

Une publication de :**Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval**

1755, boul. René-Laennec

Laval (Québec) H7M 3L9

Coordination de la mise à jour

M^{me} Hélène Duval, répondante régionale PSOC et accès aux services en langue anglaise, Direction générale

M. Gary Stoopler, directeur des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Secrétariat

Francine Prévost, agente administrative, Direction générale

Diffusion

Ce document est disponible gratuitement en version électronique à l'adresse : www.lavalensanté.com, section Où obtenir des services/Services à la population d'expression anglaise. Vous y trouverez aussi une version anglaise,

Le genre masculin dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

ISBN-978-2-550-75673-6 (version PDF)

La reproduction partielle ou complète du document à des fins personnelles et non commerciales est permise à condition d'en mentionner la source.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, 2016

LISTE DES ACRONYMES ET SIGLES

Agence de Laval	Agence de la santé et des services sociaux de Laval
CSSS de Laval	Centre de santé et de services sociaux de Laval
CISSS de Laval	Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
CJ	Centre jeunesse
CJL	Centre jeunesse de Laval
CLSC	Centre local de santé communautaire
CRDITED	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Laval
DI-TED	Déficience intellectuelle – troubles envahissants du développement
DP	Déficience physique
DSP	Direction santé publique
FEJ	Famille-Enfance-Jeunesse
HJR	Hôpital juif de réadaptation
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
SAD	Soutien à domicile
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SIPPE	Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance
TSA	Troubles du spectre de l'autisme

MISE EN CONTEXTE DE CETTE MISE À JOUR

Le 4 novembre 2010, le ministre de la Santé et des Services sociaux (MSSS) demandait à l'Agence de la santé et des services sociaux (Agence) de Laval d'entreprendre la révision du *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise 2007-2010 de la région de Laval*. Un exercice de révision a été réalisé, impliquant la participation des établissements du réseau de la santé à Laval et la collaboration d'autres agences, afin d'assurer l'accessibilité des services en langue anglaise dans une autre région.

Le 28 mars 2011, le conseil d'administration de l'Agence de Laval a adopté le *Programme d'accès aux services de santé et des services sociaux en langue anglaise de la région de Laval 2012-2015* qui a par la suite été adopté par décret gouvernemental.

En mars 2015, dans le contexte de réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux, une mise à jour du Programme d'accès, sous forme de document de travail, a été déposée au Secrétariat de l'accès aux services en langue anglaise du MSSS pour approbation. Toutefois, suite à l'adoption de la Loi 10, le MSSS a décidé de reporter l'adoption de tous les programmes d'accès compte tenu des changements importants apportés dans le réseau et la mise en place des centres intégrés de santé et de services sociaux. Le MSSS a plutôt demandé une mise à jour de la section (chapitre 3) portant sur les services accessibles en langue anglaise du Programme d'accès 2012-2015. Cette mise à jour fait l'objet du présent document.

Le processus de révision des programmes d'accès est reporté en 2017. Cet exercice devra se réaliser à partir d'un cadre de référence qui sera fourni par le MSSS afin de refléter la nouvelle organisation du réseau de la santé et des services sociaux.

De plus, le MSSS prévoit la formation de comités régionaux chargés de donner leur avis à un établissement sur les programmes d'accès aux services en langue anglaise, d'évaluer ce programme et, le cas échéant, de suggérer des modifications.

CHAPITRE 3 : L'OFFRE DE SERVICE EN LANGUE ANGLAISE

Les installations de la région ont été consultées afin qu'elles spécifient les services offerts aux personnes d'expression anglaise. Ces installations s'engagent formellement à mettre en place toutes les conditions nécessaires afin de rendre les services suivants accessibles à toute personne d'expression anglaise d'ici l'adoption du prochain programme d'accès. Toutefois, il se peut qu'aucun intervenant ne puisse offrir des services en anglais ou ne soit pas disponible au moment de la demande de services. Si la barrière linguistique compromet l'accès à des soins ou services efficaces, les intervenants doivent rechercher, dans l'environnement immédiat, une personne capable de traduire l'échange entre l'utilisateur et le personnel soignant.

