

# Prendre le pouls de la santé et du mieux-être

Phase 1 : Synthèse des résultats



# Contexte

Dans son rapport final (2017), le Groupe consultatif financier du Yukon recommandait que le gouvernement examine en profondeur son système de santé, afin d'étudier les facteurs influençant les coûts et d'évaluer la qualité des services offerts à la population yukonnaise (expériences vécues et résultats sur la santé).

Au début de 2018, le ministère de la Santé et des Affaires sociales a entrepris un examen exhaustif de son fonctionnement. Malgré la recommandation du Groupe consultatif de prioriser l'examen du secteur de la santé, le gouvernement du Yukon a préféré élargir l'objet de l'étude pour y inclure les programmes et services sociaux et de soins de santé, vu leur interdépendance.

En novembre 2018, le gouvernement a nommé un groupe d'experts indépendants (GEI) à la tête de l'examen. Formé de cinq membres, le GEI réunit des Yukonnais et des spécialistes en système de santé de l'extérieur du territoire.

L'examen consiste en une consultation publique en deux temps invitant les Yukonnais à raconter leur expérience du système de santé et de services sociaux, puis à proposer des suggestions d'amélioration.

La première phase de la consultation, qui s'est déroulée de juin à août 2019, a pris la forme d'une série de rencontres avec des professionnels de la santé, des organisations non gouvernementales (ONG) et des groupes communautaires. Le grand public a aussi participé, mais dans une moindre mesure.

Pour ce qui est de la seconde phase, prévue à l'automne 2019, le GEI consultera des citoyens en milieu rural et des gouvernements autochtones.

Le rapport final doit être déposé le 31 mars 2020.

À noter : Le contenu du présent document reflète les opinions des participants à la première phase de la consultation, et aucune correction n'a été apportée en cas d'inexactitude. Par ailleurs, par souci de préserver leur anonymat et de favoriser l'honnêteté, les noms n'ont pas été notés, et tout renseignement pouvant permettre l'identification a été supprimé.



# Résumé

Voici les visées de l'examen approfondi :

- Améliorer le mieux-être et la qualité de vie à long terme de la population yukonnaise.
- Trouver des moyens d'améliorer l'expérience tant des bénéficiaires que des prestataires des programmes et services sociaux et de santé.
- Offrir un meilleur rapport qualité-prix.

Cinq valeurs phares orientent cette initiative :

1. Accessibilité
2. Qualité
3. Durabilité
4. Coordination des soins
5. Réconciliation

Dans le cadre de la première phase, plus de 40 rencontres ont été tenues et plus de 200 personnes ont été consultées, pour la plupart des professionnels de la santé ou des services sociaux.

Les participants ont été invités à raconter leurs expériences, à relever les forces et les faiblesses du système de santé et de services sociaux et, enfin, à proposer des idées susceptibles de catalyser le changement, l'innovation et l'amélioration du système.

Les témoignages entendus – à la fois authentiques, pertinents et saisissants – brossent un portrait tout en nuances de l'expérience qu'ont les Yukonnais du système. Bon nombre d'entre eux sont positifs, rendant compte de la qualité des programmes et des services ainsi que du dévouement des professionnels du milieu. Cela dit, des répondants ont aussi pointé du doigt des défis et des problèmes auxquels il faut s'attaquer.

« Notre système compte de bons travailleurs, toujours prêts à se surpasser pour aider. »

## Synthèse des résultats

Certains thèmes sont clairement ressortis de ces importantes discussions. De façon générale, les Yukonnais s'attendent à ce que leur système de santé et de services sociaux :

- soit centré sur la personne, plus précisément sur la satisfaction des besoins de chacun;
- repose sur des approches holistiques en matière de mieux-être, en étant orienté par les déterminants sociaux de la santé;

- se fonde sur la compassion, ainsi que sur la confiance et le respect entre les professionnels et la clientèle.

### Points forts

Aussi dévoués que passionnés, les professionnels de la santé et des services sociaux du Yukon ont à cœur d'offrir d'excellents services, garants de meilleurs résultats.

S'ils ont besoin d'un traitement ou d'une chirurgie, les Yukonnais ont pour la plupart accès aux services nécessaires. D'ailleurs, beaucoup d'entre eux disent recevoir de bons soins et être satisfaits du système. Les travailleurs de première ligne font souvent l'impossible pour trouver des solutions aux besoins de la clientèle.

Les modèles de rémunération mixte pour les médecins fonctionnent bien lorsqu'ils sont appliqués. Selon cette formule, un médecin peut être embauché à forfait et toucher des honoraires fixes pour certains services tout en étant payé à l'acte pour d'autres.

### Points faibles

Le système de santé et de services sociaux n'utilise pas toujours une approche centrée sur la personne, la priorité étant parfois accordée aux règles et aux politiques plutôt qu'aux besoins de la population. En effet, en matière de mieux-être, il arrive que le modèle médical traditionnel soit privilégié au détriment d'une approche axée sur les déterminants sociaux de la santé (annexe B) et tenant compte de la personne dans sa globalité.

