



Jeffery Hale
Saint Brigid's

Une communauté de soins
A Community of Care

**Le guichet d'accès bilingue (GAB) du
Jeffery Hale-Saint Brigid's (JHSB) :
évolution et défis**

**Jeffrey Hale-Saint Brigid's Bilingual Access
Point : Evolution and Challenges**

Présentation au CHSSN
12 février 2013

- 
- *Brigitte Paquette*, Jeffery Hale-Saint Brigid's
 - *Jean-Marc Tanguay*, Jeffery Hale-Saint Brigid's
 - *Lise Côté*, Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale
 - *Samuel Legault-Mercier*, Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale

PLAN

- Origines et contexte du Guichet d'accès du Jeffery Hale-Saint Brigid's (GAB JHSB)
- Le modèle GAB JHSB et son évolution
- L'évaluation de l'implantation du GAB JHSB
- Défis liés à l'implantation du GAB JHSB au sein de l'établissement et dans le réseau
- Perspectives pour le passage de l'implantation à la consolidation du GAB JHSB dans la région

Ligne du temps

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
------------------------------	--	-------------------------------



Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
------------------------------	--	-------------------------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
-------------------	------------------	------------------	----------------



Création du Centre Holland

- Centre Holland 1991 (développement communautaire)
- Entente Saint Brigid's Home pour le centre de jour en 1992
- Entente formelle avec le Centre jeunesse Québec et le CLSC Haute-Ville des Rivières 1996
- Partenariat unique et formel ayant comme objectif de promouvoir et de contribuer à la santé et au bien-être de la population d'expression anglaise de la région

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
------------------------------	--	-------------------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
-------------------	------------------	------------------	----------------



- **Création du Jeffery Hale-Saint Brigid's (JHSB)**
 - Regroupement de services pour la population d'expression anglaise de la région
- **Offre de services du JHSB**
 - Établissement désigné pour répondre à la population d'expression anglaise pour la région de la Capitale-Nationale
 - Dualité des rôles: « Deux rôles, deux langues de services »
 - Offre de services communautaires en langue anglaise (SCLA)
 - Mise en place du service d'accueil social (*amorce du GAB JHSB, etc.*)

En lien avec la mission de l'établissement et les besoins de la population de la région, on veut :

- Améliorer l'accès aux services de santé et services sociaux pour la clientèle d'expression anglaise dans leur langue maternelle
- Favoriser l'intégration des services au sein du JHSB (urgence, gériatrie, SCLA) pour la population générale de la région

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
------------------------------	--	-------------------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
------------	-----------	-----------	---------

La population d'expression anglaise de la région de la Capitale Nationale

- Près de 15,000 (2 %) (Recensement 2011)
- Concentrée dans deux territoires de RLS de la région :
Vieille-Capitale (54 %) et Québec-Nord (40 %)

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
-----------------------	--	-----------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
------------	------------------	-----------	---------



Objectifs visés par la mise en place du GAB JHSB

Par une offre de services d'accueil, d'évaluation et d'orientation « bilingue » dispensée par une équipe d'intervenants bilingues (Infirmières, travailleuses sociales et réceptionniste)

On vise la diminution des barrières liés à la langue pour la clientèle d'expression anglaise

Afin d'améliorer l'accès et la continuité des services pour la clientèle d'expression anglaise

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
-----------------------	--	-----------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
------------	------------------	-----------	---------



Évolution de l'offre de services du JHSB (des SCLA vers le GAB JHSB)

- Offre de services entérinée
- Ententes de collaboration avec les CSSS
- Programme d'accès aux services en langue anglaise pour la population d'expression anglaise de la région de la Capitale-Nationale

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
-----------------------	--	-----------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
------------	------------------	-----------	---------

- **2007-2009 : Planification et amorce du GAB JHSB (Phase de développement)**
 - CHSSN : Projet Front-Line
 - Projet Mc Gill

- **2009-2010 : Passage d'un accueil social à un GAB (Phase 1 d'implantation)**
 - Début de la démarche d'évaluation de l'implantation du GAB JHSB

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
-----------------------	--	-----------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
------------	-----------	-----------	---------

