

OFFRE DE SERVICE



Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale



HÔPITAL

Jeffery Hale-Saint Brigid's

Émetteur	Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's
Approuvé par	Conseil d'administration de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's (septembre 2010) Comité de direction de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (juillet 2010)
Date d'adoption initiale	21 septembre 2010
Date de révision	
Date d'entrée en vigueur	21 septembre 2010
Date de révision prévue	Septembre 2015
Destinataires	Établissements de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale

Lieu de service

Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale
Pavillon Jeffery Hale
1270, chemin Sainte-Foy, bureau 1124
Québec (Québec) G1S 2M4

Adresse postale

Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's
Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale
1250, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M6

Télécopieur: 418 681-9265
Téléphone: 418 684-JEFF (5333), poste 1580
Sans frais: 1 888 984-5333, poste 1580

www.jefferyhale.org



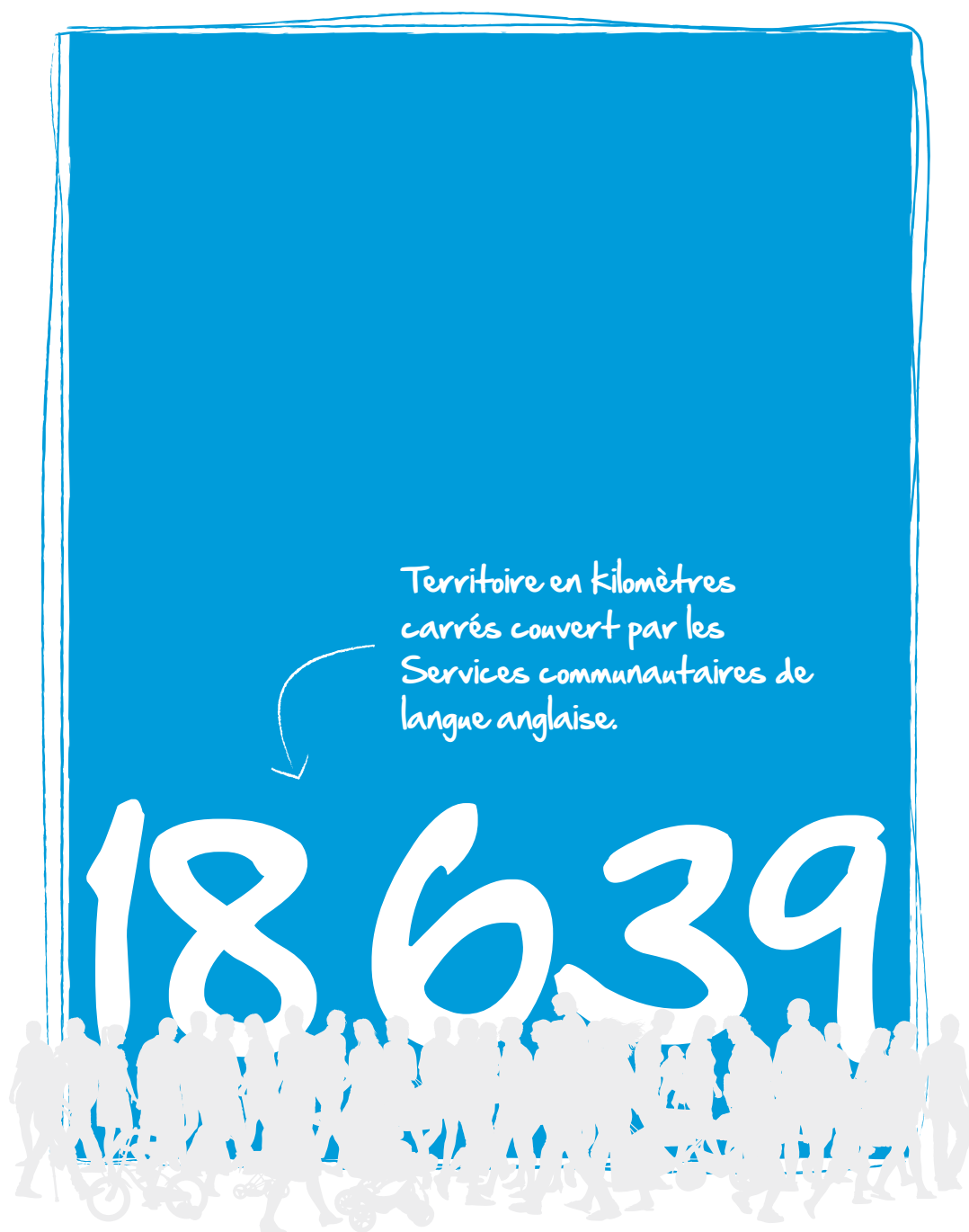
saintbrigidshome.org



Table des matières

section 1	Préambule	4
1.	Contexte légal	6
2.	Notre mission	6
3.	Notre vision	6
4.	La population cible	7
5.	Nos partenaires	8
6.	Notre équipe régionale qualifiée	8
section 2	Offre de service	9
1.	L'accès aux services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale	11
1.1	<i>Le guichet Jeffery Hale</i>	12
2.	Famille, enfance, jeunesse	13
2.1	<i>Famille, enfance</i>	13
2.2	<i>Jeunesse</i>	13
3.	Services psychosociaux et de santé mentale	13
4.	Le soutien à domicile	14
5.	Le centre de jour	15
6.	Le support clinico-administratif	15
	Bibliographie et références	16
	Annexes	17
	Organigramme des services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale	18
	Organigramme des programmes clientèles	19

section 1 **Préambule**



Des études ont confirmés l'existence de certains risques pour l'état de santé des communautés minoritaires d'expression anglaise (Bouchard et *al.*, 2009a, CHSSN, 2008, Pocock, 2006a; Tr  n et *al.