Centretown Community Health Centre (CCHC), serving diverse populations in Centretown, Glebe and Old Ottawa South. Services include primary health care, mental health and addictions, community health promotion, early years and diabetes/chronic disease education. Based on the make-up of our local community, priority populations served include individuals and families on low income, LGBTQ community, refugees and immigrants, francophones, people who are homeless or poorly housed as well as frail and isolated older adults. Some of CCHC’s programs also serve residents in the City of Ottawa and the Champlain region, including a mental health counsellor for LGBTQ youth.

At the Regional Planning Table, Simone represents the 6 Ottawa CHCs (Carlington, Centretown, Pinecrest-Queensway, Sandy Hill, Somerset West, South-East Ottawa), while regularly informing the Executive Directors of the CHC Champlain network on our progress. The network includes the 6 Ottawa CHCs, l’Estrie CHC, Seaway Valley CHC, North Lanark CHC, Rainbow CHC and Ottawa Inner City Health

I took the lead in initiating this regional planning process in the Spring of 2016 and have committed to reporting back to the CHC Champlain network as their representative.There is an Ottawa CHC Trans Health Program Team working together to improve services for people from the trans, Two Spirited, intersexed and gender diverse communities.

|  |
| --- |
| **Ottawa CHC Trans Health Program Team \*** |
| Mego Nerses, Counselor at Centretown CHC | Brook Davies, Trans Health Community Support Worker at Centretown CHC |
| Ernie Gibbs, GLBTTQ youth mental health counselor at Centretown CHC serving youth 12 to 25 years of age in the City of Ottawa | Shawn Mattas, Family Physician at Centretown CHC, Physician co-lead for Trans Health Clinic located at CCHC |
| Yael Sela, Counselor at Centretown CHC | Erin Hanssen, Family Physician at Centretown CHC, Physician co-lead for Trans Health Clinic located at CCHC (on leave Feb 2017 for a year) |
| Bonnie Stephanson, Counselor at Somerset West CHC | Rebecca Hrab, RN at Centretown CHC with the Trans Health Clinic |
| Marc Leger, Youth Counselor at Carlington CHC | Jen Purkiss, RN at Centretown CHC, Trans Nurse Navigator (on leave mid Jan – end June 2017) |
| Tamara Chipperfield, Director, Mental Health and Addictions at Centretown CHC and manager co-lead for Ottawa CHC Trans Health Program  | Lynsey James, Director, Primary Care at Centretown CHC and manager co-lead for Ottawa CHC Trans Health Program |

**\***Note: all positions noted above are assigned a few hours per week to support trans, Two Spirited, intersexed and gender diverse communities as part of their practice. In addition, other social service team members and practitioners at Centretown CHC and other CHCs support trans, Two Spirited, intersexed and gender diverse communities within their practice.

In terms of the history of our experience, in 2011-12, as an agency, Centretown CHC worked with Rainbow Health Ontario (RHO) to train counsellors and medical providers in community health centres (CHCs), family health teams (FHTs) and counselling agencies on Trans primary health care needs and how to address them. The funds from the Ministry of Health and Long Term Care (MOHLTC) only covered the training offered by RHO. Centretown CHC used its internal financial and human resources, to coordinate and plan 4 training sessions in the Fall of 2011 and Winter of 2012. The first two trainings, which were geared towards mental health counsellors, were attended by 75 people across Ottawa. The third and fourth sessions, geared towards medical providers, was attended by 35 people. A mix of practitioners (medical providers and mental health counselors) attended these sessions, which included CHCs, OHIP-billing practitioners (physicians and psychologists), CHEO, and other mental health community organizations. Out of this, a group of practitioners met on a regular basis for a couple of years to share lessons learned in their practice.

Within that same timeframe, 4 Ottawa CHCs: Centretown, South East Ottawa, Carlington and Pinecrest-Queensway CHCs decided to collaborate on their 2012-17 strategic plan exercise, which was a first. Offering primary health care, including counseling, for the Trans population was identified as one of their shared strategic objectives. Two additional CHCs (Somerset West and Sandy Hill) also expressed their commitment to this population, for a total of 6 participating CHCs. At the time, the intention was to identify clients who are Trans as a priority population considering the enormous barriers they face when trying to access primary health care, including mental health services. In 2014, CCHC successfully acquired $90,000 from the Champlain LHIN to improve access for hormone replacement therapy and a model was implemented. In 2016, after consultations with trans and gender diverse clients as well as THIO, CCHC’s model to access hormone replacement therapy was revamped to streamline and improve timely care.