Bien que le gouvernement se soit doté de quelques stratégies de prévention, on déplore un manque d'engagement à l'échelle du système par rapport à la prévention précoce, surtout en matière de santé mentale.

Même si beaucoup de Yukonnais sont satisfaits des services, il subsiste tout de même une iniquité systémique flagrante : tout le monde n'a pas accès au même niveau de soins, ce qui se répercute sur l'état général de santé et de mieux-être. La discrimination est encore le lot de bon nombre de Yukonnais, surtout des patients autochtones et trans. Par ailleurs, certains citoyens doivent se priver de soins ou de médicaments par manque de moyens; leur mieux-être en subit alors les conséquences et le système aussi, sous forme de coûts à long terme.

Selon les participants, le système est complexe, et il est difficile de s'y retrouver. En effet, ce n'est pas toujours évident de savoir quels programmes et services sont offerts, ni comment en bénéficier. Par exemple, dans le cadre de certains programmes du gouvernement du Yukon, on évalue les ressources d'une personne pour déterminer son admissibilité à l'aide. Le problème, c'est que les critères varient d'un programme à l'autre, si bien que les Yukonnais sont parfois admissibles à une forme d'aide, mais pas à une autre. Cette situation est source d'incertitude et d'iniquité. Les participants ont aussi déploré un manque de collaboration entre les professionnels de la santé dans certains domaines d'activité, attribuable à la rigidité des processus et systèmes avec lesquels ces derniers doivent composer.

Certains témoignages ont révélé des lacunes dans le système de santé et de services sociaux du Yukon. Mentionnons entre autres la méconnaissance de la *Loi sur la protection et la gestion*

« On dispose d'un réseau de santé holistique, mais il n'est pas accessible à tous. »

« Ne l'oublions pas : en fin de compte, ce sont les gens qui comptent. Les gouvernements sont au service de la population. Il s'agit d'écouter et de reconnaître les expériences vécues. Comment faites-vous pour prêter une oreille attentive? »

« Le groupe doit oser, c'est le moment ou jamais. Écoutez-nous tous. »

« Ce qu'il faut, c'est agir, et non relancer les mêmes conversations encore et encore. »

*des renseignements médicaux*, qui n'est pas bien comprise par tous les professionnels de la santé. Ces derniers ne communiqueraient donc pas toujours les renseignements médicaux lorsqu'il le faut, ce qui réduirait la qualité des soins fournis.

Autre exemple de lacune : de nombreux programmes ne proposent pas de services en dehors des heures d'ouverture normales le soir ou le week-end. Or, si les Yukonnais ont besoin de soins à ces moments-là, les services d'urgence sont leur seule option.

Ces lacunes engendrent d'autres lacunes, le système ne reposant sur aucune approche uniforme pour la collecte d'informations ou l'utilisation de données probantes à des fins décisionnelles en vue d'améliorer les résultats sur la santé. D'ailleurs, le système n'optimise pas les services de télésanté, qui pourraient pourtant réduire les déplacements inutiles et favoriser les soins à proximité de la maison.

### **Avis au GEI**

De nombreux participants ont encouragé le GEI à faire preuve d'audace dans la proposition de ses idées et recommandations. Certains ont indiqué une ouverture aux possibilités et la volonté de collaborer à renforcer la santé de toute la société yukonnaise. Les professionnels de la santé se soucient profondément de leurs patients et sont prêts à travailler ensemble pour améliorer les choses. Les participants souhaitent que le ministère de la Santé et des Affaires sociales fasse fructifier leur passion.

Malgré qu'il y ait une volonté d'améliorer les services, des frustrations ont aussi été exprimées. Certains ont l'impression que les rapports et études du gouvernement, comme le présent examen, ne s'accompagnent d'aucun suivi véritable ni de mesures concrètes. Les participants ne veulent pas simplement parler d'innovations et d'idées : ils recherchent de réelles avancées qui profiteront au système de santé et de services sociaux.

Il a souvent été mentionné que la collaboration est le secret du succès et que le système de santé et de services sociaux doit tabler sur des modèles de soins collaboratifs sollicitant des équipes multidisciplinaires.



# Phase 1 : Synthèse des résultats

Le présent document est structuré selon les cinq valeurs phares de l'examen :

1. **Accessibilité**
2. **Qualité**
3. **Durabilité**
4. **Coordination des soins**
5. **Réconciliation**

Les deux premières sections de ce rapport résument respectivement les commentaires reçus sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. À la toute fin, on résume ce que veulent les Yukonnais.



## ■ Qu'est-ce qui fonctionne?

### 1. Accessibilité

En général, les participants de Whitehorse reconnaissent la facilité d'accès à des soins de qualité et la compétence professionnelle des fournisseurs de services.

Les courts temps d'attente, les réponses rapides et les suivis continus sont considérés comme de réels points forts, surtout en pédiatrie.

De façon générale, les délais d'attente sont jugés comparables – voire inférieurs – à ce qui se voit ailleurs au Canada.

Les Yukonnais vulnérables apprécient leur accès aux services itinérants de proximité offerts par Blood Ties Four Directions, une ONG de Whitehorse.

