

QUELS SONT LES BESOINS DES JEUNES EN MATIÈRE DE SERVICES DE TYPE CLINIQUE JEUNESSE À MONTRÉAL?

DIRECTION RÉGIONALE DE SANTÉ PUBLIQUE

FAITS SAILLANTS

Les problématiques de santé et de bien-être vécues à l'adolescence et au début de l'âge adulte peuvent avoir un impact majeur sur la vie des individus. Comme les stratégies habituellement utilisées par les adolescents et les jeunes adultes pour consulter un professionnel de la santé ne sont pas nécessairement celles utilisées par le reste de la population, il est essentiel que le réseau de la santé intensifie et ajuste ses actions auprès de ce groupe de population trop souvent négligé. Des services de type clinique jeunesse adaptés aux besoins des jeunes et qui respectent des normes de qualité reconnues par l'OMS permettraient d'assurer à cette clientèle spécifique l'accès à des services préventifs efficaces, soit, des services pluridisciplinaires, dispensés par des équipes multidisciplinaires et offerts près des milieux de vie des jeunes.

Pour répondre à cet objectif de qualité des services destinés aux adolescents, une analyse des besoins des jeunes en matière de services de type clinique jeunesse a été réalisée. Les jeunes de Montréal ont été invités à se prononcer sur l'offre de services et les modalités souhaitées en matière de services de santé de type clinique jeunesse et sur les écueils rencontrés lors de l'accès à ce type de services. 1074 questionnaires complétés ont été utilisés aux fins d'analyse et un total de 21 filles et de 18 garçons ont participé à des groupes de discussion. Les thèmes abordés ont été choisis en fonction de standards de qualité en matière de services aux jeunes promus par l'OMS¹.

Selon les résultats de l'enquête, les jeunes montréalais mentionnent au sujet...

<p>DE LEURS CONNAISSANCES EN MATIÈRE DE SANTÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ avoir de la difficulté à identifier, à reconnaître et à nommer un problème vécu, ainsi qu'à demander de l'aide; ▪ penser que leurs problèmes ne sont pas suffisamment graves pour nécessiter une consultation; ▪ croire qu'ils peuvent régler eux-mêmes leurs problèmes; ▪ ne pas connaître les cliniques jeunesse et avoir reçu peu d'information à leur sujet; ▪ connaître peu ou pas le fonctionnement des services d'aide, ne pas savoir ce qu'ils peuvent en attendre et ignorer les suites d'une consultation; ▪ avoir peur d'engorger le réseau en faisant une demande d'aide; ▪ désirer que des informations sur les cliniques jeunesse leur soient transmises sur les sites web des CIUSSS et par des présentations d'intervenants en classe.
<p>DE L'ENSEMBLE DE SERVICES APPROPRIÉS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vivre les conséquences de bris dans la continuité des services; ▪ devoir constamment répéter leur problème d'une rencontre à l'autre, les intervenants n'étant pas les mêmes chaque fois; ▪ regretter de ne pas pouvoir consulter une plus grande diversité de professionnels au sein des cliniques jeunesse; ▪ vouloir consulter une diversité de professionnels : un médecin, une infirmière, un sexologue ou un travailleur social lors de visites en clinique jeunesse; ▪ désirer consulter sur : les infections transmises sexuellement, la contraception, la santé mentale, les blessures et le sommeil; ▪ qu'il serait utile pour eux de recevoir un courriel ou un texto suite à une consultation afin de leur rappeler les recommandations et les suivis nécessaires.
<p>DES COMPÉTENCES DES PRESTATAIRES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ avoir peur d'être jugés par les professionnels; ▪ craindre que leur droit à la confidentialité ne soit pas respecté par les professionnels.
<p>DES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ avoir expérimenté un accès difficile aux services; ▪ juger les heures d'ouverture inadéquates; ▪ trouver trop longs les délais d'évaluation ou de prise en charge; ▪ avoir des difficultés à obtenir des services de suivi; ▪ préférer recevoir des services d'aide en milieu scolaire, dans les cliniques médicales et dans les pharmacies; ▪ désirer des services d'aide disponibles pendant les week-ends, en soirée ou en après-midi; ▪ souhaiter obtenir une consultation avec ou sans rendez-vous (mode mixte); ▪ vouloir prendre rendez-vous par téléphone et par internet.

RECOMMANDATIONS

Comment répondre à l'intérêt des jeunes pour des informations sur la santé?

- En développant de nouvelles stratégies de communication : utiliser les nouvelles technologies, mettre sur pied un programme de pairs aidants et organiser des visites d'intervenants dans différents milieux de vie des jeunes.
- En produisant du matériel adapté sur le plan du langage, de la forme, du degré de complexité, des cultures en présence et du groupe d'âge ciblé.

Comment répondre aux besoins de santé variés des jeunes?

- En offrant une gamme de services élargie et des activités de promotion et de prévention (information et conseils).
- En établissant des liens étroits entre les dispensateurs de services grâce à des ententes de services, des protocoles et procédures de gestion de cas et de communication, et des corridors de service.
- En optant pour des méthodes qui permettraient une plus grande adhésion des jeunes aux recommandations des professionnels : utiliser une approche d'intervention favorisant l'autogestion et désigner des intervenants pour faire des liaisons entre les services.

Comment s'assurer que les jeunes se sentent en confiance, compris et respectés?

- En exposant dans les points de services les obligations des prestataires et les droits des jeunes.
- En choisissant des prestataires qui démontrent un intérêt et un profil adapté aux jeunes, un lieu et des professionnels qui respectent l'anonymat et la confidentialité des services.
- En développant et en offrant au personnel des cliniques jeunesse diverses formations et en s'assurant de la mise en place d'un processus planifié de formation continue.
- En offrant de la supervision aux professionnels par un spécialiste en intervention auprès des jeunes.
- En développant des protocoles, des procédures et des outils basés sur des données probantes.

Comment adapter les modalités d'accès aux services pour les jeunes?

- En revoyant les heures d'ouverture des cliniques.
- En assurant un accès aux services au moyen d'un mode de rendez-vous mixte (avec ou sans rendez-vous).
- En simplifiant les procédures de prise de rendez-vous et en utilisant les nouvelles technologies pour la prise de rendez-vous.
- En aménageant les points de services afin qu'ils disposent d'une salle d'attente réservée aux jeunes et qui garantit la confidentialité.
- En désignant un membre du personnel pour accueillir les jeunes et les orienter dans les points de services en CLSC.
- En milieu scolaire, en s'assurant que le lieu de prestation de services préserve le plus possible la confidentialité.

Pour promouvoir la santé des jeunes, les services sociaux et de santé doivent se doter d'un mandat plus vaste, moins rigide et plus adapté aux besoins des jeunes et réorienter les services est l'une des manières d'y arriver.



Source : [En ligne] https://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_asssmpublications/978-2-550-81406-1_1_.pdf

ⁱ [En ligne] http://www.who.int/maternal_child_adolescent/documents/global-standards-adolescent-care/fr/