This work is important to me as an individual and as an agency as I have an interest in ensuring trans, Two Spirited, intersexed and gender diverse individuals have equitable access to services. I am interested, both personally and professionally, in being part of a system that improves their health and well-being in all facets of their lives. I have witnessed family, friends and acquaintances from this community face major roadblocks in accessing the right care at the right time and I have also witnessed enablers that have supported people in their journey.

In terms of the RPT process, my expectations are that this process will inform the partners and the community on our assets and our gaps in meeting the needs of trans, Two Spirited, intersexed and gender diverse communities in the Champlain region. My hope is to have a road map on what we need to continue doing, what we need to do differently and what types of resources are required to improve things. I also hope that this process of co-creation can inform future planning processes with other communities in our region and possibly the province. In terms of my agency’s and partner CHCs’ future work, I hope that it will inform how best we can play a role with the community to support this important work as part of a larger regional plan.

**Simone Thibault** (Elle, pronoms féminins)

Directrice générale du Centre de santé communautaire du Centre-ville (CSCC), qui offre des services aux différentes populations résidant dans les quartiers Centretown, Glebe et Old Ottawa South.

Parmi les services offerts au CSCC, nous comptons les soins de santé primaires, de santé mentale et de traitement des dépendances; la promotion de la santé en milieu communautaire; les soins relatifs à la petite enfance; et l’éducation sur le diabète et les autres maladies chroniques. Vu la composition de la communauté que nous desservons, nous considérons les populations suivantes comme prioritaires : les individus et les familles à faible revenu, les membres de la communauté LGBTQ, les demandeurs d’asile et les immigrants, les francophones, les personnes sans-abri ou éprouvant des difficultés de logement, ainsi que les personnes âgées isolées et ayant une santé fragile. Les résidents de la Ville d’Ottawa et de la région de Champlain sont aussi admissibles à certains des programmes offerts au CSCC, dont les services d’un conseiller en santé mentale pour les jeunes LGBTQ.

Au sein de la Table de planification régionale, je représente les six CSC d’Ottawa (Carlington, Centre-ville, Pinecrest-Queensway, Côte-de-Sable, Somerset Ouest, sud-est d’Ottawa), tout en m’assurant d’informer la direction du réseau des CSC de Champlain de notre progrès. Ce réseau comprend les six CSC d’Ottawa, le CSC de l’Estrie, le CSC Seaway Valley, le CSC North Lanark, le CSC Rainbow Valley et Ottawa Inner City Health.

Au printemps 2016, j’ai pris l’initiative d’entamer ce processus de planification régionale et, à titre de représentante du réseau des CSC de Champlain, je me suis engagée à les informer des développements.

De plus, au sein des CSC d’Ottawa, une équipe Programme en santé trans s’est formée afin d’améliorer les services pour les personnes trans, bispirituelles, intersexes et issues de la pluralité du genre.

|  |
| --- |
| **Équipe du Programme de santé trans (CSC d’Ottawa)\*** |
| Mego Nerses, conseiller au CSC Centre-ville | Brook Davies, agente de soutien communautaire en santé trans au CSC Centre-ville |
| Ernie Gibbs, conseiller en santé mentale auprès des jeunes GLBTTQ de 12 à 25 ans résidents d’Ottawa au CSC Centre-ville | Shawn Mattas, médecin de famille au CSC Centre-ville, codirecteur de la Clinique de santé trans au CSCC |
| Yael Sela, conseillère au CSC Centre-ville  | Erin Hanssen, médecin de famille au CSC Centre-ville, codirectrice de la Clinique de santé trans au CSCC (en congé de travail d’un an à partir de février 2017) |
| Bonnie Stephanson, conseillère au CSC Somerset Ouest | Rebecca Hrab, IA au CSC Centre-ville avec la Clinique de santé trans |
| Marc Leger, conseiller auprès des jeunes au CSC Carlington | Jen Purkiss, IA au CSC Centre-ville, infirmière pivot en santé trans (en congé de travail de mi-janvier à juin 2017)  |
| Tamara Chipperfield, directrice, Santé mentale et dépendances au CSC Centre-ville et gestionnaire codirigeante du Programme de santé trans au CSC d’Ottawa | Lynsey James, directrice, Services de santé et de soins médicaux au CSC Centre-ville et gestionnaire codirigeante pour le Programme de santé trans au CSC d’Ottawa |

**\***N.B. : Tous les postes ci-dessus se sont fait confier une charge de travail de quelques heures par semaine afin d’appuyer les personnes trans, bispirituelles, intersexes et issues de la pluralité du genre dans leur pratique. D’autres membres du personnel de soutien social au CSC Centre-ville appuient également ces personnes dans leur pratique.