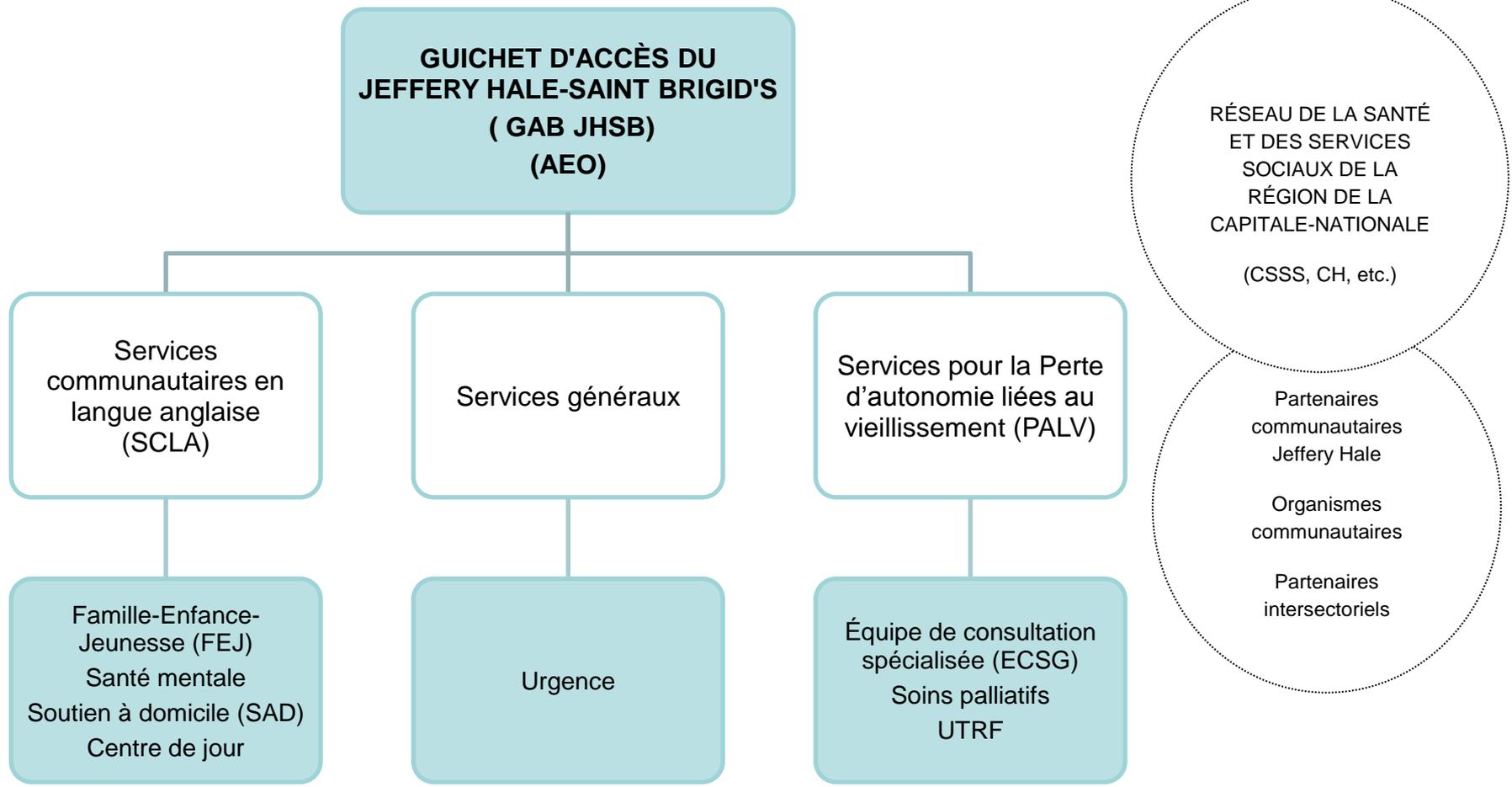


- **2010-2011 : Déploiement du GAB JHSB (Phase 2 de l'implantation)**
 - Équipe complète (2 infirmières, 2 travailleuses sociales, réceptionniste, chef responsable du GA)

