

L'ÉCART ENTRE L'OFFRE ET L'ACCÈS POUR LES PERSONNES MARGINALISÉES

La qualité en action dans un système en réseau

Conférence IASI-CUSM – 26 et 27 octobre 2017



PLUS FORT
AVEC VOUS

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal
Québec

COMPRENDRE LA CLIENTÈLE MARGINALISÉE ET ÊTRE COMPRIS D'ELLE

Réduire l'écart entre l'offre de services et et le recours aux services offerts

PLUS FORT
AVEC VOUS

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Le contexte actuel du CIUSSS du Centre-Sud

- La réorganisation du réseau
- Ses mandats locaux, régionaux et suprarégionaux :
 - La coordination régionale des mesures d'urgence et des salles d'urgence;
 - La coordination régionale de l'accès aux services en anglais;
 - La coordination suprarégionale de la Banque interrégionale d'interprètes;
 - La coordination régionale des services pour des clientèles marginalisées ou éloignées du système de soins et services;
 - Elles sont trop souvent invisibles de nos systèmes ou craintives devant notre offre.
 - Le partenariat intersectoriel et multisectoriel;
 - La promotion de l'inclusion de la diversité au sein du CIUSSS.

Au-delà des principes...

- Il demeure quelques zones d'ombre dans l'équité d'accès pour certaines clientèles montréalaises
 - *Je suis une femme de 75 ans et je ne parle ni français ni anglais.*
 - *Je suis sourd et ai de jeunes enfants.*
 - *Je suis un homme autochtone qui vient d'arriver du Nord.*
 - *J'ai un problème de santé mentale et je n'ai pas de domicile fixe.*
 - *Je vis une situation de violence conjugale et j'ai un statut irrégulier.*
 - Est-il vrai que j'ai le même accès et de façon aussi facile que les autres ?
 - Tient-on compte de mes moyens, de ma condition pour que je puisse prendre des décisions éclairées sur ma santé, sur les choix qui me sont offerts ?
 - Est-ce que mes compétences parentales différentes de par ma diversité et mes traditions sont-elles valorisées? Elles ne mettent pas mon enfant en danger.
 - Les explications qu'on me donne tiennent-elles compte de mon niveau de littératie ?

Les clientèles éloignées ou marginalisées du système ⁽¹⁾

- Les clientèles éloignées ou marginalisées du système de soins et services :
 - Les hommes, surtout les jeunes;
 - **OUI** pour les problèmes de santé aigus, **NON** pour la prévention, les soins psychosociaux.
 - Les jeunes à leur sortie des Centres jeunesse;
 - Les immigrants et les allophones;
 - Barrières de la langue, différences culturelles, connaissance et compréhension du système.
 - Les autochtones;
 - Barrières de la langue, différences culturelles, connaissance et compréhension du système;
 - Les itinérants;
 - Marginalisation et craintes.

Les clientèles éloignées du système ou marginalisées ⁽²⁾

- Notre vision, nos stratégies et nos actions :
 - Connaître la clientèle et ses particularités;
 - Comprendre les causes de l'écart entre l'offre et l'utilisation;
 - Les raisons et les pistes de solutions sont-elles les mêmes pour chacune des clientèles?

