



# Les soins aux enfants néo-canadiens

Guide pour les professionnels de la santé œuvrant  
auprès des familles immigrantes et réfugiées

## Guide

# Aider les nouveaux arrivants à vaincre les obstacles pour obtenir des soins

Plusieurs obstacles empêchent les enfants, les adolescents et les familles d'immigrants et de réfugiés d'obtenir ou de recevoir des soins de qualité au Canada. Le présent guide résume des gestes simples que peuvent poser les professionnels de la santé pour aplanir quelques-uns de ces obstacles. Pour en savoir plus, consultez le site [www.enfantsneocanadiens.ca](http://www.enfantsneocanadiens.ca).

### Informez-vous et formez le personnel aux éléments suivants :

- La prestation de soins adaptés à la culture.
- Les problèmes de santé plus courants chez les nouveaux arrivants.
- Les ressources communautaires locales et la manière d'aider les patients à y recourir.
- L'admissibilité à l'assurance-maladie pour les immigrants et les réfugiés, y compris le Programme fédéral de santé intérimaire à l'intention des réfugiés et l'assurance provinciale, s'il y a lieu. Informez-vous des politiques des hôpitaux ou des cliniques de la région à l'égard de l'admissibilité et des soins d'urgence, car elles varient. Donnez des directives claires au personnel sur le droit des divers groupes aux soins.

### Aidez les familles de nouveaux arrivants à accéder aux services de santé.

- Informez les nouveaux arrivants de leur admissibilité à l'assurance-maladie, compte tenu de leur statut d'immigrant ou de réfugié. Précisez-leur quels sont les services locaux de santé publique gratuits (p. ex., la vaccination).
- Apprenez aux patients à s'orienter dans le système de santé canadien.
- Orientez les patients vers un dispensateur de soins de première ligne régulier (ou avec un centre de santé communautaire s'ils ne sont pas assurés) et vers des services de soutien (p. ex., travail social, transport, interprètes, aide financière, organismes d'établissement, services juridiques).

### Allégez les démarches administratives relatives à l'assurance-maladie.

- Sachez à quels services de santé votre patient a (ou n'a pas) droit selon son statut d'immigrant ou de réfugié.
- Inscrivez-vous à la Croix Bleue Medavie, qui administre le Programme fédéral de santé intérimaire. À chaque visite, vérifiez le statut de votre patient.
- Améliorez le taux et le processus de paiement, p. ex., en nommant une personne qui le maîtrisera et le gèrera au sein de votre pratique.

### Apprenez aux nouveaux arrivants à faire confiance au système de santé.

- Insistez auprès des patients nouvellement arrivés : l'information qu'ils vous transmettent est confidentielle.
- Proposez des heures de rendez-vous flexibles pour répondre aux besoins liés à la santé mentale ou aux horaires de travail irréguliers.
- Remettez des rappels écrits et utilisez un système de suivi pour améliorer la présence des patients aux rendez-vous et surveiller l'accès aux soins.
- Favorisez des relations positives et stables avec tout le personnel clinique.
- Offrez des services préventifs. Soulignez l'importance de la continuité des soins, de la prévention et du dépistage.

### Favorisez des communications efficaces avec les patients et leur famille.

- Connaissez l'importance des interprètes, la meilleure manière de travailler avec eux et de retenir leurs services, de même que les solutions de rechange acceptables. Évitez de demander aux enfants de servir d'interprètes. Prônez ces services dans votre collectivité.
- Sachez qu'il faudra peut-être plusieurs consultations pour obtenir de l'information sur des questions délicates auprès des jeunes nouveaux arrivants.
- Apprenez à connaître la dynamique de la famille et ses perceptions socioculturelles de la maladie.
- Proposez des documents de promotion de la santé en plusieurs langues. Bon nombre sont accessibles par Internet.
- Remettez une lettre aux familles de nouveaux arrivants, dans laquelle vous expliquez le diagnostic ou les besoins de l'enfant, s'il y a lieu. Ils pourront l'utiliser pour obtenir des services de soutien ou des soins d'urgence.

### Regroupez l'information et les ressources.

- Privilégiez une approche d'équipe interprofessionnelle, y compris les aiguillages vers des organismes communautaires pertinents.
- Dressez la liste des ressources locales pour les nouveaux arrivants et de l'information sur la prestation des soins.

[www.enfantsneocanadiens.ca](http://www.enfantsneocanadiens.ca)



Société  
canadienne  
de pédiatrie

**Adapté de** Caulford P, éditeur scientifique. Les obstacles et les incitations aux soins pour les nouveaux arrivants. In: Les soins aux enfants néo-canadiens : Guide pour les professionnels de la santé œuvrant auprès des familles immigrantes et réfugiées [Internet]. Barozzino T et Hui C, corédacteurs en chef. Ottawa: Société canadienne de pédiatrie; mai 2013. Accessible à [www.enfantsneocanadiens.ca/care/barriers](http://www.enfantsneocanadiens.ca/care/barriers). Français, anglais.