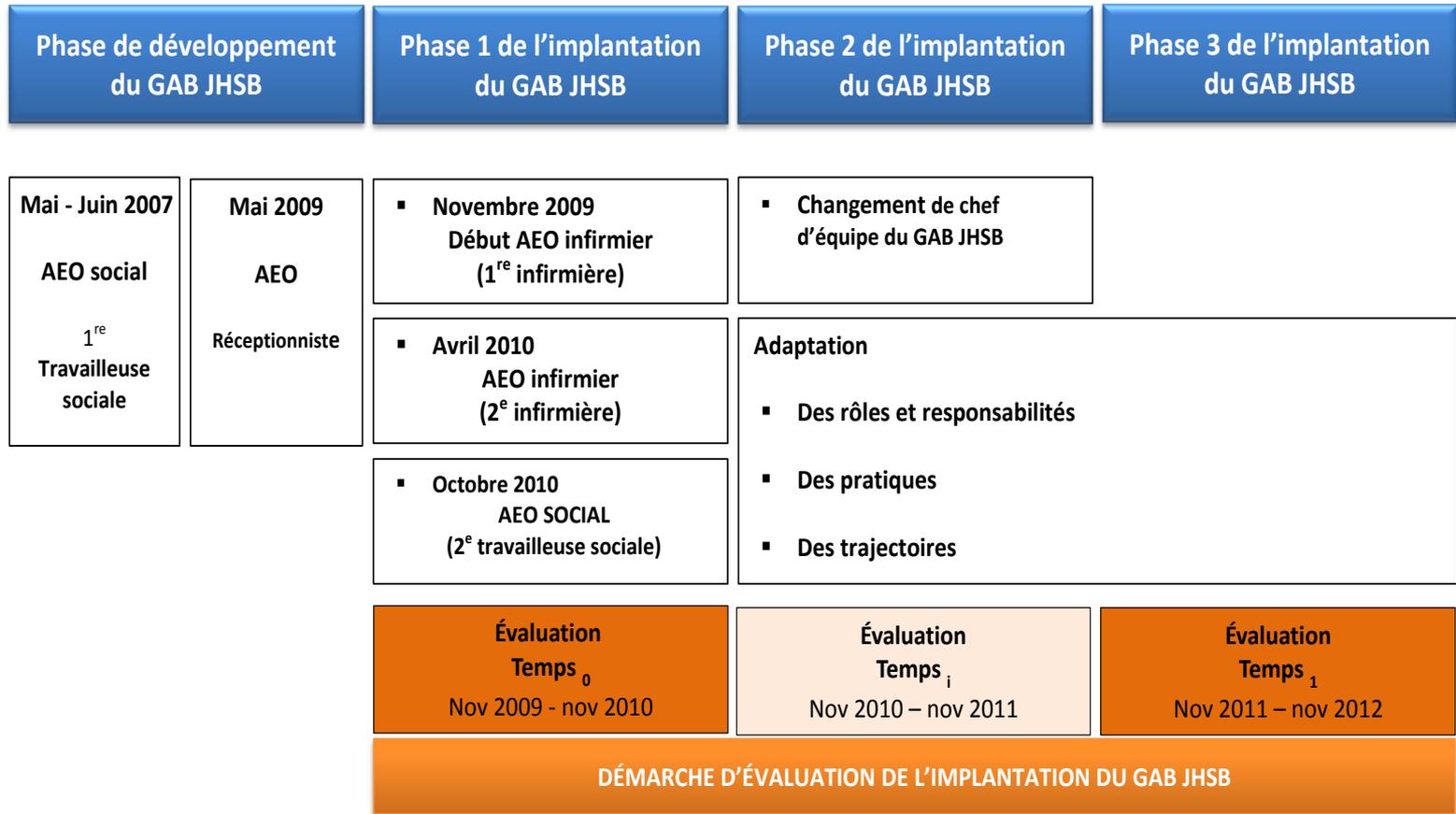
- **2012-2013 : Consolidation des activités du GAB JHSB (Phase 3 de l'implantation)**
 - Fin de la démarche d'évaluation de l'implantation du GAB JHSB et rapport

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
------------------------------	--	-------------------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
-------------------	------------------	------------------	----------------



Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
-----------------------	--	-----------------------



Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
-----------------------	--	-----------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
------------	-----------	-----------	---------



Objectifs de l'évaluation

- Suivre et analyser le processus d'implantation du guichet d'accès bilingue au sein du Jeffery Hale-St Brigid's et du réseau de soins et de services de la région