Voici donc la liste des installations et des services indiqués au Programme d'accès :

INSTALLATION DÉSIGNÉE AU PROGRAMME D'ACCÈS

HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION	
2007-2010 (ÉTABLISSEMENT DÉSIGNÉ)	2011-2016 (INSTALLATION DÉSIGNÉE)
Tous les services Exception pour les enfants avec une déficience visuelle et auditive. Certains doivent aller à Montréal.	Tous les services* Exception pour les enfants avec une déficience visuelle et auditive. Certaines évaluations ou interventions sont réalisées à Montréal lorsque des équipements spécialisés doivent être utilisés. * Voir l'annexe 3

INSTALLATIONS ET SERVICES INDIQUÉS AU PROGRAMME D'ACCÈS

CRDITED DE LAVAL	
2007-2010	2011-2016
Mécanismes d'accès	Mécanismes d'accès : accueil, évaluation orientation
Services à la clientèle dans les quartiers Chomedey Nord et Sud	Services à la clientèle dans tous les territoires du CRDITED de Laval * Selon le personnel en place
Services à l'enfant et à sa famille, incluant autisme et TED * Selon le personnel en place	Services de soutien à l'enfant et à sa famille, incluant le trouble du spectre de l'autisme * Selon le personnel en place
	Quatorze postes d'éducateurs spécialisés ayant les compétences linguistiques dans les deux langues répondent spécifiquement aux besoins des usagers de langue anglaise.

CENTRE JEUNESSE DE LAVAL	
2007-2010	2011-2016
Réception et traitement des signalements	Réception et traitement des signalements
Urgence jeunesse	Urgence jeunesse
Services d'adoption	Services d'adoption
Services prédécisionnels « Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents » (LSJPA)	Services prédécisionnels (LSJPA)
Évaluation/orientation « Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) »	Évaluation/orientation (LPJ)
Services psychosociaux (<i>hébergement et réadaptation offerts par CJ Batshaw par entente</i>)	Services psychosociaux (<i>hébergement et réadaptation offerts par CJ Batshaw par entente avec le CISSS de Laval</i>)
Médiation familiale incluant expertise à la Cour supérieure pour la garde d'enfants	Médiation familiale incluant expertise à la Cour supérieure pour la garde d'enfants

CLSC DES MILLE-ÎLES, DU MARIGOT, DU RUISSEAU-PAPINEAU, DE SAINTE-ROSE	
2007-2010	2011-2016
Info-Santé : population générale	Info-Santé : population générale
Info-Social : réponse téléphonique	Info-Social : réponse téléphonique
Accueil/évaluation/orientation	Accueil/évaluation/orientation
Services nursing et psychosociaux	<p>Services généraux Pour le nursing et le psychosocial, l'anglais est fonctionnel au secteur de Ruisseau-Papineau. Pour les autres secteurs et la liste de rappel, on maintient 25 % du personnel ayant un anglais fonctionnel.</p> <p>Programmes Famille-Enfance-Jeunesse <i>Périnatalité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les services de nursing en périnatalité en <i>post-partum</i> les services sont accessibles • Au SIPPE un pourcentage de 20 % d'infirmières est requis et maintenu pour répondre aux besoins • En milieu scolaire, les services sont accessibles <p><i>Centre ambulatoire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Clinique du nourrisson : selon le personnel infirmier en place • Clinique du prématuré : selon le personnel infirmier en place

