Comment les centres de santé communautaires répondent-ils aux besoins des clients francophones?

Simone Thibault

Directrice générale

Centre de santé communautaire du Centre-ville



Les centres de santé communautaire francophones/bilingues - Champlain

Centres de santé communautaires (CSC) désignés:

- * CSC de l'Estrie 6 sites à l'est et sud d'Ottawa
- * CSC de Carlington
- * CSC de la Côte de Sable

Centre en voie de désignation:

* CSC du Centre-ville....



Comment on répond aux besoins?

- * L'offre active
- * On pose les bonnes questions à l'inscription et par nos sondages
- Consultation et engagement avec la communauté pour informer plan stratégique et programmes
- Publicité en français
- * Assurer les services en français en tout temps etc'est gratuit!

Nos services aux aînés-es

- Soins de santé primaires
- * Services en santé mentale
- * Activités en promotion de la santé
- Service d'éducation pour le diabète
- Service d'intervention en toxicomanie pour personnes 55 ans et plus – Ottawa
- Réseau Fierté des aînés Ottawa

Exemples au Centre de santé communautaire du Centre-ville

Soins primaires du Centre de santé communautaire Centre-ville (CSCC)

Nos clients aînés peuvent accéder aux...

- * Services de soins primaires par rendez-vous avec leur médecin/infirmier practicien
- * Programme d'intervention en soins primaires pour les personnes âgées
 - Évaluation des besoins
 - Soins à domicile (médicaux, services sociaux)
- * Programme pour les aînés vulnérables en milieux urbains
 - * Clinique sans rendez-vous pour les aînés sans abris et ceux qui risquent de le devenir (p. ex. logement précaire)
 - Visites aux hébergements pour femmes seules (population vieillissante)

Carmen – une cliente

Carmen - âgée de 76 ans

Demeure seule dans un logis subventionné.

Complexité:

- * Démence
- * Aucun soutien
- * Incapable de gérer ses médicaments
- * Questions d'abus
- * Problème de jeu
- * Problème de collection compulsive 'Hoarding'
- Infestation de coquerelles
- * Possibilité d'éviction



Interventions par le Centre de santé

- * Intervenante éduque Carmen sur les éléments de sécurité
- * Plusieurs essais en ce que Carmen reçoive des services souvent ne rencontre pas les critères ou elle refuse le service
- * Accompagne Carmen pour évaluation par le CASC pour soins de longue durée mais ne s'y rend pas car 'trop bien' physiquement et elle ne veut pas déménager
- * Grâce à un appel de l'infirmière, Carmen admis à l'urgence avec clavicule cassée après quelques jours avec cette blessure
- * Hôpital comprend que le retour à la maison n'est pas une option
- * Carmen à l'hôpital pour 6 mois; après 4 mois ré-évaluée pour soins de longue durée et après 2 mois déménagée à La Résidence Montfort Renaissance

Programme toxicomanie pour 55+

- * Un programme de traitement communautaire pour adultes 55+
- * Un service de soutien utilisant l'approche de réduction des méfaits pour les gens qui visent à réduire ou cesser leur consommation ou leur jeu compulsif
- * Un programme offert à travers la Ville d'Ottawa avec visites à domicile et bureaux satellites à Barrhaven, Orléans et Kanata
- * Un appel au **613-233-5430**.

Programmes communautaires d'éducation sur le diabète



Accueil et aiguillage

Programmes communautaires d'éducation sur le diabète

- * L'âge est un facteur de risque pour le diabète de type 2
- * Les aînés sont à risque pour le diabète et ses complications ex: cataracts, glaucome et AVC
- * Il est possible de bien gérer son diabète afin de prévenir les complications



Éducation sur le diabète

Offrir aux personnes atteintes du diabète les connaissances et les outils nécessaires à une bonne qualité de vie.



Programmes communautaires d'éducation sur le diabète

- * Équipes d'infirmières autorisées et de diététistes professionnelles
- * Séances individuelles ou en groupe
- * Groupes de suivi ou de remise à niveau



* Aucuns frais pour clients

Objectifs de l'éducation sur le diabète

- * Aider les personnes atteintes du diabète à adopter de saines habitudes au quotidien.
- * Comprendre ce qu'est le diabète et les facteurs qui ont une influence sur celui-ci :
 - * choix d'aliments;
 - * activité physique;
 - * stress;
 - * tabagisme.





