

Intégration des points de vue intersectionnels dans les services de santé mentale et de santé liée à l'utilisation de substances



En mars 2024, CAPSA a répondu à un appel à l'action de la communauté pour parler de l'expérience de multiples formes croisées de discrimination et de stigmatisation liée à l'utilisation de substances du point de vue des fournisseurs de services que nous avons formés. CAPSA a accueilli des participants de 56 organismes de prestation de services à un sommet pour discuter des voies d'accès aux soins pour les personnes confrontées à de multiples obstacles systémiques lorsqu'elles cherchent à obtenir des soins de santé mentale et de santé liée à l'utilisation de substances. La journée a été organisée en collaboration avec des intervenants communautaires, des fournisseurs de soins, des utilisateurs de services et des personnes qui s'identifient à plus d'une de ces catégories. La planification a nécessité de multiples interactions (virtuelles, écrites, par sondage et en personne) qui se sont déroulées sur une année. Le sommet a souligné les différences clés dans la façon de comprendre diverses formes croisées de discrimination, d'équité, d'antiracisme et de colonialisme, ce qui a donné de riches possibilités aux participants de parler de leur propre expérience et de celle des communautés qu'ils servent. Les conclusions ont renforcé le besoin d'agir plutôt que de continuer à discuter; de collaboration; d'humilité; d'intégration des voies d'accès aux soins; de compassion; de meilleurs processus pour intégrer le point de vue des clients; et de plus d'éducation. Ce qui suit représente le produit partagé du travail accompli avec les participants au cours du sommet.

Les gens et le pouvoir : intégration plus efficace des points de vue des clients

Pour s'attaquer aux obstacles à l'équité en santé, les participants ont discuté de la nécessité d'intégrer d'abord les expériences intersectionnelles (c.-à-d. les expériences qui reflètent de multiples formes d'inégalité ou de discrimination, aggravées et renforcées par des systèmes de pouvoir dominants) dans les services de santé mentale et de santé liée à l'utilisation de substances. Les participants ont commencé par réfléchir à la façon dont les fournisseurs de services interagissent et communiquent avec les clients. L'examen de ces interactions peut révéler des pratiques stigmatisantes et discriminatoires qui ont une incidence négative sur les résultats de santé des clients. Ces pratiques doivent être traitées comme des obstacles systémiques qui empêchent fondamentalement l'accès équitable aux soins de santé. Avec les clients, cela implique d'accorder la priorité aux soins axés et centrés sur la personne, ce qui favorise l'autonomie et l'autodétermination. La redistribution du pouvoir et des ressources organisationnels à l'appui de solutions communautaires peut produire des idées clés pour éliminer les obstacles et améliorer les soins. Dans le cadre des solutions communautaires, il est essentiel de mobiliser des personnes ayant une expertise vécue ou vivante, lorsqu'on tente de générer un changement au niveau du système. La création d'occasions de co-conception et de co-leadership avec des personnes ayant une expérience vécue ou vivante peut intégrer de façon significative les points de vue des clients dans la prestation de services. Cela exige d'établir la confiance que ces possibilités seront des partenariats égaux, avec l'obligation de rendre compte de la façon dont les commentaires seront utilisés. Au sein des organismes, la direction et le personnel doivent faire preuve d'authenticité, d'humilité et de respect afin de gagner la confiance nécessaire pour interagir avec la communauté et intégrer leurs expériences en vue d'obtenir des soins équitables.

Collaboration et représentation collective au sein des systèmes de services

Les soins collaboratifs et intégrés peuvent contribuer davantage à la réduction des obstacles systémiques. La collaboration parmi les fournisseurs de services peut simplifier l'accès aux soins et améliorer la qualité des services. Entre les fournisseurs de services, la collaboration permet également d'éviter le dédoublement des services et de cerner les lacunes dans le système actuel. Le partage des connaissances grâce aux relations existantes et l'établissement de nouvelles relations sur une base continue peuvent faire progresser les objectifs mutuels, simplifier la prestation de services et créer un système intégré de fournisseurs dans une communauté. La confiance est essentielle à une collaboration efficace, en mettant l'accent sur le besoin de réciprocité et de respect entre les organismes, les communautés et les fournisseurs de services. Pour appuyer ce niveau de confiance et de coopération, une technologie de système collaboratif visant à faciliter l'aiguillage et le partage d'information tout en protégeant la confidentialité permettrait de surmonter les obstacles actuels.