CLSC DES MILLE-ÎLES, DU MARIGOT, DU RUISSEAU-PAPINEAU, DE SAINTE-ROSE	
2007-2010	2011-2016
	<p>Les services d'évaluation en orthophonie et en développement se donnent en anglais, il y a au moins un professionnel qui est capable d'intervenir en anglais ce qui représente 25 % du personnel ayant un anglais fonctionnel. Les demandes sont à la hausse (<i>services à réévaluer</i>).</p> <p><i>Services psychosociaux</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans les équipes suivantes, 25 % des effectifs peuvent répondre aux besoins de la clientèle, ce qui correspond adéquatement à la fluidité de la demande. <ul style="list-style-type: none"> ○ Services scolaires régionaux ○ Services jeunes en difficulté 0 – 4 ans et 5 – 17 ans ○ Services DI-TSA et DP ○ Services en santé mentale jeunesse (<i>incluant suicide et mesures d'urgence</i>) • Services psychosociaux offrant 100 % de réponse en langue anglaise • Services psychosociaux dans les milieux d'expression anglaise, y compris (<i>école en santé, dépendance, groupe de parents</i>) • Service de crise Accès cible, 24/7, pour des crises psychosociales sur référence • Clinique de deuil périnatal • Guichet FEJ : <ul style="list-style-type: none"> ○ 0 - 4 ans (périnatalité et DI-TSA et DP) ○ 5 - 17 ans (jeunes en difficulté, santé mentale, scolaire)
Maintien à domicile/personnes âgées (<i>sauf ergothérapie et physiothérapie</i>)	<p>Soutien à domicile</p> <p><i>Services généraux</i></p> <p>Le soutien est organisé sur un vaste territoire (<i>soit division nord-sud ou est-ouest</i>). Chaque équipe doit couvrir un territoire de personnes qui parlent anglais. La sélection du personnel est faite pour respecter un minimum de 25 % du personnel par équipe qui possède un anglais fonctionnel.</p> <p>Nous ne pouvons inclure les ergothérapeutes et physiothérapeutes (<i>pénurie pour l'embauche de ces professionnels</i>).</p>

CLSC DES MILLE-ÎLES, DU MARIGOT, DU RUISSEAU-PAPINEAU, DE SAINTE-ROSE	
2007-2010	2011-2016
	<p><i>Pour le soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)</i> L'ensemble des services du soutien à domicile (SAD) en SAPA peuvent être offerts en français et en anglais selon le personnel en place. Pour le guichet d'accès SAPA et l'équipe du SAD – Chomedey, les intervenants s'expriment en anglais. Pour les autres secteurs, le service est offert au besoin. Les ergothérapeutes et physiothérapeutes s'expriment en anglais.</p>
Programme santé mentale	<p>25 % des effectifs peuvent répondre au besoin de la clientèle pour les services psychosociaux en santé mentale jeunesse (<i>incluant suicide et mesures d'urgence</i>)</p> <p>Les services sont maintenus pour les adultes</p>
Centre de jour	<p>Centre de jour pour personnes âgées Les services sont particulièrement concentrés au Centre d'hébergement de Ste-Dorothée</p>
Accueil –réception (<i>secrétariat</i>)	<p>Exigence d'anglais fonctionnel</p> <p>Pour les services généraux : L'anglais fonctionnel est exigé pour le secteur Ruisseau-Papineau. Pour les autres territoires ainsi que pour la liste de rappel, on tente de sélectionner pour conserver 25 % du personnel avec un anglais fonctionnel. Point de service de l'Ouest de l'Île : l'accueil, la réception, la prise en charge des maladies chroniques, le soutien aux cliniques médicales et les services de 1^{re} ligne qui y seront développés (<i>incluant santé mentale adulte</i>) seront disponibles en langue anglaise. Les employés devront avoir les compétences linguistiques en langue anglaise courante.</p>

HÔPITAL DE LA CITÉ-DE-LA-SANTÉ	
2007-2010	2011-2016
Accueil	Accueil pour les services professionnels et hospitaliers
Urgence	Urgence pour les services professionnels et hospitaliers
Soins intensifs	Soins intensifs pour santé physique
Réception des appels	Réception des appels pour les services professionnels et hospitaliers
Archives	Archives pour les services professionnels et hospitaliers
Services de prélèvements	Services de prélèvements pour les services professionnels et hospitaliers

CENTRES D'HÉBERGEMENT FERNAND-LAROCQUE, IDOLA ST-JEAN, DE LA PINIÈRE, ROSE-DE-LIMA, SAINTE-DOROTHÉE	
2007-2010	2011-2016
Service d'admission	Service d'admission
Service alimentaire et diète	Service alimentaire et diète
Soins infirmiers	Soins infirmiers
Services infirmiers en pavillon (<i>desservie par les CHSLD de Laval</i>)	Services infirmiers en ressources intermédiaires (<i>desservis par la direction santé physique du CISSS</i>)

MANOIR ST-PATRICE (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)	
2007-2010	2011-2016
Service d'admission	Service d'admission
Services infirmiers	Services infirmiers
Service alimentaire et diète	Service alimentaire et diète
Ergothérapie	Services de réadaptation
	Activités dirigées