Penchons-nous maintenant sur l’expérience accumulée par notre organisme. En 2011-2012, le CSC Centre-ville a travaillé avec Santé arc-en-ciel Ontario (SAO) afin d’offrir une formation sur les besoins et les problématiques liés aux soins de santé primaires auprès de personnes trans. Cette formation était destinée aux conseillers et aux prestataires de soins de santé œuvrant dans les centres de santé communautaires (CSC), les équipes de santé familiale (ESF) et les organismes de santé mentale. Les subventions provenant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) ne couvraient que les frais de formation de SAO. Le CSC Centre-ville a donc utilisé ses ressources financières et humaines internes afin de coordonner et de planifier quatre sessions de formation à l’automne 2011 et à l’hiver 2012. Les deux premières sessions de formation, qui s’adressaient surtout aux conseillers en santé mentale, ont attiré plus de 75 participants dans la région d’Ottawa. Les troisième et quatrième séances, visant cette fois-ci les prestataires de soins de santé primaires, ont accueilli 35 participants. Nous avons remarqué qu’une grande variété de professionnels (prestataires de soins de santé et conseillers en santé mentale) ont participé à ces sessions de formation, dont plusieurs praticiens qui œuvrent dans les CSC, qui facturent leurs services directement à la RAMO (médecins et psychologues), ou qui travaillent au CHEO ou pour d’autres organismes communautaires en santé mentale. À la suite de ces rencontres, un groupe de praticiens s’est réuni de façon régulière pendant quelques années afin de partager les connaissances qu’ils avaient acquises dans leur pratique.

Parallèlement à cela, quatre CSC ont décidé de collaborer dans l’exercice de leur plan stratégique 2012-2017 — une première pour les CSC Centre-ville, Sud-est, Carlington et Pinescrest-Queensway. Les services de soins de santé primaires auprès de la population trans, y compris le counseling, sont un des objectifs stratégiques qu’ils ont identifiés. Deux autres CSC (Somerset-ouest et Côte-de-sable) ont aussi exprimé leur engagement envers cette population, pour un total de six CSC participants. L’intention première était de reconnaitre les personnes trans comme population prioritaire, compte tenu des obstacles considérables auxquels cette population fait face dans l’accès aux soins de santé primaires, dont les services de santé mentale. Puis, en 2014, le CSCC a réussi à obtenir 90 000 $ en subventions du RLISS Champlain afin d’améliorer l’accès à l’hormonothérapie : un nouveau modèle de services a alors été mis en œuvre. En 2016, à la suite de consultations auprès de clients trans ou issus de la pluralité du genre et de THIO, l’organisation des soins destinés aux personnes souhaitant entamer une hormonothérapie a été modifiée afin de simplifier l’accès à des soins en temps opportun.

Ce travail m’interpelle beaucoup tant au plan personnel qu’organisationnel, puisque je souhaite assurer un accès équitable aux soins de santé pour les personnes trans, bispirituelles et issues de la pluralité du genre. Personnellement et professionnellement, j’aspire à faire partie d’un système qui vise l’amélioration de leur santé et de leur bien-être dans toutes les sphères de leur vie. Dans mon entourage, il y a quelques personnes qui font partie de cette communauté et j’ai été témoin des obstacles considérables auxquels elles ont dû faire face afin d’accéder aux soins adéquats en temps opportun. Inversement, j’ai aussi observé des personnes qui ont agi comme « catalyseurs positifs » et qui ont su appuyer des personnes dans leur cheminement.

En ce qui concerne le processus de la TPR, je m’attends à ce que notre travail informe les partenaires et les membres de notre communauté au sujet de nos atouts et de nos lacunes en matière de services destinés aux personnes trans, bispirituelles et issues de la pluralité du genre dans la région de Champlain. J’espère en ressortir avec une feuille de route qui identifie ce que nous devons continuer de faire et ce que nous devons changer, de même que les types de ressources qui seront nécessaires pour nous améliorer. J’ai aussi bon espoir que ce processus de cocréation pourra être utile à de futurs processus de planification auprès d’autres communautés au niveau régional et, qui sait, peut-être même au niveau provincial. En ce qui a trait aux travaux futurs de mon organisme et des CSC partenaires, j’espère que ce processus pourra guider notre rôle dans la communauté afin d’appuyer cet important travail dans un contexte plus large au niveau régional.