

ÉVALUATION DU SYSTÈME DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX DU NUNAVIK : PERSPECTIVE DES USAGERS

DANS LE CADRE DU PLAN CLINIQUE RÉGIONAL DU NUNAVIK 2021



Quels étaient les principaux objectifs de cette évaluation ?

- Les présents travaux visaient principalement à :
 - bien documenter la perspective de la population inuit sur les services sociaux et les services de santé qui leur sont offerts, ainsi que de
 - mieux comprendre les améliorations qu'ils souhaiteraient y voir pour mieux répondre à leurs besoins.

Dans quel contexte s'inscrivait cette évaluation ?

- Ce projet s'inscrivait dans le cadre de l'élaboration du plan clinique régional pour lequel il était souhaité de donner une plus grande place à la perspective des usagers dans la planification de l'offre de service.

Quelle était la méthodologie de cette évaluation ?

- Une méthodologie d'évaluation mixte a été utilisée, combinant les résultats de trois phases :
 1. Un sondage en ligne auprès de la population
 2. Des d'entrevues individuelles
 3. Des groupes de discussion

Quels furent les principaux résultats des sondages auprès de la population ?

- Les attentes d'une majorité de répondants semblaient assez bien comblées pour plusieurs aspects du système de soins, dont l'orientation, la communication, la sécurité et la sécurisation culturelle. Bon nombre de répondants estimaient par ailleurs n'avoir pas accès aux mêmes soins de santé que la population des autres régions du Québec

Quels furent les principaux constats des entretiens individuels ?

- L'aspect relationnel de la santé (Inuuqtiigiitsiani) prédomine dans la vision de la santé des personnes interviewées; cet aspect relationnel s'étend également au territoire traditionnel, ainsi qu'à l'importance accordée à la relation soignant-soigné.
- Les effets du colonialisme furent rapportés comme ayant affecté de façon majeure l'état de santé de la population par le passé, et ses conséquences sont perçues comme la principale source des problématiques de santé mentale, de dépendances et de violence affectant fondamentalement la santé de la population encore aujourd'hui.
- Les aspects du système de soins mentionnés comme les plus appréciés étaient la pertinence, l'efficacité et la gratuité des services, de même que l'accès à un personnel qualifié; d'autre part, les aspects du système identifiés comme méritant le plus d'amélioration furent le sentiment d'insécurité, le manque de sécurisation culturelle, et les bris dans la continuité des soins.

De l'ensemble des thèmes identifiés par les participants des phases 1 et 2, quels sont ceux qui furent priorités lors des groupes de discussion (phase 3) ?

- Les exercices de priorisation ont permis d'ordonner les enjeux dans l'ordre suivant :
 - L'accès insuffisant aux services en santé mentale et les besoins de favoriser l'accès à des ressources de guérison traditionnelles;
 - L'importance de faire la promotion d'un mode de vie sain dès le bas âge;
 - L'amélioration de l'attitude des travailleurs venus de l'extérieur et les besoins de formation du personnel inuit et non-inuit ;
 - Et, finalement, les enjeux entourant la qualité des services aux patients et la rétention de personnel qualifié.
- De nombreuses pistes de solutions furent proposées en lien avec ces enjeux, dont :
 - L'amélioration de l'accès à des services en santé mentale et en dépendance, de même qu'aux *aidants naturels* (*Natural Helpers*), entendus ici comme intervenants psychosociaux traditionnels ;
 - Le renforcement de la sécurisation culturelle, de l'équité d'accès, de la continuité, de la qualité et de la sécurité des services ;
 - La mise en place de services communautaires visant le soutien des familles ;
 - La stratégie la plus couramment mentionnée comme pistes d'action prioritaires fut l'accroissement du personnel inuit en tant que prestataires de soins.

ÉVALUATION DU SYSTÈME DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX DU NUNAVIK : PERSPECTIVE DES USAGERS

DANS LE CADRE DU PLAN CLINIQUE RÉGIONAL DU NUNAVIK 2021



Quelles sont les trois recommandations prioritaires à retenir de l'ensemble de ces résultats ?

1. Favoriser la guérison et la santé mentale

- Les impacts intergénérationnels des mesures colonialistes du passé sur la santé de la population du Nunavik sont encore très actuels; d'autre part, les services sont rapportés comme nettement insuffisants pour répondre aux besoins des personnes souffrant de détresse psychologique et/ou de problématiques de santé mentale et de dépendance qui en découlent.
- Il existe donc un besoin urgent de mettre en place un continuum complet de services favorisant la bonne santé mentale, incluant des services de guérison holistique, des programmes de prévention-promotion dans le domaine des dépendances et de la petite enfance, ainsi que toute la gamme de services cliniques de première ligne permettant la détection rapide et la prise en charge des problématiques psychosociales courantes.
- Le recours à un personnel inuit adéquatement formé et soutenu permettrait de déployer des services accessibles en tout temps au sein de toutes les communautés, tout en assurant la cohérence des interventions avec les valeurs et pratiques inuit.

2. Renforcer la sécurisation culturelle des services

- En cohérence avec l'aspect relationnel central à la perspective de la santé, la relation de confiance soignant-soigné constitue un élément essentiel à la qualité des soins; or, de l'avis de plusieurs, l'attitude des travailleurs non-inuit gagnerait à être plus empreinte d'empathie, de respect et d'ouverture à l'endroit de la culture et des réalités vécues au sein des communautés.
- L'amélioration de la sécurisation culturelle des services exigera donc la mise en place de multiples stratégies complémentaires, dont :
 - Le renforcement et la valorisation du rôle clé du personnel inuit, qu'il soit professionnel, para-professionnel, et/ou *aidant naturel* « *Natural helper* »,
 - ainsi qu'une attention particulière mise sur la sélection et la formation du personnel non-inuit, en lien avec leur compréhension des principes de décolonisation, d'autodétermination et de sécurisation culturelle des services.

3. Développer une offre de service plus complète au Nunavik

- Les personnes consultées souhaitent voir un certain élargissement de l'offre de services au sein des communautés, de manière non seulement à limiter le plus possible les transferts au sud pour des raisons de santé, mais également dans le but d'améliorer l'efficacité du suivi, la qualité et la continuité des services au sein des communautés.
- Pour ce faire, deux stratégies complémentaires seront nécessaires, dont :
 - La bonification de l'offre de services accessibles dans la région, autant au niveau du panier de services de soins primaires de base au sein de chacune des communautés, qu'en ce qui concerne le développement à l'échelle régionale de certains services spécialisés courants.
 - Le rehaussement des services d'orientation, d'accompagnement et de soutien des usagers à tous les niveaux de leur trajectoire de soins, assurant la continuité informationnelle tant avec les services au Sud, qu'entre les différents prestataires de soins de la région.