*, 2004). En effet, cette communauté vieillie plus rapidement affiche un taux de chômage plus élevé et un revenu familial plus faible que la majorité des francophones (CHSSN, 2008). De plus, l'isolement social et géographique de cette communauté est un déterminant important dans l'accès aux services de santé et aux services sociaux. L'environnement social et le manque de réseau de soutien aux personnes d'expression anglaise contribuent à leur vulnérabilité, leur isolement et compromettent ainsi leur accès au réseau de santé. Ainsi, les Québécois d'expression anglaise se classent derniers dans les indicateurs-clés, notamment : avoir un médecin de famille, être satisfait de la qualité des soins et avoir accès aux informations de santé.

Sur le plan clinique, les caractéristiques linguistiques spécifiques de la personne peuvent contribuer à accentuer ses besoins de services psychosociaux ou de crise. En effet, plus ces composantes sont présentes, plus elles mettent en évidence la nécessité pour la personne d'expression anglaise de recevoir des services de santé et des services sociaux dans sa langue. Ainsi, les barrières culturelles et linguistiques alourdissent le tableau clinique, parfois déjà complexe.

Depuis 1991, l'offre de service de santé et de services sociaux a évolué selon les besoins de cette communauté. Les services de santé et les services sociaux en langue anglaise dans la région de la Capitale-Nationale sont basés sur un modèle de partenariat et de développement des communautés. Le plan d'accès régional aux services découlant du cadre de référence ministériel a permis de faire évoluer ce modèle. Le plan régional d'organisation des services intégrés de la Capitale-Nationale (PROSI, 2006) a recommandé que le regroupement formé de l'Hôpital Jeffery Hale, du Saint Brigid's Home et du Centre Holland rende accessible des soins et des services en langue anglaise. Le 1  r avril 2007, un établissement unique est créé. Il est connu aujourd'hui sous le nom de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's et intègre les Services communautaires de langue anglaise de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's, autrefois connu sous le nom de Centre Holland. Les Services communautaires de langue anglaise de l'Hôpital Jeffery Hale – St-Brigid's offrent des services de première ligne de type CLSC à la population d'expression anglaise de la grande région de Québec. Cette équipe régionale pourrait, selon les recommandations du comité d'accès provincial, répondre à un mandat régional et suprarégional (MSSS, 2006).