Évaluation axée sur l'utilisation des résultats de l'évaluation

- Approche formative

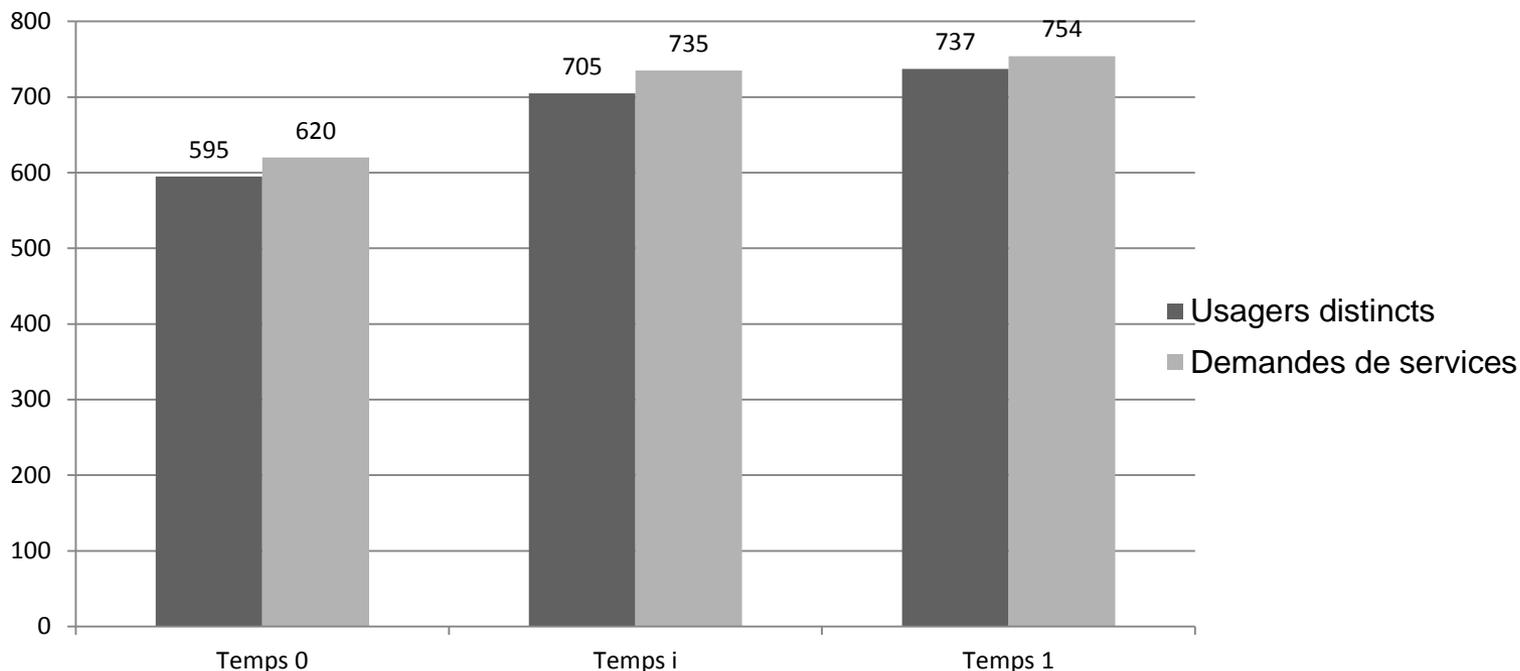
Avant 2007

2007-2010

2011-2013

2013...

Usagers distincts et demandes de services pour l'ensemble du GAB JHSB selon les périodes d'évaluation (T0-Ti-T1)