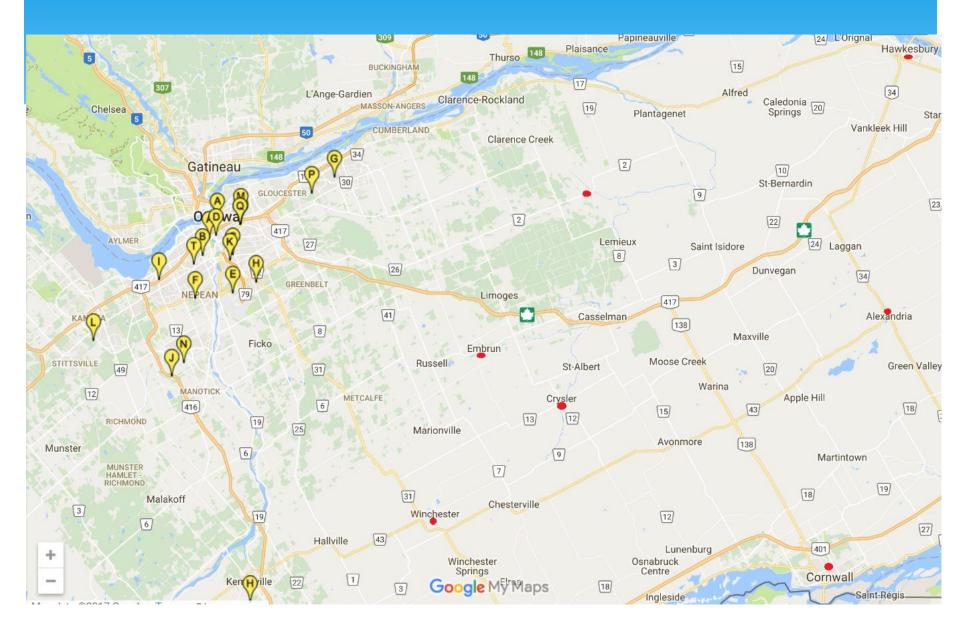


* Prévenir les complications.

Plusieurs programmes dans la communauté!

- Équipe de santé familiale universitaire Bruyère
- Programme communautaire d'éducation sur le diabète d'Ottawa (PCEDO) du CSC du Centre-ville
- Programme d'éducation sur le diabète de Wabano destiné aux peuples autochtones
- Équipe de santé familiale communautaire de l'est d'Ottawa
- Équipe universitaire de santé familiale de l'Hôpital d'Ottawa :
 Programme de vie saine et de gestion du diabète
- Programme d'éducation sur le diabète d'Ottawa-Sud
- Programme d'éducation sur le diabète de l'Hôpital de Kemptville

20+ sites et les comtés de l'est



Diabète Ottawa Accueil et aiguillage

Pour s'inscrire aux programmes:

- * Formulaire d'aiguillage pour fournisseurs de soins (télécopieur: 613-233-9487)
- * En ligne (formulaire d'auto-aiguillage): diabeteottawa.ca
- * Par téléphone: 613-238-3711





Réseau Fierté des ainés d'Ottawa

En soutien aux personnes ainés lesbiennes, gaies, bisexuelles et transidentitaires



Qui nous sommes?

- * Volet francophone depuis 2014 de l'initiative Ottawa Senior Pride Network (OSPN) actif depuis 2007
- * Objectif est de sensibiliser les intervenants francophones face aux réalités et besoins des personnes ainées LGBT
- * Service: sessions de formation, de sensibilisation et d'information en français auprès des partenaires communautaires francophones
- * Souhait: créer un réseau d'alliés qui seront des partenaires de vie qui sauront mieux soutenir la place des personnes ainées LGBT dans leur milieu de vie

Contenu de nos sessions

- * Tour historique situant la réalité des personnes ainées de 50 ans et plus.
- * Un vidéo qui relate l'état des besoins des personnes LGBT de l'Ontario français.
- * Étude IPSOS qui confirme que 55% des personnes ainées LGBT pensent qu'ils ne seraient pas nécessairement acceptées dans nos services communautaires et de soins de santé.
- * Des études de cas qui nous permettent de mettre en scène le vécu des personnes ainées LGBT dans nos services.
- * Liste de ressources pour continuer à s'informer et apprendre pour mieux intervenir et soutenir les personnes ainées LGBT.

La désignation des services en français



Processus de désignation

Développement du plan

Par le centre avec appui du RSSFEO



Comité de désignation du RSSFEO

Approuve le plan ou fait des recommandations à l'organisme



Conseil d'administration du RSSFEO et le RLISS

Approuve le plan ou fait des recommandations è l'organisme



Ministère de la santé

Approuve le plan ou fait des recommandations à l'organisme



Office des affaires francophones

Approuve le plan ou fait des recommandations à l'organisme



Cabinet

Passe règlement législatif pour la désignation officielle de l'organisme

Comment la désignation nous aide

- * Exige la désignation des postes clefs et à tout temps
- * Exige une représentation francophone au conseil d'administration
- * Exige une publicité en français en tout temps
- * Assure des mécanismes de consultation approprié pour la communauté francophone

La désignation: Une valeur ajoutée

- * Un signe à la communauté francophone qu'on est là pour eux de façon permanente.
- * L'impact de s'afficher: Plus de francophones se retrouvent dans nos lieux.
- * On répond mieux aux besoins de nos populations prioritaires francophones (ex. aînés isolés, nouveaux arrivants, les personnes à faible revenu, personnes LGBTQ, sans abris).
- * Clientèle se sent écoutée et valorisée
- * Une question de sécurité