1. Contexte légal

Le droit des personnes d'expression anglaise de recevoir des services de santé et des services sociaux en langue anglaise est exprimé dans la Loi sur les services de santé et des services sociaux (LRQ, c. S-4.2, a.15).

« 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 l'on prévoit un programme d'accès visé à l'article 348 » (LRQ, c. S-4.2).

2. Notre mission

Les *Services communautaires de langue anglaise* ont pour mission d'offrir des services de première ligne de type CLSC et de soutenir une offre de service coordonnée et concertée à la population d'expression anglaise de la Capitale-Nationale. En misant sur des alliances avec les partenaires communautaires, nous travaillons pour assurer le développement et la vitalité de la communauté d'expression anglaise. Les *services communautaires* offrent une gamme de services aux jeunes et aux familles, des programmes en santé mentale ainsi que des soins à domicile et l'accès à un centre de jour pour les personnes en perte d'autonomie.

3. Notre vision

Les *Services communautaires de langue anglaise* sont des leaders reconnus pour promouvoir la santé et le bien-être de la population d'expression anglaise de la grande région de la Capitale-Nationale. Son équipe interdisciplinaire unique travaille en partenariat afin d'assurer la promotion et la prestation de programmes et de services innovateurs de qualité, en utilisant une approche humaine qui favorise l'autodétermination. Les membres de son équipe se développent dans un environnement professionnel stimulant et soutenant.

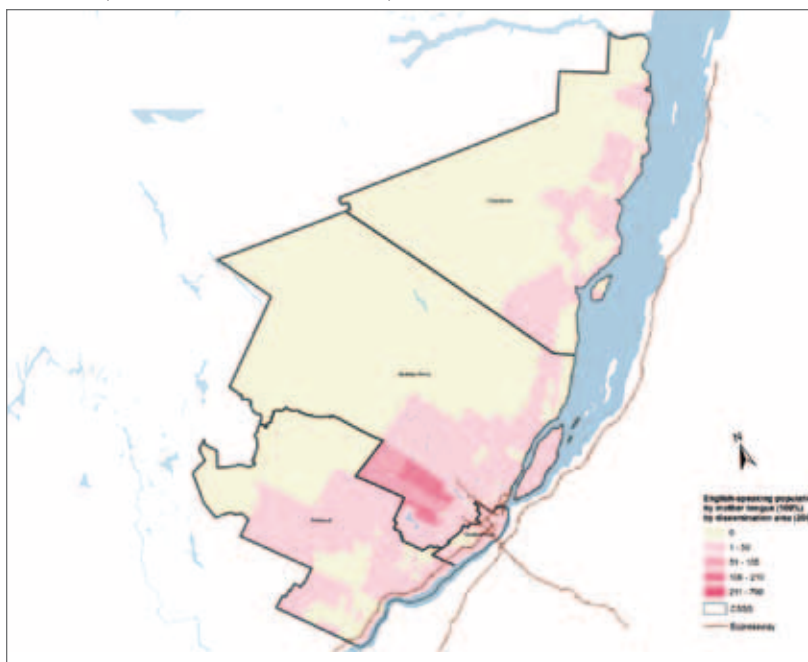
Tableau 1 Distribution (2001, 2006) et projection (2011, 2016) de la population anglophone selon la langue maternelle ajustée de la région 03 (Eckler Associés Ltée, 2006)

Groupe d'âge	2001	2006*	2011**	2016**
0-4 ans	415	360	445	432
5-24 ans	2 345	2 330	1 889	1 673
25-44 ans	3 565	3 185	2 599	2 379
45-64 ans	3 395	3 660	4 025	3 733
65-84 ans	2 050	2 055	2 162	2 455
85 ans et plus	265	375	378	373
Total	12 035	11 870	11 498	11 045

* Statistique Canada, 2006

** Projections basées sur les données de Statistique Canada 2001

Carte 1 Distribution de la population d'expression anglaise dans les Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la région de la Capitale-Nationale (03), 2006 (tiré du document Warnke, 2009)



4. La population cible

La personne d'expression anglaise, dans ses relations avec un établissement qui dispense des services de santé ou des services sociaux, se sent plus à l'aise d'exprimer ses besoins en langue anglaise et de recevoir les services dans cette langue.