Par ailleurs, il a été reconnu que le système connaît des progrès, comme en témoigne l'élargissement de l'accès à des services nouveaux ou bonifiés, à savoir la chimiothérapie, la chirurgie de la cataracte, les soins pédiatriques et psychiatriques, ainsi que la réadaptation.

D'après les commentaires, les résidents de collectivités rurales commencent à bénéficier de l'accès aux centres de mieux-être mental nouvellement établis à Haines Junction, à Dawson, à Watson Lake et à Carmacks.

Beaucoup de Yukonnais ont accès à des programmes de mieux-être, d'arts et de loisirs ainsi qu'à des activités sociales dans les centres communautaires locaux. Les participants ont qualifié ces centres de lieux sûrs et confortables qui contribuent à atténuer les problèmes de santé et de mieux-être associés à l'isolement.

### 2. Qualité

De nombreux participants ont reconnu la contribution des professionnels de la santé et des services sociaux de première ligne, qui sont attentionnés, coopératifs et connectés. Aux yeux du public, ces professionnels constituent le pilier de notre système.

Les participants se sont montrés satisfaits des services en place et ont confirmé que, de façon générale, les soins offerts par le Yukon lui valent une belle réputation.

Globalement, le système offrirait un bon rapport qualité-prix selon les participants, bien que ceux-ci reconnaissent que la prestation de services au Yukon coûte cher.

Dans un autre ordre d'idées, les participants ont applaudi le travail des infirmières en santé communautaire, des spécialistes et des médecins du territoire, jugés compétents et efficaces.

Les pédiatres du Yukon ont par ailleurs été salués pour leurs soins centrés sur la personne et leur travail collaboratif auprès de nos habitants les plus jeunes et vulnérables.

De plus, les participants ont souligné la qualité de la prestation des soins de courte durée, notamment l'excellence des interventions en cas de crise. De façon générale, il

« En général, les services médicaux sont facilement accessibles. Les temps d'attente sont très raisonnables comparativement à ce qui se voit dans le reste du Canada. »

« Intégrez les travailleurs de première ligne au processus décisionnel : ils voient ce qui se passe et trouvent les solutions quant au COMMENT. »

semblerait que si on tombe malade au Yukon, on peut habituellement s'attendre à recevoir de bons soins de la part de professionnels compétents.

À Dawson, un cabinet de médecins ouvert à tous donne à voir un nouveau niveau de collaboration interne et des soins de meilleure qualité. Le groupe interinstitutionnel de Dawson se concentre sur des rondes de soins complexes effectuées en équipes chaque mois, grâce auxquelles la collectivité bénéficie de meilleurs services intégrés. Le décloisonnement et le renforcement de la collaboration se traduisent par des gains en qualité et en efficacité sur le plan des soins. Selon les commentaires, les équipes travaillent bien ensemble et proposent une multitude d'options aux patients.

### 3. Durabilité

Le Yukon est perçu comme un endroit où il fait bon vivre et travailler, une image favorable au recrutement et au maintien de la main-d'œuvre.

Beaucoup de Yukonnais relativement riches investissent davantage dans les soins de santé personnels et les modes de vie sains, ce qui allège la pression exercée sur le système.

### 4. Coordination des soins

Les participants ont mentionné que la coordination des soins s'était améliorée dans les collectivités où les médecins sont payés par salaire ou selon un modèle de rémunération hybride, comme à Dawson. Là-bas, les médecins touchent un salaire de 9 h à 17 h, mais pour les services rendus après cette période, ils sont rémunérés à l'acte. Cette formule contribue à améliorer l'accès aux services de professionnels de la santé en réduisant l'effet d'entonnoir pouvant être induit par un modèle de rémunération à l'acte. Les médecins salariés peuvent mieux utiliser leur temps.

Au sein du système de santé yukonnais, on constate une bonne collaboration entre différents fournisseurs, notamment le groupe interinstitutionnel de Dawson, le comité sur les besoins complexes de Whitehorse, le secteur de la pédiatrie, les ONG de première ligne, les services aux adultes et enfants handicapés, ainsi que les organisations servant les jeunes du territoire.

Il a été soulevé que certaines ONG yukonaises utilisent le modèle de l'impact collectif pour mieux collaborer et évaluer si leurs efforts combinés entraînent les effets désirés sur la société.

De bons commentaires ont été faits sur l'initiative « Safe at Home » (en sécurité chez soi), qui encourage et encadre la collaboration entre l'ensemble des fournisseurs de soins de santé et de services sociaux, sans exception.

### 5. Réconciliation

Les participants trouvent que le gouvernement du Yukon fait des pas vers la réconciliation avec les peuples des Premières nations, se montrant disposé à accepter les recommandations et appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation.



# ■ Qu'est-ce qui ne fonctionne pas?

## 1. Accessibilité

### CONNAISSANCE DES SERVICES

Les participants ont déploré une méconnaissance des services offerts et de la démarche à suivre pour en bénéficier. Certains d'entre eux ont dit devoir chercher à plusieurs endroits pour trouver les services nécessaires.