SANTÉ COURVILLE (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)	
2007-2010	2011-2016
Service d'admission	Service d'admission
Physiothérapeute (<i>avec traduction</i>)	Physiothérapeute (<i>avec traduction</i>)
Ergothérapeute (<i>avec traduction</i>)	
Loisirs	Loisirs

CHSLD ST-JUDE (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)	
2007-2010	2011-2016
	Services d'accueil et d'admission

CHSLD CHAMPLAIN-DE-ST-FRANÇOIS (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)	
2007-2010	2011-2016
	Service d'accueil
Les autres services sont accessibles sur une base « <i>bona fide</i> »	

CHSLD VIGIE L'ORCHIDÉE BLANCHE (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)	
2007-2010	2011-2016
	Service d'accueil*
	Soins infirmiers*
	Service de réadaptation*
	Soins médicaux*
* Ces services sont offerts sur une base « <i>bona fide</i> ». La clientèle actuelle n'est pas d'expression anglaise. L'établissement n'a pas évalué la capacité des employés de pouvoir communiquer en anglais. Certains employés peuvent s'exprimer en anglais et pourraient porter assistance à d'autres. Les médecins et certains professionnels en réadaptation peuvent aussi communiquer en anglais.	

RÉSIDENCE RIVIERA (CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ)	
2007-2010	2011-2016*
	Service d'accueil aux résidents et leur famille
* Commentaires : Ces services pourront être accessibles d'ici 2014. Du soutien pour la formation en langue anglaise et la traduction de documents tels que guide du résident, formulaires..., sera nécessaire.	

ÉTABLISSEMENTS HORS REGION RENDANT DES SERVICES AUX LAVALLOIS

Une certaine proportion de la population d'expression anglaise consomme historiquement à Montréal. Voici une liste des services offerts à la population d'expression anglaise lavalloise par certaines installations d'établissements situés hors région.

Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés

<i>Établissements</i>	<i>Services</i>
Centre hospitalier de Ste-Mary	Services hospitaliers courte durée
Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis	Services hospitaliers courte durée

Centres hospitaliers de soins psychiatriques

<i>Établissements</i>	<i>Services</i>
Hôpital Douglas	Services santé mentale
Institut Pinel	Psychiatrie-justice
Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis	Services santé mentale

Direction programme jeunesse

<i>Installation</i>	<i>Services</i>
Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw	Services internes pour jeunes en difficulté

Direction programme déficiences

<i>Installation</i>	<i>Services</i>
Centre Miriam	Services externes
Centre de réadaptation de l'ouest de Montréal	Services internes
Centre MAB Mackay	Services courants

Direction programme santé mentale et dépendances

<i>Établissement</i>	<i>Services</i>
Pavillon Foster	Services courants

Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM)

<i>Établissement</i>	<i>Services</i>
CCSMM	Services d'interprétation en langue des signes américains (ASL) (<i>Entente</i>)

ANNEXE 3 Offre de service de l'Hôpital juif de réadaptation

Directions	Services	Services offerts en anglais
Direction des services professionnels	Réception	√
	Admissions/Gestion des lits	√
	Archives médicales	√
	Radiologie	√
	Laboratoire	√
	Pharmacie	√
	Bibliothèque	√
Médical	Omnipraticiens	√
	Consultants	√
Services et programmes de réadaptation	Programme neurologie	√
	Programme santé physique	√
	Programme trauma	√
	Programme PEDIP	√
	Programme pédiatrie	√
	Programme clinique externe	√
	Conduite automobile	√
	ERIC	√
	RTI	√
	Services des aides techniques	√
	Préposés	√
	Réception	√
Soins infirmiers	3 ^e étage	√
	4 ^e étage	√
	Aumônier	√
	Diététique	√
	Cafeteria	√
	Coiffeuse	√
	Bénévoles	√
	Activités récréatives	√
	Contrôle des infections	√
	Soins infirmiers- cliniques externes	√
Services administratifs	Comptes patients	√
	Sécurité	√
Autres	Commissaire aux plaintes	√
	Café Mr Bean	√
	Fondation	√