Les statistiques basées sur la langue maternelle indiquent que la population d'expression anglaise de la région de Québec représente environ 12 000 personnes, soit 1,8% de la population. (Statistique Canada, 2006). Ce sont les jeunes et les personnes âgées qui représentent les groupes de la population les plus nombreux proportionnellement (CHSSN, 2008). La population anglophone est proportionnellement plus âgée que la population francophone dans la région 03 (Eckler, 2006).

Il faut aussi noter que le taux de mobilité de la population anglophone entre 2001 et 2006 est important. En effet, 43% de la population a changé de résidence au cours de cette courte période. Ces nouveaux arrivants anglophones de la région de la Capitale-Nationale sont moins susceptibles d'avoir un réseau social établi et présentent donc des besoins particuliers (Voice of English-speaking Québec, 2009).

La population d'expression anglaise de la région se répartit selon un indice de densité peu élevé. Elle est localisée principalement sur le territoire du CSSS de la Vieille-Capitale (53,9%), et sur le territoire du CSSS de Québec-Nord (39,7%), plus particulièrement dans les municipalités de Valcartier et Shanon. Leur présence dans les territoires de Portneuf (4,75%) et de Charlevoix (1,64%) est marginale (CHSSN, 2009).

5. Nos partenaires

Tout d'abord, il faut noter que, de par notre mission spécifique à l'égard de la population d'expression anglaise, notre offre de service s'interface dans les quatre réseaux locaux de la région de la Capitale-Nationale. Tout comme d'autres partenaires, notre organisation s'articule donc en réseau afin de coordonner, de façon optimale, notre offre de service à cette population à travers, entre autres, les efforts en cours pour améliorer l'organisation des services dans le réseau régional intégré.

Les partenariats constituent donc des moyens essentiels au développement et au fonctionnement quotidien des *Services communautaires de langue anglaise de l'Hôpital Jeffery Hale – St-Brigid's*. Ces partenariats ont permis d'assurer un lien étroit avec la communauté et d'affirmer notre rôle de premier point d'accès aux services de santé de première ligne pour la communauté d'expression anglaise. Actuellement, les principaux partenaires dans la communauté sont les *Partenaires communautaires Jeffery Hale*, la commission scolaire Central Québec, le Cégep Champlain St-Lawrence, Voice of English-Speaking Quebec, le *Fraser Recovery Program* (toxicomanie) et le réseau des églises anglophones. Des partenariats privilégiés avec des établissements du réseau se sont conclus par des ententes formelles avec le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale, le Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord et le Centre Jeunesse Québec.

infirmières cliniciennes et des ergothérapeutes membres de leurs ordres professionnels respectifs. Ceux-ci ont à cœur d'offrir des services de santé et des services sociaux attentifs et novateurs à la collectivité qu'elle dessert. De plus, notre équipe psychosociale a développé l'expertise régionale en l'intervention de crise auprès de la clientèle d'expression anglaise.

6. Notre équipe régionale qualifiée

Les *Services communautaires de langue anglaise* comptent sur une équipe interdisciplinaire bilingue, expérimentée et engagée. Parmi ses professionnels, l'équipe compte, entre autres, des éducateurs spécialisés, des travailleurs sociaux, des

section 2 **Offre de service**



L'offre de service des *Services communautaires de langue anglaise (SCLA) de l'Hôpital Jeffery Hale – St-Brigid's* se structure à partir des besoins des personnes d'expression anglaise demandant des services de santé et des services sociaux. Cependant, les services sont offerts lorsque la masse critique et la capacité de soutenir l'expertise clinique est suffisante. Outre les activités reliées à l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes, les programmes clientèles offerts par les *Services communautaires de langue anglaise* comprennent des services de santé, de réadaptation et psychosociaux en Santé Mentale, en Famille-Enfance-Jeunesse, en Soutien à domicile ainsi que le Centre de jour.

Ces programmes visent les clientèles suivantes :

- > Les jeunes en difficultés et leurs parents ;
- > Les personnes présentant une problématique de santé mentale ;
- > Les personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement.