### SYSTÈME FONDÉ SUR LES RÈGLES

Nombreux sont ceux qui pensent que le système n'est pas axé sur les besoins, mais plutôt sur les règles, en ce sens que des critères bien précis doivent être satisfaits pour avoir droit à l'aide de certains programmes. Si les critères ne sont pas remplis, les demandeurs se retrouvent laissés à eux-mêmes, sans option.

### ACCÈS ÉQUITABLE

Il est ressorti de la consultation que, bien que beaucoup de Yukonnais aient accès à un système fournissant des services efficaces, d'autres vivent des expériences tout autres.

Parmi les lacunes mentionnées figure la difficulté d'obtenir des médicaments d'ordonnance à un prix abordable. Les Yukonnais ne bénéficiant pas de prestations d'assurance maladie complémentaires ont un accès limité aux professionnels paramédicaux, par exemple les conseillers en santé mentale, les physiothérapeutes, les massothérapeutes et les ergothérapeutes.

Pour certains programmes et services, l'admissibilité est déterminée à la lumière d'un examen du revenu ou des ressources. Les critères de ces examens manquent souvent d'uniformité, ce qui entraîne des inégalités.

### LACUNES DANS LES SOINS EN RÉGION RURALE

Selon les participants, les types et la qualité des soins varient considérablement en région rurale. Bien des gens trouvent que notre système est centré sur Whitehorse.

Par manque d'argent, certains Yukonnais ne se permettent pas de quitter leur collectivité pour aller recevoir des soins.

Quant à ceux qui ont les moyens de se déplacer, ils doivent souvent attendre pour un rendez-vous. Il arrive que leurs problèmes de santé empirent entre-temps.

De plus, les professionnels de la santé venus de l'extérieur du territoire ont du mal à trouver des logements dans les collectivités rurales, une situation pouvant se traduire par des postes vacants et des taux de roulement élevés.

Enfin, certains aspects du système ne seraient pas adaptés aux collectivités ou aux cultures.

## LOGEMENT

Le logement est un déterminant social de la santé étroitement lié à de nombreux autres résultats en matière de santé.

Selon les participants, les mauvaises conditions de logement et le manque d'options d'habitation abordables sont source de préoccupations partout au Yukon.

Les personnes ayant besoin d'un toit sont parfois logées dans des hôtels, une solution qui n'est ni économique ni profitable à long terme pour la santé.

## DISPONIBILITÉ

Les participants ont déploré le peu de services offerts en dehors des heures d'ouverture normales, c'est-à-dire de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi.

## VULNÉRABILITÉ ET MÉFIANCE

D'après les participants, notre système sert mal les Yukonnais vulnérables (ceux aux prises avec des problèmes de santé mentale, d'alcoolisme, de toxicomanie, d'accès au logement, d'insécurité alimentaire, etc.).

Les jeunes handicapés (atteints par exemple d'un trouble du spectre de l'alcoolisation fœtale) reçoivent des diagnostics trop tard, certains services sont accessibles seulement jusqu'à 19 ans, et la coordination des cas est dite défailante.

En raison d'anciens traumatismes, certains Yukonnais se méfient du gouvernement et se détournent de ses services pour aller vers les ONG, dont le fardeau tend à s'alourdir.

## SOINS OFFERTS APRÈS UN TRAITEMENT DE DÉSINTOXICATION

De nombreux participants ont évoqué une autre lacune importante, soit le manque de soins offerts après un traitement de désintoxication. Les clients ont accès à des options de traitement en établissement et sans hospitalisation à Whitehorse, mais pas toujours à des soins post-traitement là où ils vivent.

## SERVICES LINGUISTIQUES

Certains participants ont souligné la difficulté de recevoir des soins de santé et des services sociaux en anglais quand ce n'est pas leur langue maternelle. La maladie et le stress nuisent à la capacité de communiquer, surtout dans une langue seconde. La barrière de la langue peut entraîner des malentendus et des soins inadéquats.

Malgré l'engagement du gouvernement à améliorer les services en français au Yukon, le ministère de la Santé et des Affaires sociales ne fournit pas des services bilingues dans tout le territoire.

Les participants francophones ont fait état d'omissions dans leur dossier médical. Quand des francophones déménagent au Yukon, leurs dossiers médicaux ne sont pas systématiquement traduits. Or, si les antécédents sont inconnus, les risques d'erreurs de diagnostic augmentent.

### **DISCRIMINATION DE LA COMMUNAUTÉ LGBTQ2S+**

Les membres de la communauté LGBTQ2S+ ont raconté avoir vécu de la discrimination au sein du système. Selon eux, certains professionnels de la santé comprennent mal l'incidence des questions de genre et de sexualité dans leur travail ou ne s'y intéressent pas, et les politiques sur les questions de genre ont besoin d'être actualisées car elles sont désuètes.

