



Réaction du CSSS au rapport Bouchard-Taylor

Le Centre de santé et de services sociaux de la Montagne est heureux de constater que les réflexions, les conclusions et les recommandations du rapport Bouchard-Taylor se sont grandement inspirées de la vision qui le guide dans son mandat d'offrir des services de santé et des services sociaux à la communauté. Le rapport a mis en lumière plusieurs éléments clés :

- Bien que des défis se posent quotidiennement en matière de services de santé, particulièrement en ce qui a trait aux requêtes ou aux demandes liées à la diversité culturelle, ces défis ne constituent pas une « crise » dans notre système de santé;
- Nos employés et nos professionnels de la santé sont reconnus pour leurs efforts et leurs succès à pouvoir relever ces défis quotidiens;
- Le service de consultation en éthique clinique du CSSS de la Montagne, lequel intègre une expertise institutionnelle sur le plan de la diversité culturelle, peut servir de modèle aux autres établissements de soins de santé lorsqu'ils s'interrogent sur la façon d'aborder et de relever ces défis avec succès.

Nous avons la ferme intention de continuer à prioriser cette approche en tirant profit de nos réussites. Concrètement, cela se traduit par des initiatives comme celles-ci :

- Poursuivre la recherche et le développement du partenariat avec la communauté afin de mieux comprendre, de reconnaître et d'intégrer les préoccupations des différents groupes minoritaires que nous desservons;
- Continuer de reconnaître et de soutenir les expériences cliniques existantes et l'expertise de nos professionnels de la santé, de nos gestionnaires et de nos employés;
- Poursuivre le développement et l'implantation de programmes de développement professionnel en matière de diversité culturelle et d'analyse éthique clinique.

L'approche personnalisée constitue le meilleur gage de la qualité des services. Or, des soins personnalisés nécessitent que nous portions une attention particulière aux spécificités qui rendent uniques les expériences vécues par chacun de nos clients. Nous croyons que les moyens mis en œuvre lorsque nous dispensons des services individualisés sont fondamentalement liés aux processus d'adaptation et d'harmonisation qui sont au cœur des recommandations du rapport Bouchard-Taylor.

Nous croyons que les connaissances, les valeurs et les habiletés nécessaires pour dispenser des services personnalisés de qualité sont d'ores et déjà inscrites dans les lois, les codes professionnels et les normes de pratique. Afin de continuer à relever les défis auxquels nous faisons face, nous devons privilégier une approche qui puisse répondre à la fois à des cas individuels, mais qui soit basée sur des lignes directrices spécifiquement élaborées pour une pratique locale.

Les conclusions et les recommandations du rapport viennent confirmer notre conviction que les soins personnalisés ne doivent pas être régis par une réglementation accrue. Au contraire, cette démarche nécessite davantage des compétences, de la compassion, un bon jugement et une prise de conscience que, dans un contexte de relation d'aide, nous sommes bien plus semblables que différents.

The CSSS de la Montagne was gratified to find that the insights, conclusions and recommendations of the Bouchard-Taylor *Report* were significantly inspired by the vision that guides our mandate of providing health care and social services to the community. The *Report* highlighted several key elements:

- While there are many daily challenges in providing in health care specifically related to requests or demands based on cultural diversity, these challenges do not constitute a “crisis” in our health care system
- Our health care professionals and employees are acknowledged for their exemplary efforts and successes in meeting these daily challenges
- The clinical ethics consultations service, incorporating the institutional expertise in “diversité interculturelle”, can serve as a useful model for other health care institutions in approaching and dealing with challenges successfully

We are committed to evolving our approach by building on our success. Concretely, this translates into the following initiatives:

- Ongoing research and community outreach to better understand, appreciate, and incorporate the concerns of our diverse minority groups.
- Ongoing recognition and support of existing clinical experience and expertise among our administrators, health care professionals and employees
- Ongoing development and implementation of professional development programs in cultural diversity and clinical ethics analysis

The hallmark of good care is personalized care. Personalized care requires careful attention to the particulars that make each client or patient’s experience unique. We believe that the processes involved in individualized care are fundamentally related to the processes of adaptation and harmonization that are at the core of the *Report’s* recommendations.

We believe that the knowledge, values and skills required to provide good personalized care are already embedded in existing laws, professional codes and standards of practice. Our continued ability to respond to challenges will require a complementarity of a case-based approach as well as the elaboration of specific, locally generated practice guidelines.

We believe that the spirit of the *Report’s* conclusions and recommendations uphold our conviction that personalized care is not the product of increased bureaucratization. Rather, it is more likely the product of competence, a caring attitude, good judgement, and a recognition that in the context of caring relationships, we are far more alike than we are different.
