

BULLETIN 13



DÉCEMBRE 2007

RESPECTER LES DIFFÉRENCES, TIRER PROFIT DES POSSIBILITÉS

ÉLABORER UN PLAN D'ACTION POUR DES SERVICES DE SANTÉ FAISANT PREUVE DE RÉCEPTIVITÉ CULTURELLE

Desservant l'une des populations les plus diverses de la province, le RLISS du Centre-Ouest et les fournisseurs locaux de services de santé partagent une motivation commune à faire tomber les obstacles qui compromettent actuellement l'accès aux services de santé.

Cette motivation est à l'origine de l'atelier d'une journée sur la diversité et l'intégration organisée par le RLISS du Centre-Ouest le 8 novembre dernier dans la salle de réception Chandni de Brampton. Dans un esprit de collaboration et de partage des connaissances, plus de 125 fournisseurs de services de santé du RLISS du Centre-Ouest et d'ailleurs se sont rassemblés pour échanger, apprendre les uns des autres, et rechercher de nouvelles occasions d'améliorer l'accès à des services de santé réceptifs.

Les présentations du comité ayant lieu le matin et les réunions en groupes de l'après-midi avaient un thème commun : intégrer l'équité dans les services de santé. Plusieurs fournisseurs de services de santé ont décrit des projets locaux utilisés comme plate-formes de discussion pour établir le mode de collaboration entre le RLISS et les fournisseurs de services, en vue d'établir des pratiques d'excellence et des services de santé culturellement compétents et répondant aux besoins multiples d'une population diverse en pleine croissance.

« L'impulsion est donnée pour cette importante priorité de notre plan de services de santé intégrés (PSSI) », affirme Joe McReynolds, président du conseil d'administration du RLISS du Centre-Ouest, qui accueillait les participants à la séance. « J'ai pu constater aujourd'hui à quel point ce groupe est motivé pour créer un système de santé qui répond aux besoins de toute la population du RLISS. »



Les réunions en petits groupes ont fait émerger plusieurs opinions sur la compétence culturelle qui ont provoqué des discussions inspirées.

La réceptivité consiste à permettre aux résidents du RLISS du Centre-Ouest, quelles que soient leurs origines culturelles, de bénéficier des programmes et des services conçus pour répondre à leurs besoins

Suite de la page 1

personnels, d'améliorer les résultats en santé et de susciter une plus grande satisfaction du consommateur. Il est donc nécessaire de s'attacher à améliorer l'efficacité des ressources en santé. La réceptivité tient également compte de la valeur que constitue la diversité au sein de notre propre main-d'œuvre.

« Nous avons conscience que la diversité culturelle n'est que l'un des aspects de la diversité dans nos collectivités », déclare Mimi-Lowi Young, chef de la direction du RLISS du Centre-Ouest. « À terme, nous mobiliserons un plus large éventail de personnes dans notre RLISS afin de mieux comprendre la priorité et leur problématique. Notre focalisation actuelle sur la diversité culturelle représente le point de départ de l'élaboration d'un plan d'action plus vaste qui traitera de tous ses aspects et éliminera les obstacles à l'accès au système de santé. »



Mimi Lowi-Young, chef de la direction du RLISS du Centre-Ouest, explique que la focalisation sur la diversité culturelle représente le point de départ d'un plan d'action plus vaste traitant de tous les aspects de la diversité à travers le RLISS.

INTÉGRER LA DIVERSITÉ DANS LA CULTURE ORGANISATIONNELLE

L'oratrice principale, Uzma Shakir, directrice exécutive de la South Asian Legal Clinic of Ontario et ayant récemment gagné le prestigieux prix Atkinson Economic Justice Fellowship Award, a donné le ton de l'événement avec une présentation enthousiaste sur

l'importance de l'intégration de la sensibilisation aux réalités culturelles dans la culture organisationnelle.

« Il ne s'agit pas d'un débat sur le bien-fondé de la réceptivité culturelle », précise Uzma Shakir. « Ce qui est important, c'est que la sensibilisation aux réalités culturelles aille de soi dans nos relations interprofessionnelles ainsi qu'avec les clients que nous servons. Une fois ce progrès accompli, nous aurons commencé à éliminer les obstacles existants. »



L'oratrice principale Uzma Shakir met l'accent sur la nécessité d'intégrer la sensibilisation aux réalités culturelles dans la culture organisationnelle.

