherches futures : explorer l'expérience d'**autres professionnels en soins de première ligne** (p. ex. : pharmaciens) ainsi que dans d'**autres services** (p. ex. : santé mentale).