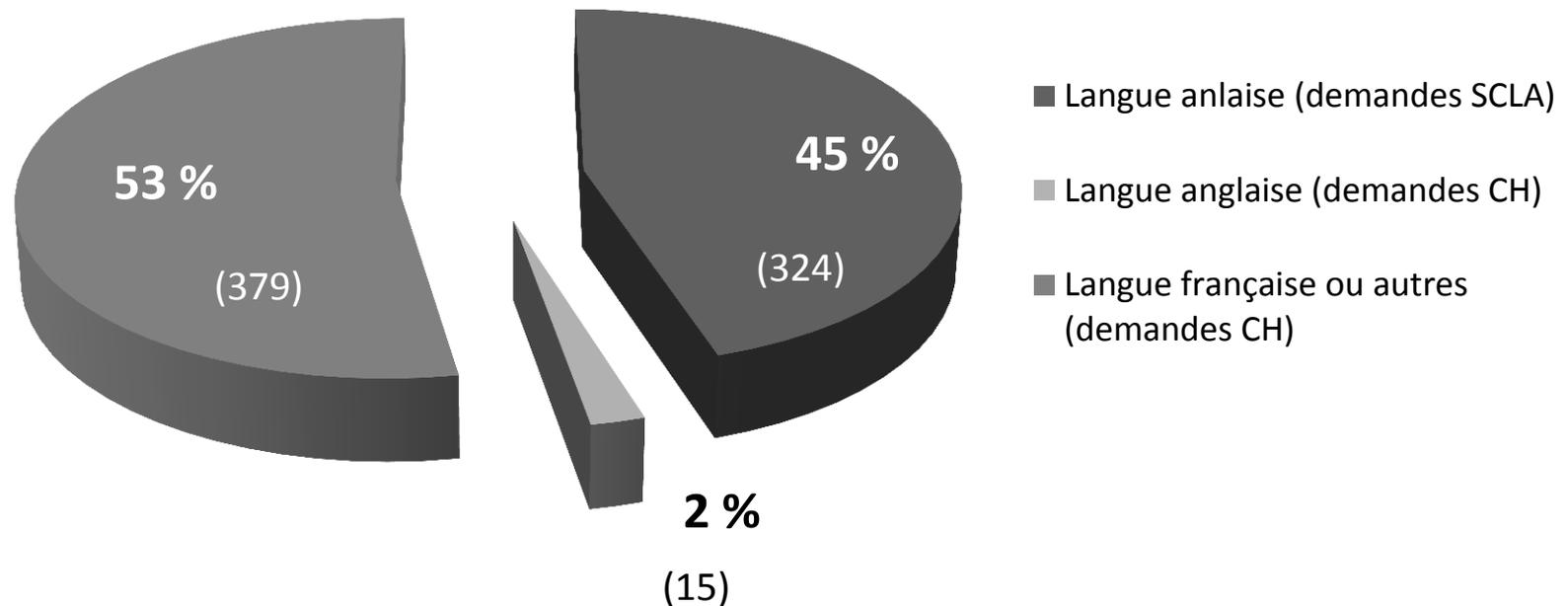


- Augmentation graduelle du nombre d'usagers distincts et du nombre de demandes de services

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
------------------------------	--	-------------------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
-------------------	------------------	------------------	----------------

Demandes des services faites au GAB JHSB selon la langue
(période d'évaluation T1)



- Près de la moitié des demandes sont liées à des personnes d'expression anglaise (47 %)
- Illustre la dualité des rôles et de la clientèle du JHSB (SCLA vs CH)

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
-----------------------	--	-----------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
------------	-----------	-----------	---------



Pour les membres de l'équipe du GAB JHSB

- Niveau d'implantation du GAB JHSB estimé entre 75 % et 100 %
- Amélioration au niveau clinique
 - Accueil et évaluation, trajectoire de services, rapidité de réponse, etc.
- Amélioration des collaborations
 - Au sein du JHSB
 - Avec les partenaires (CSSS, communautaires, etc.)

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
-----------------------	--	-----------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
------------	-----------	-----------	---------

Exemples de défis

- Reconnaissance par le réseau et les partenaires du rôle de porte d'entrée accessible pour la population d'expression anglaise que constitue le GAB
- **Stratégiques** : assurer l'équilibre entre les attentes signifiées envers l'établissement et les besoins de la population à desservir
- **Organisationnels** : stabilité et récurrence des ressources; développer des modalités favorables à la référence par le réseau et les partenaires
- **Cliniques** : Assurer la continuité et la cohérence des services en collaboration avec les partenaires

Origines et contextes	Modèle et évolution Évaluation GAB JHSB	Défis Perspectives
------------------------------	--	-------------------------------

Avant 2007	2007-2010	2011-2013	2013...
-------------------	------------------	------------------	----------------

- Le passage de l'implantation à la consolidation du GAB JHSB dans la région
- Le modèle du GAB JHSB, une valeur ajoutée pour :
 - la clientèle
 - l'établissement
 - le réseau,
 - la communauté ...



QUESTIONS ?

MERCI !