TIRER PROFIT DES DIVERS POINTS DE VUE

L'atelier prévoyait les présentations de quatre conférenciers qui ont exprimé chacun leur propre vision de la diversité dans un établissement de santé. Floydeen Charles-Fridal, directrice des programmes du centre de santé communautaire de Rexdale, a évoqué l'importance de la valorisation de la diversité et de la promotion de l'intégration. Elle a particulièrement insisté sur le fait que les organismes doivent « prêcher par l'exemple » en démontrant leur sensibilisation aux réalités culturelles dans chacune de leurs actions.

Baldev Mutta, directeur exécutif du centre de santé communautaire Punjabi, a expliqué le fonctionnement du centre en tant que fournisseur de services « adapté à la culture ». Les professionnels qui y travaillent sont tenus d'adapter leur façon de penser, de travailler, et

Suite de la page 2

de fournir des services aux besoins de leurs clients, plutôt que ce soit leurs clients qui doivent ajuster leur vision du monde à leurs méthodes de prestation et à leurs solutions thérapeutiques.

« Notre personnel ne s'attend pas à ce que les clients viennent chez nous », dit Baldev Mutta. « Ils ont l'autorisation et les moyens de joindre les clients de la manière qui convient le mieux à leurs besoins, même s'il s'agit de les rencontrer dans un café ou de leur parler au téléphone cellulaire. »

En étudiant la vision de la diversité par le personnel comme par le patient, Marilyn Kanee, conseillère en matière de diversité et de droits de la personne à l'hôpital Mount Sinai, a remarqué que, pour les fournisseurs de services de santé, la diversité est une question d'équité qui garantit qu'ils restent en phase avec les besoins des collectivités qu'ils desservent. Pour les patients, la diversité signifie être traités avec respect dans un environnement accueillant et favorisant l'intégration, où les renseignements sont traduits et interprétés afin de réduire le nombre de malentendus et d'erreurs.

Pour terminer les présentations du comité, Pat Rose, gestionnaire de cas dans le cadre du projet multiculturel du centre d'accès aux soins communautaires de Mississauga Halton (CASC),



L'atelier sur la diversité et l'intégration a rassemblé plus de 120 fournisseurs de services de santé du RLISS du Centre-Ouest et de l'extérieur.

a évoqué l'importance d'établir des liens avec les partenaires communautaires et de créer des relations de collaboration avec le personnel pour favoriser un échange d'informations proactif sur le thème de la diversité.

ÉLABORER DES PROJETS LOCAUX POUR LA DIVERSITÉ

La collaboration a été à l'honneur toute l'après-midi alors que les participants aux réunions en petits groupes débattaient des plus importantes caractéristiques d'un service basé sur la compétence et la réceptivité culturelle (sensibilisation, éducation, respect, responsabilisation); des mesures possibles; de la compétence et la réceptivité culturelle (enquêtes, satisfaction du client et du personnel, ententes de responsabilisation); et des projets de services à « lancement rapide » pouvant être immédiatement mis sur pied avec des ressources restreintes (services de liaison entre des organismes pour un soutien mutuel, comme des services de traduction).

En relation avec le thème de la journée, les participants ont apprécié la diversité du buffet qui proposait des plats jamaïcains, chinois et d'Asie du sud.



Les participants à l'atelier profitent de la diversité des cuisines de Jamaïque, de Chine et d'Asie du sud.

LES PROCHAINES ÉTAPES

Pour clore l'atelier, le RLISS du Centre-Ouest a demandé aux participants de manifester leur intérêt éventuel à participer activement à la réalisation de projets en collaboration avec le RLISS.

« La réponse a été massive », déclare Samina Talat, conseillère en mobilisation communautaire du RLISS du Centre-Ouest, et coordinatrice de l'atelier. « Nous avons reçu des demandes de plus de 30 participants, ce qui montre à quel point les gens sont intéressés par la création d'un système de santé culturellement réceptif. »

Au cours des prochaines semaines, les informations glanées au cours des réunions en petits groupes et des forums précédents d'engagement de la collectivité seront affichées sur le site Web du RLISS du Centre-Ouest, afin que les participants à l'atelier, les fournisseurs des services de santé et les membres de la collectivité puissent les consulter.

« Cet atelier nous a permis de mieux comprendre la nature des priorités des participants pour les prochaines étapes, et les occasions pour eux de collaborer sur des projets visant à créer des services culturellement adaptés, réceptifs et compétents, afin que tous les résidents du RLISS du Centre-Ouest bénéficient d'un accès équitable aux services de santé. »

www.centralwesthln.on.ca



Les membres du comité Pat Rose, Marilyn Kanee et Baldev Mutta répondent aux questions posées par un auditoire enthousiaste.

