A view from the north: Daniel St-Amour

I extend my personal thanks to the ACSSSS for the opportunity to share these reflections, and for the precious recognition of this award, which I share with my team and my collaborators throughout the network.

Health and social services in the Cree region operate under the law S-5, but we are part of the same system; the excellent public system of Quebec. Without the support of the Ministry and the seamless collaboration our corridor of service partners, it would be impossible to provide adequate care to the population of 19,000 people in the nine relatively isolated communities of our region.

Services guided and shaped by Indigenous governance

Although there are many challenges, the cultural and linguistic basis of the Cree Nation is strong, and the society and economy are developing. With 2,500 employees and an annual budget of X, our organization is itself an engine of economic development in the nordic region of Quebec. Through an elected Board of Directors, the Cree people fully assume the challenge of guiding and shaping the development of health and social services in a way that reflects the needs and wishes of the community. Cultural safety is at the heart of our service model.

Cultural safety is an issue that requires that we identify and speak about it, in order to make progress in addressing it. I will not claim that we at the CBHSSJB have all the answers. We certainly do not. We are all on a path of gaining greater mutual understanding. I want to encourage our network partners in your efforts to increase cultural safety for your Indigenous clients. We must attack 'le mur de méconnaissance' of which Commissaire Viens spoke in September 2019 at the conclusion of the Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès.

Our professionals from outside the region, including myself, have taken up the challenge of living, working and participating fully in community life in Indigenous communities. We have found in Eeyou Istchee a welcoming second home.

Implementation of an air charter service

As Executive Director, I focus on my strengths as a team builder and logistics expert. I have learned that there is a place for ambitious ideas in healthcare administration.

When I first arrived in Chisasibi in 2009 to take up a position as Director of a small 12-bed hospital, the main means of medical transport was through the commercial airline. All patients requiring secondary and tertiary services not available in our region were travelling to Montreal or Val-d'Or on 'milk run' flights, with early departure times and onerous security procedures in the domestic terminal in Montreal. This exhausting way of travelling was not doing anything to help the state of health of clients who include unilingual Cree Elders, sick children, cancer and surgical patients, pregnant women and mothers with newborns.

When I became Executive Director by interim in 2015 I initiated discussions with Air Creebec to create a charter service, and the system was launched in 2016. Given the high burden of chronic disease among our population, it may not surprise you to learn that in 2019-2020, 41,214 patients and family escorts travelled by charter, which is more than two trips per capita per annum. The charter flights are planned with the patient's security and comfort in mind, providing a much more comfortable and safe way of travelling for our clientele. Our nutrition team worked with an Indigenous caterer to design an in-flight food service adapted to the nutritional needs of our clients, many of whom have advanced diabetic complications.

An advantage of the charter service is that it enables us to move personnel and essential cargo in and out more easily. It has proven to be a significant factor in attraction and retention. It was a bold idea, but it is revenue neutral.

Today, we could not imagine the Cree Health Board without the medical charter. With this system established, when the pandemic hit we were the only plane in the sky carrying essential cargo and workers. The medical charter system has become an integral part of the northern infrastructure.

Bringing services to the north : the key to cultural safety

Ultimately, flying patients down south is not the answer for our population or for our service corridor partners. The challenge of the future will be to develop telemedicine and bring many secondary and tertiary services to the region, so we can reduce the burden on our neighbours and also reduce the need for medical travel.

Under our current agreement, the Ministry is funding the development of Elders Homes, Birthing Homes, and Land-Based healing facilities for youth and adults. Every aspect of these facilities, from architecture to food service, will be informed by cultural principles. To guide us in this work, we have a cultural department called Nishiiyuu.

Another important strategy which we share with other remote and isolated regions is telehealth. This is an area where Quebec is a global leader. Telehealth is important to cultural safety as it enables clients to receive many services in the familiar surroundings of their local clinic.

To realize these challenges, especially in the context of the pandemic, flexibility and trust are essential. The Ministry has demonstrated flexibility, enabling us to find solutions adapted to the local reality, while maintaining coherence with quality of care.

With open dialogue, and a commitment to working with partners, and by not being afraid of big ideas, we will be in a good position to meet the challenges of the future.

I extend my personal thanks to the ACSSSS for the opportunity to share these reflections.

Une vue du nord : Daniel St-Amour

J'adresse mes remerciements personnels à l'ACSSSS pour l'occasion qui m'a été donnée de partager ces réflexions, et pour la précieuse reconnaissance de ce prix, que je partage avec mon équipe et mes collaborateurs à travers le réseau.

Les services sociaux et de santé de la région crie sont régis par la loi S-5, mais nous faisons partie du même système ; l'excellent système public du Québec. Sans le soutien du ministère et la collaboration sans faille de notre corridor de partenaires de services, il serait impossible de fournir des soins adéquats à une population de 19 000 personnes dans les neuf communautés relativement isolées de notre région.

Des services guidés et façonnés par la gouvernance autochtone

Bien que les défis soient nombreux, la base culturelle et linguistique de la Nation crie est solide, et la société et l'économie se développent. Avec 2 500 employés et un budget annuel de X, notre organisation est elle-même un moteur de développement économique dans la région nordique du Québec. Par l'intermédiaire d'un conseil d'administration élu, le peuple cri assume pleinement le défi de guider et de façonner le développement des services de santé et des services sociaux d'une manière qui reflète les besoins et les souhaits de la communauté. La sécurité culturelle est au cœur de notre modèle de service.