1. L'accès aux services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale

Selon la hiérarchisation des services du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), les mandats spécifiques et complémentaires des différents établissements restent inchangés dans un contexte de service en langue anglaise. Néanmoins, il est possible pour les établissements ou les personnes d'expression anglaise de la Capitale-Nationale de s'adresser à l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's afin de recevoir des services en langue anglaise en vertu de l'organisation régionale des services et des ressources consenties. Le plan régional d'organisation des services intégrés de la Capitale-Nationale (PROSI, 2006) attribue une responsabilité à l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's en matière de services de santé et de services sociaux à la population d'expression anglaise de la région de Québec.

Lorsqu'une personne d'expression anglaise fait une demande de services de santé ou de services sociaux en langue anglaise à l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's, sur référence ou directement, le processus d'accueil, d'évaluation et d'orientation s'amorce. Ce processus d'analyse des besoins de la personne est effectué par l'intervenant de l'accueil à l'aide d'outils standardisés. L'évaluation est faite directement avec l'utilisateur en langue anglaise ainsi qu'avec les proches ou un autre prestataire de services du réseau de la santé et des services sociaux.

L'évaluation a pour but de cerner la demande d'aide afin d'orienter la personne vers les services les mieux adaptés à ses besoins, qu'il s'agisse des *Services communautaires de langue anglaise* ou des partenaires du réseau local de santé et de services sociaux. Par ailleurs, l'accessibilité

aux *Services communautaires de langue anglaise* est détaillée dans la *Politique d'accessibilité aux services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale* (2008).

1.1 LE GUICHET JEFFERY HALE

L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's se veut un partenaire complémentaire et interdépendant du réseau de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Notre offre de service se doit donc de miser sur des compétences distinctes et complémentaires à nos partenaires régionaux. Pour ce faire, l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's s'engage à répondre aux besoins de sa clientèle en misant sur un accès en langue anglaise rapide et adapté culturellement selon le meilleur service disponible dans la région, tout en respectant les contraintes des partenaires.

Le guichet d'accès permet une meilleure accessibilité aux services de première ligne ainsi qu'une orientation vers le service adéquat dans le meilleur délai possible pour la population générale et pour la population d'expression anglaise de la Capitale-Nationale. Les intervenants assurent l'accueil, l'évaluation et l'orientation ou la réorientation vers le bon service du réseau (guichet d'accès des CSSS, GMF, clinique réseau). Ainsi, les intervenants de première ligne du guichet d'accès agissent en relation avec le réseau interne et externe grâce à des mécanismes formels de transition connus ou en développement.

Services et activités

- > Accueil, évaluation et orientation des demandes de services sociaux;
- > Intervention psychosociale brève;
- > Intervention et liaison infirmière.

Le guichet d'accès se veut un modèle d'organisation de services bilingues en voie d'implantation et faisant l'objet d'une évaluation (2010-2013).

2. Famille, enfance, jeunesse

Les services visent à assurer le développement, le bien-être et la sécurité des enfants et des jeunes en leur offrant à eux, ainsi qu'à leur famille, un ensemble de services intégré, coordonné et de qualité. De plus, des groupes d'information et de socialisation sont également offerts pour briser l'isolement des parents ayant de jeunes enfants. L'organisatrice communautaire est responsable de la planification et de l'animation des différentes activités pour les jeunes familles.

2.1 FAMILLE, ENFANCE

Les services aux familles ayant des enfants d'âge préscolaire sont offerts en suivi individuel ou de groupe. Notre équipe de la petite enfance offre des services aux familles d'expression anglaise ayant un enfant âgé de 0 à 4 ans. Les intervenants privilégient le travail en collaboration avec nos partenaires du réseau de la santé et des milieux familiaux et communautaires. Nous facilitons par divers moyens l'intégration des familles à la société québécoise.

Services et activités offerts

- > Clinique prénatale et rencontres prénatales;
- > Programme OLO;
- > Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance;
- > Activités de prévention et de socialisation tels que *Take-a-break Drop-in*, *Baby Chat café*;
- > Suivi psychosocial;
- > Suivi postnatal;
- > Soins pédiatriques;
- > Soutien direct aux familles.