### **SERVICES DE MIEUX-ÊTRE MENTAL**

Les participants ont indiqué que le système peine à soutenir la santé mentale des Yukonnais et à leur fournir des services psychiatriques à long terme. La situation est aggravée par des services limités : les centres de santé mentale ne sont ouverts que de 9 h à 17 h, et les clients ont droit à seulement 12 séances de counseling, pas plus. Les participants estiment que certains Yukonnais « passent entre les mailles du filet » et ne reçoivent pas l'aide dont ils ont besoin.

### **DÉLINQUANTS YUKONNAIS**

Les participants ont l'impression que le manque de communication entre les ministères fait en sorte que les clients, surtout ceux qui sortent du système correctionnel, se retrouvent laissés à eux-mêmes, sans les soins et ressources nécessaires.

### **CLIENTS AUX BESOINS COMPLEXES**

D'après les commentaires, les soins de courte durée sont indûment priorités, alors qu'il reste de grandes lacunes dans les services pour les cas complexes. On pense ici aux services concernant la santé sexuelle, les maladies chroniques, le diabète de type 1, l'endocrinologie, la gestion de la douleur, ainsi que les maladies musculosquelettiques, cardiovasculaires et neurologiques.

## **2. Qualité**

### **MODÈLE DE RÉMUNÉRATION**

L'actuel modèle de paiement des médecins, la rémunération à l'acte, apparaît reposer sur une méthode de soins plus transactionnelle, qui irait à l'encontre des soins holistiques. Parfois, les médecins généralistes ne peuvent être consultés que pour un problème à la fois, et pour des périodes de 15 minutes maximum. Les participants jugent que cette façon de faire nuit à l'expérience client et à la qualité des soins.

Ce modèle est aussi critiqué parce qu'il défavorise les cas complexes, profitant plutôt aux patients ayant des problèmes faciles à traiter.

Qui plus est, ce modèle s'accompagne d'une dépendance accrue aux médecins suppléants, qui coûtent cher au gouvernement en plus de compromettre la continuité des soins et la confiance dans le système de santé. Les Yukonnais disent en avoir assez de toujours devoir réexpliquer leur histoire et leurs problèmes de santé à de nouveaux suppléants.

« Le logement joue un rôle dans le recrutement et le maintien de la main-d'œuvre. Il nous faut un continuum d'options de logement. »

#### **NOMBRE DE CAS**

Aux dires des fournisseurs de soins, beaucoup d'employés sont surchargés tant le volume de travail est grand. Le stress ainsi occasionné conduit à l'épuisement professionnel et mine la qualité des soins, aussi compromise par un manque de leadership.

#### **AVERSION AU RISQUE**

Il semblerait que le ministère de la Santé et des Affaires sociales se caractérise par une « culture d'aversion au risque », en ce sens que des patients sont hospitalisés même si des options viables permettraient un retour à la maison. Il en découle une dépendance aux lits d'hôpital et des coûts accrus pour le Ministère.

### **3. Durabilité**

#### **LOGEMENT ET LENTEUR DU PROCESSUS D'EMBAUCHE**

L'accessibilité au logement est limitée à la grandeur du territoire, ce qui complique la tâche de répondre aux besoins et aux attentes des futurs employés. Par ailleurs, les participants trouvent que le processus d'embauche des ressources humaines est trop long et lent. La lenteur du recrutement génère une perte de talents, le système n'étant pas assez réactif ou souple pour être compétitif.

#### **LACUNES**

Les participants ont décrié des lacunes dans les services, surtout dans les collectivités rurales, en raison de la fréquence des postes de 0,25 équivalent temps plein (1/4 ETP) au sein du gouvernement. La dépendance aux médecins suppléants se traduit par une hausse des coûts et une rupture de continuité dans les soins.

Les déplacements pour des rendez-vous médicaux courts, ou potentiellement inutiles, posent également problème. Par exemple, des Yukonnais ont dû se rendre à Whitehorse pour des visites de spécialistes ayant duré cinq minutes, alors que leur consultation aurait pu se faire à distance grâce aux services de télésanté.

#### **TECHNOLOGIE**

Selon les participants, la télésanté n'est pas exploitée à son plein potentiel. Ils évoquent, pour expliquer cette situation, une absence de stratégie, la méconnaissance des avantages de la technologie, un manque de formation des fournisseurs sur le sujet et, enfin, la complexité d'emploi des outils de télésanté.

#### **INNOVATION**

Certains croient que la rigidité du gouvernement yukonnais pourrait démotiver les professionnels de la santé et des services sociaux à essayer d'innover. Une peur de l'échec s'est installée dans le système : quand on présente des idées nouvelles, elles sont rejetées aussitôt, avant même d'avoir été envisagées.

## 4. Coordination des soins

Il a été évoqué que les soins sont souvent centrés sur la tâche, mal coordonnés et orientés par les services normalisés offerts plutôt que par la recherche d'une méthode d'intervention optimale.

Selon les participants des ONG, la diversité de la clientèle et des services échappe parfois au gouvernement du Yukon, qui n'en saisit pas la complexité. Il n'accorde pas aux ONG la marge de manœuvre qu'il leur faut pour joindre certains clients et, par des lois trop rigides, il entrave leur bon fonctionnement.