Passer des idées à l'action

Mise en œuvre du changement organisationnel

Le changement organisationnel commence par favoriser l'adaptabilité, la confiance et l'inclusivité au sein des organismes. Lorsqu'on essaie de changer la culture organisationnelle, il est essentiel d'examiner les relations entre les gens et les politiques. La confiance et le flux d'information entre les dirigeants et le personnel de première ligne sont critiques pour instaurer le changement. On peut venir à bout de la résistance au changement en atténuant l'anxiété à l'égard des nouveaux processus ou systèmes, en offrant de l'espace pour faire son deuil des structures qui ont pris des efforts à mettre sur pied mais qui ne répondent plus à nos besoins, et en célébrant les petits gains réalisés en cours de route. Nous devons rappeler à l'ordre les systèmes de pouvoir au sein de nos organismes et de nos communautés lorsque nous tentons d'apporter des changements. Solliciter la rétroaction des clients et du personnel peut servir de point de départ. Des stratégies comme l'établissement de politiques d'EDI et la formation de comités d'amélioration de la qualité peuvent fournir des étapes supplémentaires. Au bout du compte, le changement organisationnel exige une culture de confiance, de transparence et d'objectifs communs pour l'amélioration.

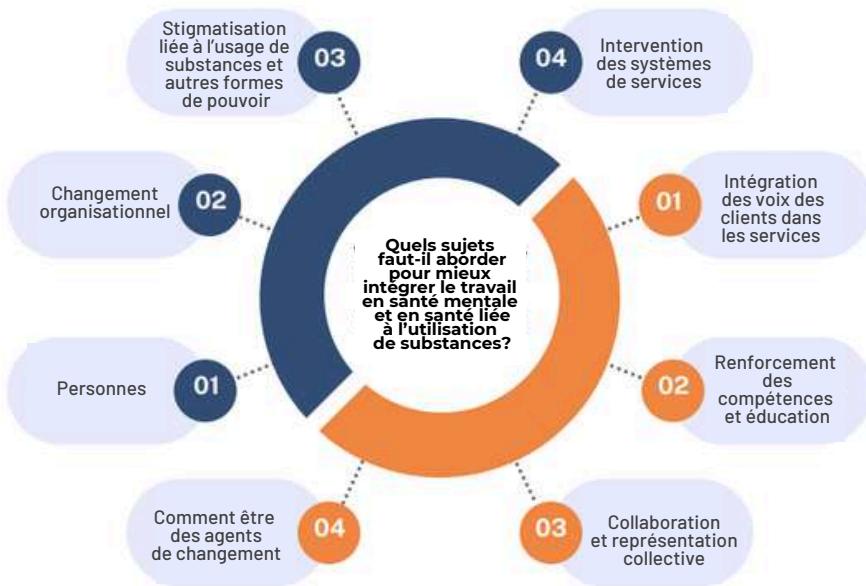
Renforcement des compétences et éducation

L'éducation, la formation et le renforcement des compétences sont des outils clés pour favoriser le changement organisationnel. Les occasions d'apprentissage continu doivent être accessibles à tous, peu importe leur niveau d'expérience ou leur rôle au sein de l'organisme. Il est essentiel de reconnaître que l'apprentissage est continu et que des environnements favorables sont nécessaires pour faciliter la poursuite de l'éducation. Des stratégies comme l'incitation à la formation, l'apprentissage auprès d'autres organismes dans leur cheminement vers l'équité, et l'utilisation de ressources existantes adaptées aux contextes organisationnels pertinents peuvent contribuer davantage à faire progresser l'équité. L'éducation, allant du personnel de première ligne à la haute direction, est essentielle pour promouvoir une optique d'équité dans l'ensemble de l'organisme et favoriser le changement organisationnel.

Pour en savoir plus sur la santé liée à l'utilisation de substances et les impacts de la stigmatisation, visitez « Je mets fin à la stigmatisation : Approfondir la pratique » à l'adresse capsa.ca/fr/formation.

Co-conception du changement : stigmatisation intersectionnelle, antiracisme et équité en santé

DIFFÉRENTS POINTS DE VUE + OBJECTIF COMMUN + PARTAGE DU POUVOIR = MEILLEURES SOLUTIONS



« Non-acceptation des méfaits, ensemble »



Partage de l'autorité, ressourcement équitable



Soutien de la communauté et de l'expertise vécue



Utilisation de notre pouvoir collectif pour le changement



Établissement de la responsabilité – avons-nous bien fait les choses?

Prochaines étapes : Avons-nous bien fait les choses?

- Responsabilité dans la pratique
- Intégration dans les stratégies et l'éducation

Fondé sur le diagramme du Sommet sur la stigmatisation intersectionnelle, l'antiracisme et l'équité en santé produit à l'origine par le Centre de santé mentale Royal Ottawa en mars 2024

*Dans les compétences en T, la barre verticale reflète l'expertise ou les connaissances d'une personne dans un domaine donné, et la barre horizontale représente ses compétences interdisciplinaires.