2.2 JEUNESSE

Les services aux jeunes en difficultés s'adressent aux enfants, adolescents et leur famille. Ces

jeunes (près de 3000) fréquentent généralement l'une des sept (7) écoles primaires ou des trois (3) écoles secondaires de la Commission scolaire *Central Quebec* de la région de Québec.

Entente avec les services externes du Centre Jeunesse de Québec

En vue d'établir une collaboration étroite avec nos services et d'offrir un service en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise, le Centre Jeunesse de Québec a mandaté un éducateur spécialisé pour travailler avec les jeunes de cette population minoritaire. Cette personne travaille dans nos locaux et reçoit des références des travailleurs sociaux offrant un suivi aux jeunes anglophones âgés de 0 à 18 ans. L'éducateur spécialisé travaille en vertu de la Loi sur les Services de Santé et les Services Sociaux (LSSSS) dans un premier temps et en vertu de la Loi sur la Protection de la Jeunesse (LPJ) et de la Loi sur le Système de Justice Pénale pour Adolescents (LSJPA) selon le contexte d'intervention. Il intervient selon les besoins de la clientèle et également dans une orientation de prévention.

Services et activités offerts

- > Suivis psychosociaux et de santé en milieu scolaire;
- > Vaccination;
- > Programmes de promotion et de prévention selon l'approche *École en santé*;
- > Programme *Sentinelle suicide*;
- > Soutien direct aux familles;
- > Services de réadaptation.

3. Services psychosociaux et de santé mentale

Les services en santé mentale offrent divers services professionnels s'adressant à des personnes

dont la santé mentale est compromise ou qui vivent des difficultés d'adaptation à caractère transitoire ou de longue durée. Les services offerts visent à aider la personne à maintenir ou à retrouver son bien-être et son autonomie dans les différentes sphères de sa vie. Le programme Santé mentale s'adresse aux adultes, aux jeunes et à leur famille. Cependant, l'approche diffère selon les groupes d'âge.

Services et activités offerts

- > Suivis psychosociaux généraux;
- > Service en situation de crise (7h par jour / 5 jours par semaine);
- > Services ambulatoires de première ligne en santé mentale;
- > Suivi d'intensité variable dans la communauté;
- > Suivis psychosociaux en santé mentale jeunesse;
- > Collaboration à l'évaluation du guichet d'accès en santé mentale des CSSS;
- > Programme de promotion et de prévention tel *Wind of Change*.

4. Le soutien à domicile

Les services à domicile ont pour but de maintenir la personne en perte d'autonomie dans son milieu de vie naturel, tout en lui offrant du soutien dans son désir de mener une vie autonome. La continuité des soins et les services spécialisés sont assurés en collaboration avec les partenaires locaux. De plus, des efforts importants sont consentis afin d'assurer l'accès et la coordination des services complémentaires.

Population visée

- > Les personnes âgées ou les personnes qui font face à une diminution de leur autonomie;

- > Les personnes en fin de vie;
- > Les personnes en posthospitalisation ou postchirurgie d'un jour.

Les soins et les services professionnels

- > Services de soins infirmiers;
- > Services de réadaptation de base en ergothérapie;
- > Services psychosociaux et d'accompagnement;
- > Soutien aux aidants et aux proches;
- > Répit en hébergement temporaire;
- > Programmes de promotion et de prévention tel que *le programme d'intervention multifactorielle personnalisé (IMP)*;
- > Services d'organisation communautaire;
- > Service d'évaluation en vue d'un régime de protection (Curateur public);
- > Conseils et orientation pour l'hébergement public et privé.

Les soins et les services offerts par entente de partenariat avec les CSSS de territoire:

- > Services de réadaptation de base en physiothérapie;
- > Services de nutrition;
- > Soins palliatifs.

Les services d'aide à domicile

- > Services de popote, d'accompagnement, les visites d'amitié;
- > Repas congelés - *Frozen Meals*;
- > Télésurveillance - *Lifeline*;
- > *Telephone Check-In*;
- > Activités de soutien civique tel que l'aide pour remplir des formulaires, faire le budget.