Il a aussi été question d'une « érosion de la confiance » entre le gouvernement et ses partenaires communautaires (ONG, municipalités et entreprises) au sein du système de santé et de services sociaux. Les partenaires ne se sentent pas respectés ou appréciés pour leur travail.

Les participants n'ont pas l'impression que le gouvernement apprécie la contribution unique et centrale des municipalités à la santé et au mieux-être communautaires (loisirs, transport public, sentiers, développement communautaire, cohésion sociale, création de lieux, etc.).

Selon eux, la « rigidité du système » (règles, culture, hiérarchie, syndicats) empêche l'amélioration de la coordination des soins. En ce moment, les professionnels de la santé et des services sociaux ne se sentent pas libres de résoudre des problèmes en faisant appel à leur bon sens ou à leur vécu.

Les intervenants de première ligne trouvent qu'on les intègre peu au processus de planification et de prise de décisions, soulignant d'ailleurs la déficience de la planification à long terme et l'absence de projet de transformation du système. Ces faiblesses feraient obstacle à la coordination et favoriseraient le chevauchement des tâches.

De l'avis des participants, la mécompréhension et l'incohérence des interprétations de la Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux gênent la communication et la coordination des soins par les fournisseurs. Les questions de confidentialité posent parfois problème en empêchant l'échange de renseignements entre les ONG et le gouvernement du Yukon.

De façon générale, les participants ont critiqué le manque de coordination entre le gouvernement et les autres fournisseurs de services auprès des enfants sur le point de commencer l'école, des adolescents à qui on a diagnostiqué des incapacités et, enfin, des contrevenants habitués aux séjours en établissement correctionnel.

## 5. Réconciliation

Il est ressorti des échanges que la discrimination, les préjugés et le racisme constituent encore une réalité courante au Yukon, et qu'elle nuit à l'accès au système de soins de santé et de services sociaux pour les membres des Premières nations. Ces derniers continuent de subir des attitudes et des comportements racistes, ainsi qu'une culture de blâme des victimes et une marginalisation systémique.

Notons aussi que les enfants des Premières nations sont surreprésentés dans les familles d'accueil, mais sous-représentés dans les centres de soins pédiatriques.

## ■ Que veulent les Yukonnais?

### 1. Accessibilité

#### LACUNES DANS LES SOINS EN RÉGION RURALE

Dans les cas où les déplacements pour rendez-vous médicaux sont absolument nécessaires, les participants croient qu'il faudrait améliorer la coordination des soins et les services de liaison, par souci de faciliter l'orientation des patients dans le système et de réduire le stress lorsqu'ils reçoivent des soins à l'extérieur du territoire dans des villes qui ne leur sont pas familières.

En vue de réduire les déplacements, beaucoup de participants prônent un recours accru aux services de télésanté dans les collectivités en faisant appel à des professionnels de la santé à Whitehorse ou à Vancouver.

Des participants établis à l'extérieur de Whitehorse soulignent un besoin d'accéder à des services plus près de chez eux. Ils réclament plus d'options de services de santé et de mieux-être, notamment pour les services de professionnels paramédicaux comme les thérapeutes ou les spécialistes itinérants.

Si les collectivités comptaient plus d'infirmières praticiennes, le système gagnerait en efficacité et en rapidité, et les soins en qualité.

Certains ont proposé que les centres urbains (Whitehorse et Ottawa) cèdent aux membres de collectivités rurales la responsabilité des décisions sur les programmes et services sociaux et de santé communautaires.

#### LOGEMENT

D'après les commentaires, beaucoup de Yukonnais n'habitant pas un logement stable ou convenable ont besoin d'aide supplémentaire. Il faut abaisser les obstacles bloquant leur accès aux soins de santé et aux services sociaux.

Les Yukonnais réclament des programmes de logement mieux coordonnés avec les autres programmes et services sociaux et de santé.

L'option des minimaisons a d'ailleurs été proposée pour favoriser l'abordabilité du logement.

Selon les participants, les refuges et les logements de transition devraient offrir des programmes de développement des aptitudes à la vie quotidienne, de sorte que les gens soient mieux outillés pour vivre de façon autonome ensuite.

De plus, l'offre de logements de transition et d'aide à la vie autonome devrait être élargie dans les collectivités, au lieu d'être concentrée à Whitehorse.

### **DISPONIBILITÉ**

Les Yukonnais aimeraient que les services soient plus facilement accessibles en dehors des heures d'ouverture normales. De cette façon, ils n'auraient pas à prendre congé pour voir un professionnel de la santé ou à se rendre aux urgences pour recevoir des soins après les heures normales.

De plus, ils réclament plus de soins pédiatriques et d'options pour la garde d'enfants dans les collectivités – sans ces options, les possibilités d'emploi sont restreintes pour les parents.

### **VULNÉRABILITÉ ET MÉFIANCE**

Les participants ont encouragé le GEI à regarder ce qui se fait à l'extérieur du Yukon pour y trouver des modèles de santé communautaire et des exemples de soins culturellement adaptés favorisant les relations de confiance et l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité.

