

Chercheur principal : Goudreau J

Co-chercheurs : Bertrand L, Fortin JP, Soubhi H, **Lussier MT**, Bernier L

Consortium lavallois de recherche en santé et services sociaux (27 350 \$) – Août 2005 à août 2007

Objectifs

Cette étude vise les objectifs suivants : (1) décrire les schémas de communication entre l'infirmière et l'appelant sur le plan du contenu et des interactions ; (2) décrire les schémas de communication en fonction du profil de l'infirmière, de celui de l'appelant et du motif de l'appel ; et (3) évaluer l'association entre les schémas de communication et le comportement de l'appelant après l'appel.

Méthode

Devis de recherche

Nous proposons une étude descriptive de nature exploratoire au cours de laquelle nous analyserons 200 appels logés au service Info-Santé CLSC du CLSC du Marigot au cours d'une période de 20 jours.

Population à l'étude et recrutement

L'étude aura lieu au CLSC du Marigot, seul milieu à Laval où il est actuellement possible d'enregistrer audio les appels d'Info-Santé et où le service est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Au service Info-Santé du CLSC du Marigot, il y a 27 postes d'infirmières dont environ la moitié sont actuellement détenus de façon permanente et dont l'autre moitié est « couverte » par des infirmières occasionnelles (du CLSC ou des agences privées). Toutes ces infirmières ont reçu une formation de base de dix jours. Cependant, leur expertise varie grandement, ce qui permettra de varier le profil de l'infirmière. Toutes les infirmières qui seront au travail pendant les 20 jours de la période d'étude seront approchées pour participer. Nous estimons que 20 infirmières participeront.

Démarche de recherche

Au début de l'étude, les infirmières du service Info-Santé CLSC du CLSC du Marigot seront informées de l'étude par une lettre de la chercheuse principale. Celles qui accepteront de participer seront rencontrées par la chercheuse principale qui expliquera les objectifs et la démarche de recherche ainsi que la contribution attendue de la part des infirmières. Elles compléteront alors le formulaire de consentement et la fiche du profil de l'infirmière. Puis, lors de la période choisie (20 jours) pour collecter les données, à la fin de chaque appel, les infirmières participantes proposeront aux appelants qui répondront aux critères d'inclusion de participer à l'étude. À chaque jour, un échantillon aléatoire de cinq appels sera construit à partir des « appels recrutés » par les infirmières. Ces appelants seront rappelés 48 à 72 heures par un assistant de recherche afin de compléter le questionnaire sur le comportement après l'appel. Ensuite, les enregistrements audio seront analysés.