La sécurité culturelle est une question qui exige que nous l'identifiions et que nous en parlions, afin de progresser dans sa résolution. Je ne prétendrai pas que nous, au CCSSSBJ, avons toutes les réponses. Nous n'en avons certainement pas. Nous sommes tous sur la voie d'une plus grande compréhension mutuelle. Je tiens à encourager nos partenaires du réseau dans leurs efforts pour accroître la sécurité culturelle de leurs clients autochtones. Nous devons nous attaquer au " mur de méconnaissance " dont le commissaire Viens a parlé en septembre 2019 à la conclusion de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès.

Nos professionnels de l'extérieur de la région, dont je fais partie, ont relevé le défi de vivre, de travailler et de participer pleinement à la vie communautaire dans les communautés autochtones. Nous avons trouvé en Eeyou Istchee un second foyer accueillant.

Mise en place d'un service d'affrètement aérien

En tant que directeur exécutif, je me concentre sur mes forces en tant que bâtisseur d'équipe et expert en logistique. J'ai appris qu'il y a une place pour les idées ambitieuses dans l'administration des soins de santé.

Lorsque je suis arrivé à Chisasibi en 2009 pour occuper le poste de directeur d'un petit hôpital de 12 lits, le principal moyen de transport médical était la compagnie aérienne commerciale. Tous les patients nécessitant des services secondaires et tertiaires qui n'étaient pas disponibles dans notre région se rendaient à Montréal ou à Val-d'Or sur des vols de type " milk run ", avec des heures de départ précoces et des procédures de sécurité onéreuses dans le terminal domestique

de Montréal. Cette façon épuisante de voyager n'aidait en rien l'état de santé des clients qui comprennent des aînés cris unilingues, des enfants malades, des patients atteints de cancer, des patients ayant subi une intervention chirurgicale, des femmes enceintes et des mères avec des nouveau-nés.

Lorsque je suis devenu directeur général par intérim en 2015, j'ai entamé des discussions avec Air Creebec pour créer un service de vols nolisés, et le système a été lancé en 2016. Compte tenu du lourd fardeau des maladies chroniques au sein de notre population, vous ne serez peut-être pas surpris d'apprendre qu'en 2019-2020, 41 214 patients et accompagnateurs familiaux ont voyagé par vol nolisé, ce qui représente plus de deux voyages par habitant et par an. Les vols nolisés sont planifiés en tenant compte de la sécurité et du confort du patient, ce qui constitue une façon beaucoup plus confortable et sûre de voyager pour notre clientèle. Notre équipe de nutrition a travaillé avec un traiteur indigène pour concevoir un service de restauration en vol adapté aux besoins nutritionnels de nos clients, dont beaucoup souffrent de complications diabétiques avancées.

Un avantage du service charter est qu'il nous permet de faire entrer et sortir plus facilement le personnel et les marchandises essentielles. Il s'est avéré être un facteur important d'attraction et de rétention. C'était une idée audacieuse, mais elle est neutre sur le plan des revenus.

Aujourd'hui, nous ne pourrions pas imaginer le Conseil cri de la santé sans le service de vols nolisés. Avec ce système établi, lorsque la pandémie a frappé, nous étions le seul avion dans le ciel à transporter des marchandises et des travailleurs essentiels. Ce système est devenu une partie intégrante de l'infrastructure du Nord.

Amener les services dans le nord : la clé de la sécurité culturelle

En fin de compte, le transport aérien des patients vers le sud n'est pas la solution pour notre population ou pour nos partenaires du corridor de services. Le défi de l'avenir sera de développer la télémédecine et d'apporter de nombreux services secondaires et tertiaires dans la région, afin de réduire le fardeau de nos voisins et de réduire également la nécessité des déplacements médicaux.

Dans le cadre de notre accord actuel, le ministère finance le développement de maisons pour aînés, de maisons de naissance et d'installations de guérison terrestres pour les jeunes et les adultes. Tous les aspects de ces installations, de l'architecture au service alimentaire, s'inspireront des principes culturels. Pour nous guider dans ce travail, nous avons un département culturel appelé Nishiiyuu.

Une autre stratégie importante que nous partageons avec d'autres régions éloignées et isolées est la télésanté. C'est un domaine où le Québec est un chef de file mondial. La télésanté est importante pour la sécurité culturelle, car elle permet aux clients de recevoir de nombreux services dans le cadre familier de leur clinique locale.

Pour relever ces défis, surtout dans le contexte de la pandémie, la flexibilité et la confiance sont essentielles. Le ministère a fait preuve de flexibilité, ce qui nous a permis de trouver des solutions adaptées à la réalité locale, tout en maintenant la cohérence avec la qualité des soins.

Avec un dialogue ouvert, et un engagement à travailler avec des partenaires, et en n'ayant pas peur des grandes idées, nous serons en bonne position pour relever les défis de l'avenir.

Je remercie personnellement l’ACSSSS de m'avoir donné l'occasion de partager ces réflexions.