Les soins et les services offerts par entente de partenariat avec les CSSS de territoire :

- > Les services d'assistance personnelle tels que l'aide à l'hygiène, l'habillement et certains transferts (le transfert du fauteuil roulant au lit, le transfert du fauteuil roulant à la toilette, etc.);
- > Les services d'aide domestique.

Ces services d'aide à domicile peuvent aussi, selon le profil des besoins, être offerts par les entreprises d'économie sociale, les organismes communautaires, les groupes bénévoles, le personnel embauché par l'allocation directe ou les proches-aidants.

Les services aux proches-aidants

- > Le répit;
- > Les services psychosociaux;
- > Les services d'organisation communautaire tel qu'un groupe de soutien aux proches aidants.

Les soins et les services offerts par entente de partenariat avec les CSSS de territoire :

- > Le gardiennage ou « présence-surveillance »;
- > Le dépannage;
- > L'appui aux tâches quotidiennes.

5. Le centre de jour

Le centre de jour contribue au soutien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie. Il offre à ces personnes des activités dans les secteurs suivants : santé physique, services psychosociaux et maintien des acquis. Les activités sont offertes par une équipe comprenant des éducateurs spécialisés, une ergothérapeute et une infirmière. Le but de ce centre de jour est de retarder la détérioration globale de l'état de santé des aînés,

d'offrir un répit aux aidants naturels et de briser l'isolement. Les activités visent à stimuler l'éveil cognitif et sensoriel tout en offrant un endroit de socialisation en anglais. Afin de donner accès à l'ensemble de la clientèle le plus près possible de son domicile, le centre de jour possède des points de services à Valcartier, Portneuf et Stoneham.

Services et activités offerts

- > Suivi en soins infirmiers et ergothérapie;
- > Activités thérapeutiques adaptées;
- > Transport pour participer aux activités du centre de jour;
- > Repas du midi.

6. Le support clinico-administratif

L'équipe des *Services communautaires de langue anglaise de l'Hôpital Jeffery Hale – St-Brigid's* possède une structure clinico-administrative essentielle à l'offre de service actuelle. Elle permet un arrimage régional des différents secteurs d'activités.

Services et activités offerts

- > Réception téléphonique centralisée;
- > Le centre d'information offre une gamme de documents adaptés à la population d'expression anglaise de la région de la Capitale-Nationale. Il soutient les professionnels dans leurs activités cliniques, professionnelles et pédagogiques. En plus de donner accès à une quantité importante d'information, il contribue au rayonnement de la mission des *Services communautaires*, notamment par la diffusion des publications réalisées dans l'établissement;
- > Soutien administratif, coordination administrative, clinique interne et externe.

Bibliographie et références

BOUCHARD, L., GABOURY, I., CHOMIENNE, MH., GILBERT, A. & DUBOIS, Lise. (2009a). *La santé en situation linguistique minoritaire*. Publié dans Politiques de santé, vol.4 No. 4, page 36 à 42.

Eckler & Ass. Ltée (2006). *Projection 2011 et 2016 de la population anglophone sur le territoire de l'Agence de Québec (région 03)*. Montréal.

POCOCK, J. (2006a). *Social Networks in Quebec's English-speaking Communities: Building Community Vitality through Social Capital Strategies-Based on data from the 2005 CROP/CHSSN Survey on Community Vitality*. CHSSN.

Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS). (2008). *Baseline Data Report 2007–2008: Quebec's Social and Health Survey Information, Compendium of tables including mother tongue information derived from 1998 Quebec Social and Health Survey*.

Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS). (2009). *Baseline Data Report 2008–2009: Regional Profiles of Quebec's English-speaking Communities: Selected 1996–2006 Census Findings*.