Pour obtenir de bons résultats en matière de santé, il serait essentiel que les fournisseurs de services respectent et comprennent tant la langue que la culture de leurs patients.

### **DÉLINQUANTS YUKONNAIS**

Les participants ont suggéré que les ministères de la Justice, de l'Éducation ainsi que de la Santé et des Affaires sociales collaborent et intègrent leurs services davantage, question de mieux accompagner les Yukonnais placés en établissement correctionnel. De plus, le personnel du système correctionnel devrait communiquer avec les fournisseurs de services de logement et d'aide aux adultes handicapés afin de prévoir des mesures de soutien pour les délinquants après leur libération.

### **REFUGE D'URGENCE DE WHITEHORSE**

Selon les professionnels de la santé, la présence d'une infirmière praticienne au refuge d'urgence de Whitehorse pourrait éviter de devoir amener les clients à l'hôpital.

## **2. Qualité**

Les participants ont recommandé une prise en compte de l'expérience intégrale du patient, qui permettrait de délaissé le modèle médical pour privilégier des soins centrés sur la personne. L'examen des causes sociales, économiques et environnementales des problèmes de santé (réflexion en amont) conduira à des décisions plus judicieuses.

Certains participants ont demandé un changement de paradigme entourant le paiement des médecins, c'est-à-dire de passer d'un modèle de rémunération à l'acte à un modèle salarial ou hybride. Selon eux, cette transition améliorerait l'expérience générale des patients en encourageant la collaboration interdisciplinaire et les soins centrés sur la personne, alors considérée dans son entièreté. Par ailleurs, certains ont avancé que l'offre d'emplois salariés en milieu rural ou éloigné faciliterait le recrutement et le maintien en poste des médecins.



« On constate des lacunes dans les soins à domicile : il manque des maillons à la chaîne, si bien qu'il est impossible d'optimiser les ressources. Par exemple, lorsque les gens n'ont pas accès aux logements avec assistance, ils doivent aller à l'hôpital et attendre. Il nous faut de meilleures stratégies pour le vieillissement chez soi. »

Un changement de paradigme a aussi été demandé en matière de sécurité et de risque. Il est possible d'améliorer la qualité de vie de certains patients en les laissant rester à la maison; la prise de risques mineurs ou modérés – à l'issue d'une prise de décision éclairée – peut être avantageuse.

Selon les commentaires, les Yukonnais devraient pouvoir bénéficier de services de santé mentale quand ils en ont besoin, et pas seulement durant les heures de bureau. L'offre de services devrait être élargie en dehors du « 9 à 5 » et du maximum de 12 séances de counseling.

Les participants ont recommandé que le ministère de la Santé et des Affaires sociales consacre plus de temps, d'énergie et de ressources aux problèmes de santé mentale des gens de tout âge, et particulièrement des jeunes suicidaires et des patients gériatriques en centre psychiatrique.

Les participants ont également laissé entendre qu'il faudrait informer davantage les Yukonnais de la valeur et des coûts des services et programmes auxquels ils sont admissibles, dans une optique de transparence mais aussi de sensibilisation.

Enfin, l'ajout de services en français à l'échelle du système améliorerait la qualité des soins offerts aux Yukonnais francophones.

### 3. Durabilité

Les Yukonnais cherchent des solutions innovatrices pour garantir la durabilité du système.

Pour les gens à qui nous avons parlé, il importe d'intensifier la planification stratégique, particulièrement pour ce qui touche le vieillissement de la population du Yukon et l'évolution du paysage démographique. Nos plans doivent être adaptés aux adultes âgés et à leurs besoins en matière de santé et de services sociaux.

Des programmes supplémentaires seront nécessaires pour aider les personnes à rester chez elles. Les soins à domicile, l'adaptation des logements, la technologie d'assistance, les appareils et accessoires fonctionnels et le soutien à domicile doivent faire partie de cette planification. Les soins à domicile ne doivent pas se contenter d'offrir le minimum : ils doivent répondre aux besoins sociaux, émotionnels, physiques et psychologiques de la personne.

Les participants recommandent également d'investir davantage dans les programmes et les possibilités de logements avec assistance pour venir en aide aux Yukonnais âgés souffrant de troubles chroniques.

Pour accroître l'accès aux services de santé et aux services sociaux dans tout le territoire, le gouvernement du Yukon devrait optimiser la technologie de télésanté en place. Il serait profitable de montrer aux professionnels et aux citoyens comment utiliser efficacement cet équipement.

« Comment induire un changement dans un système surchargé? Le modèle salarial est coûteux, mais il permet d'intégrer les professionnels de la santé à l'approche collaborative du système. »

Pour être durable, le système doit comprendre les attitudes et les craintes qui l'empêchent d'innover et de trouver des solutions créatives. Nous devons aménager une culture favorable aux nouvelles idées.

Les participants étaient d'avis qu'il fallait concentrer les efforts sur le recrutement et la rétention des effectifs : la continuité du personnel dans les collectivités aiderait à améliorer l'efficacité des soins et à réduire les coûts.