LE RÉSEAU MONTRÉALAIS

PLUS FORT
AVEC VOUS

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

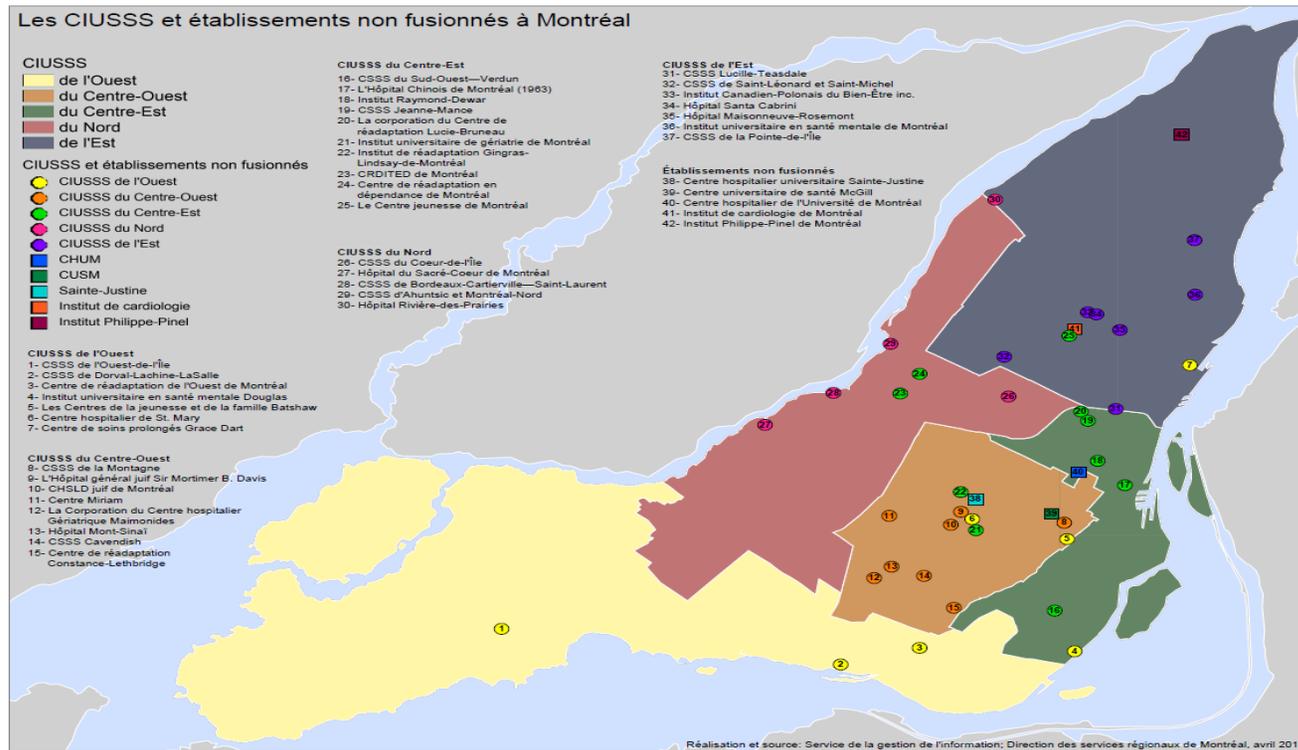
La richesse du réseau québécois

- D'entrée de jeu, peut-on reconnaître qu'au Québec, nous avons une offre de services et un éventail de services disponibles de qualité ?

Nous avons :

- Une offre de services privés fort intéressante pour compléter l'offre du public ;
- Une offre de services communautaires qui est riche et complémentaire à l'offre du réseau public.

La taille du réseau montréalais



Source: Santé Montréal, 2015

QUE DIT LA LOI EN CE QUI CONCERNE NOS RESPONSABILITÉS ENVERS LA CLIENTÈLE?

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud
de l'Île-de-Montréal*

Québec 

Bref rappel de la législation du Québec ⁽¹⁾

■ LA L4S ÉDICTE LES DROITS DES USAGERS ET LES RESPONSABILITÉS DU RÉSEAU

■ Les droits des usagers : art. 4 à 16

- **Être informé de l'existence** des services et des ressources ainsi que de leurs modalités d'accès. (art. 4)
- **Recevoir des services** de santé et des SS **adéquats...** avec continuité et **de façon** personnalisée et **sécuritaire**. (art. 5)
- Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement... de vérifier que soient fournis ces soins. (art. 7)
- Droit d'**être informé sur son état de santé** et de bien-être, de manière à **connaître... les différentes options** ainsi que **leurs risques et leurs conséquences**. (art.8)
- **Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins**, et ce quelle qu'en soit la nature... (art. 9)
- Tout usager a le droit de **participer à toute décision affectant son état de santé** ou de bien-être... de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé... (art. 10)
- Rien dans la présente loi ne limite **le droit d'une personne** ou de ses ayants cause **d'exercer un recours** contre un établissement... en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. (art.16)

Bref rappel de la législation du Québec ⁽²⁾

■ LA L4S ÉDICTE LES DROITS DES USAGERS ET LES RESPONSABILITÉS DU RÉSEAU

■ Communiquer avec les usagers

- Favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et à des services sociaux selon **des modes de communication adaptés aux limitations fonctionnelles des personnes** (art. 2.6)
- Favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et à des services sociaux, **dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec.** (art. 2.7)
- **Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources** humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348. (Art. 15)

COMMENT FAVORISER L'UTILISATION OPTIMALE ?

Obstacles entre l'offre et l'accès

PLUS FORT
AVEC VOUS

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Quelques obstacles

- **Les obstacles les plus évidents :**
 - La langue – comprendre l’intervenant et être compris de celui-ci;
 - La crainte du système et de ses représentants;
 - Comprendre l’offre de services et les façons d’y accéder.
- **La complexité :**
 - La complexité des besoins et des problématiques;
 - La complexité de l’accès;
 - La complexité du système.
- **La crainte :**
 - D’être mal reçu, d’être jugé par les intervenants;
 - Que les intervenants décident de leurs priorités de services;
 - D’être blessé dans leur dignité.

Des pistes pour lever les obstacles ⁽¹⁾

- Les personnes d'expression anglaise de l'Est de Montréal;
 - Une coordination des ressources pour un accès et une utilisation optimale des services.
- Les immigrants et les allophones;
 - La Banque interrégionale d'interprètes : une offre de services interrégionale et multisectorielle de services d'interprétation en plus de 40 langues.
- Des instances pour soutenir la concertation et le partenariat pour une meilleure complémentarité de l'offre et pour créer des passerelles :
 - Des ressources autochtones;
 - Des ressources en itinérance;
 - Des ressources pour les femmes violentées.

Des pistes pour lever les obstacles ⁽²⁾

- Former et outiller les intervenants :
 - Pour saisir les phénomènes émergents et les nouvelles problématiques;
 - Être attentif et vigilant tout en sachant sortir de façon sécuritaire du cadre.
 - Pour une réponse plaçant l'utilisateur au cœur du plan de soins, car celui-ci est l'expert de sa situation; J+_Mes repères Interprète - 2014
 - L'utilisateur est le plus à même d'identifier ses priorités, les succès qui l'aideront à reprendre prise sur sa vie.
 - Pour faire appel aux forces de la famille et aux ressources de la communauté.
 - Tisser un filet de social autour de l'utilisateur.

L'écart entre l'offre et l'accès pour les personnes marginalisées

- La qualité en action dans un système en réseau
- Conférence IASI-CUSM – 27 octobre 2017

- Florente Démosthène
 - Conseillère-cadre au partenariat et diversité
 - Direction adjointe / Bureau du président-directeur général adjoint - Partenariat et soutien à l'offre de services

MERCI!

PLUS FORT
AVEC VOUS

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 