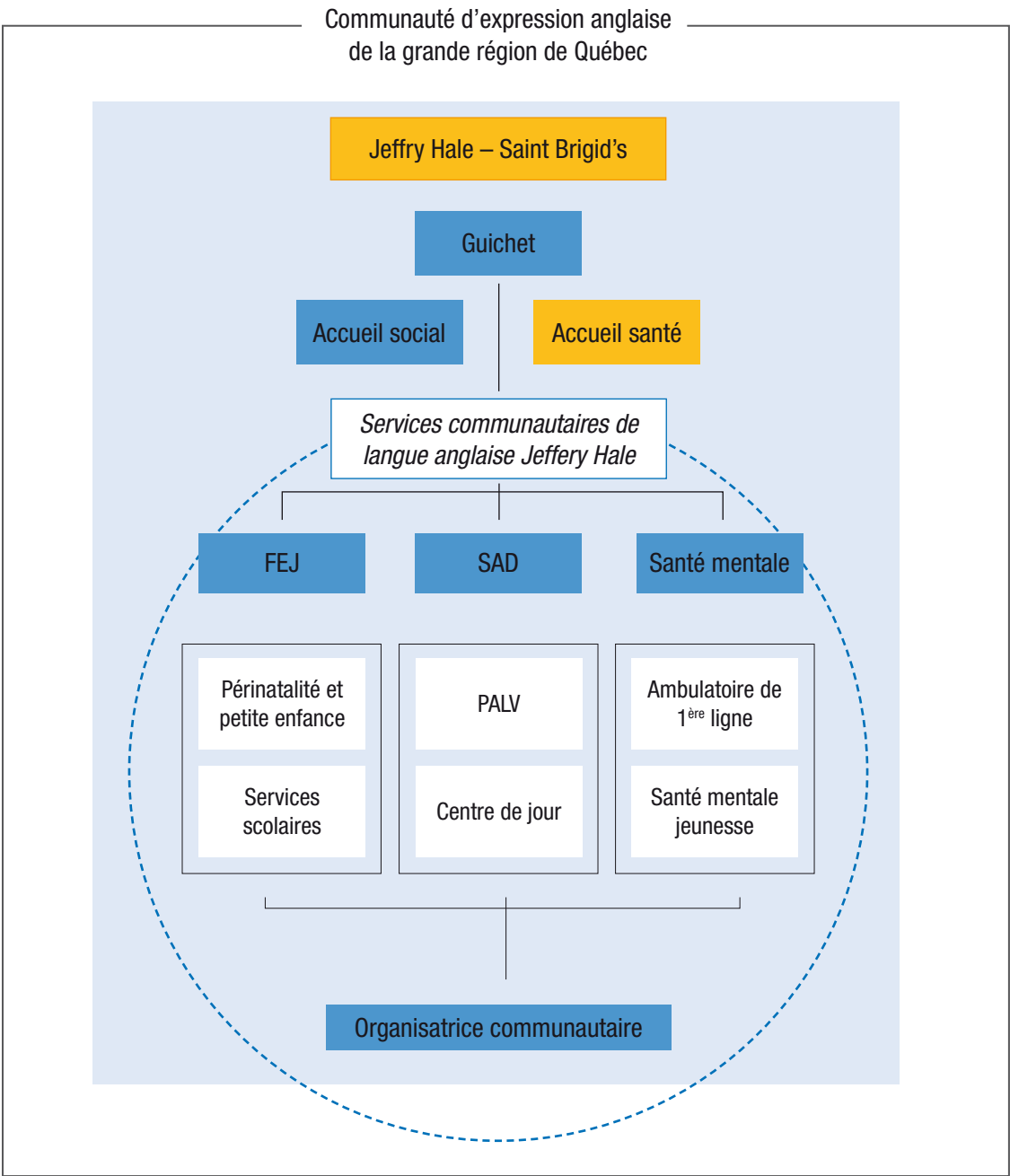
TRÂN J., BEAUCAGE C. et REINHARZ, D. (2004). *Analyse organisationnelle de l'accessibilité aux services en santé mentale pour la population anglophone de Québec*. En collaboration avec les professionnels du Centre Holland, présenté à la Direction de santé publique de la Capitale nationale, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale. 74 pages.

Voice of English-speaking Québec (VEQ). (2008-2009). *A study of recruitment and retention factors affecting immigrants, and Anglophone and Allophone newcomers in the Quebec City region*.

Annexes



Organigramme des services
communautaires de langue anglaise
Jeffery Hale



Organigramme des programmes clientèles