Les participants ont aussi suggéré d'étudier la question des bâtiments à vocation unique, particulièrement dans les collectivités rurales. L'aménagement de bâtiments multifonctionnels pourrait se révéler plus efficace.

#### 4. Coordination des soins

Les Yukonnais à qui nous avons parlé ont mentionné l'importance d'adapter les services pour les patients dont les besoins sont complexes. Il faut aller au-delà de la simple offre de services; les prestataires doivent plutôt demander aux clients ce qu'ils peuvent faire pour les aider et ajuster le soutien offert en fonction des besoins.

Les participants ont également dit qu'il fallait clarifier les rôles du gouvernement et des ONG, de même que les responsabilités de chacun et l'octroi du financement. Les participants veulent connaître les normes auxquelles doit se conformer chaque fournisseur de services, ainsi que les règles décisionnelles permettant de choisir l'entité la mieux placée pour offrir les services.

Outre la clarification des rôles, les ONG et les autres partenaires réclament plus de respect et de reconnaissance de la part du gouvernement du Yukon pour les connaissances et l'expérience qu'ils apportent et les services uniques et variés qu'ils procurent.

La reconnaissance de la contribution unique et de l'apport positif des ONG améliorerait également la coordination des soins. La force des ONG est d'offrir aux plus vulnérables des services qui peuvent être souples et novateurs et qui sont complémentaires à nos propres services. Les ONG veulent être traitées en égales à la table de négociation; elles veulent plus de collaboration et une meilleure communication, ainsi qu'un salaire correspondant à celui de leurs collègues occupant un poste équivalent au gouvernement du Yukon.

Les participants des ONG ont également demandé un accroissement du soutien gouvernemental pour contrer la crise des opioïdes au Yukon.

On nous a aussi parlé du besoin de moderniser les services de santé et les services sociaux. Les participants se demandaient pourquoi il fallait encore faxer des documents à l'ère du numérique. Les gens veulent que les dossiers médicaux électroniques, les systèmes infonuagiques, la télésanté et les télécommunications modernes soient davantage utilisés.

Les participants ont souligné la nécessité d'adopter des approches en amont et mieux coordonnées pour les jeunes handicapés. Ils demandent davantage de services

« Le gouvernement et les Premières nations du Yukon doivent collaborer davantage. Demandons aux Premières nations quels sont leurs besoins. En quoi pouvons-nous être utiles? Faisons en sorte que chaque porte ouverte mène à des mesures de soutien véritable. »

complets, comme de la formation à l'emploi et du soutien en milieu de travail, pour les adolescents et les jeunes adultes handicapés. Les participants suggèrent de consulter les jeunes handicapés pour mieux coordonner les services, ce qui améliorerait leur santé et leurs résultats sur le plan social.

Pour favoriser la continuité des soins, les professionnels paramédicaux (comme les physiothérapeutes et les chiropraticiens) demandent d'avoir accès à des locaux lorsqu'ils se rendent dans les collectivités. Plutôt qu'un système où les médecins occupent une place prépondérante, les participants demandent la création d'équipes multidisciplinaires.

Les participants ont également dit qu'il fallait coordonner les efforts de lutte contre la normalisation de la consommation d'alcool et de drogues, particulièrement chez les jeunes. Pour aider les Yukonnais aux prises avec des problèmes d'alcool ou de drogues, les initiatives de collaboration devraient être coordonnées à l'échelle communautaire.

Certains participants veulent que le traitement des dépendances à l'alcool et aux drogues change de paradigme et passe de la tolérance zéro à la réduction des méfaits. L'un des exemples mentionnés était la création de « centres de consommation contrôlée », des refuges pour sans-abris qui fournissent de l'alcool à ceux qui souffrent d'alcoolisme chronique.

## 5. Réconciliation

Les participants ont insisté sur le fait que les efforts de réconciliation devaient être prioritaires et mis au cœur de toutes les initiatives en matière de soins de santé et de services sociaux. Les participants font valoir que le gouvernement du Yukon devrait demander aux citoyens comment faire pour véritablement soutenir les efforts de réconciliation plutôt que de les interroger sur les facteurs influençant les coûts et les gains d'efficacité.

Pour les peuples autochtones, la santé et le bien-être personnel sont indissociables de la santé et de la vitalité de la nature et de leurs cultures. Continuer de protéger la nature et la culture est donc un excellent moyen de contribuer à la réconciliation et de promouvoir la santé.

L'accès à la nature, aux aliments traditionnels et à la possibilité de prendre part à divers aspects de la vie culturelle dans différents milieux (ex. hôpitaux, écoles, établissements de soins et de traitement) améliorerait la santé et la situation sociale.

Il faut étendre les formations de sensibilisation au racisme offertes aux professionnels de la santé et des services sociaux; elles doivent être accessibles et prioritaires.

Le gouvernement du Yukon doit reconnaître et alléger le traumatisme causé par les pensionnats autochtones, de même que réduire la discrimination et les injustices auxquelles font face encore aujourd'hui les peuples autochtones dans le système de santé et les services sociaux.