

Lignes directrices des services en français pour les soumissions des équipes Santé Ontario

L'information suivante peut servir de guide pour les ESO pour le processus de mise en oeuvre et de fonctionnement.

L'ESO s'engage à se conformer à la *Loi sur les services en français* en assurant des SEF dans la région qu'elle dessert. Les besoins de la population francophone seront satisfaits des façons suivantes :

- Prioriser les SEF là où des lacunes sont identifiées;
- Mettre en oeuvre ou améliorer l'offre active de SEF, c.-à-d. des services clairement communiqués, visibles, disponibles en tout temps, facilement accessibles et dont la qualité est équivalente à celle des services offerts en anglais;
- Développer une stratégie de recrutement de ressources humaines pour l'ESO et travailler à sa mise en oeuvre
- Traiter des enjeux propres aux patients francophones en termes de planification de services, de conception, de prestation et d'évaluation en collaborant avec l'Entité de planification des SEF;
- Collaborer avec l'Entité de planification des SEF, développer des politiques, des règlements administratifs, et exigences relatifs aux SEF, tel qu'énoncé dans les rapports annuels sur les SEF soumis par le biais du portail OZI;
- S'assurer que l'information destinée aux patients et au public soit activement offerte en français;
- S'assurer que les patients francophones reçoivent l'information sur les services disponibles en français;
- Assurer l'accès à des soins virtuels, à des services d'interprétation ou à la prestation de SEF par d'autres fournisseurs lorsque les services ne peuvent pas être offerts en français par d'autres membres de l'ESO;
- Assurer l'inclusion de la variable linguistique pour identifier les patients francophones.

Afin d'appuyer les ESO à intégrer la composante francophone dans leur demande d'équipe santé Ontario (ESO), les Entités de planification des services de santé en français ont élaboré le document suivant décrivant comment incorporer la lentille francophone dans les sections applicables de la demande. Nous reconnaissons que l'espace est limité dans le formulaire de demande ESO pour l'inclusion de toute l'information présentée dans ce document. C'est pourquoi il est important d'inclure un énoncé sur la sécurité et la sensibilité culturelle au sujet des francophones.

Lignes directrices des services en français pour les soumissions des équipes Santé Ontario

Section 1.3 - Y a-t-il des considérations particulières relatives à l'équité dans votre population?

Dans la demande, il est important de noter le défi que pose l'absence de données sur les résultats de santé des francophones. Quelques sources de données portant sur la population francophone peuvent toutefois être utilisées :

- Données démographiques - Définition inclusive de francophone (DIF)(basée sur le recensement de 2016)
- Statut de la santé - Information régionale sur les francophones

Inclure un énoncé sur la sécurité et la sensibilité culturelle au sujet de la population francophone. La nécessité d'inclure la lentille francophone dans la conception conjointe et la prestation du continuum de soins, ex : les membres travaillent ensemble sur l'offre de services en français (SEF) culturellement sensibles, équitables et facilement accessibles pour répondre aux besoins uniques de la population francophone et pour améliorer son expérience et ses résultats de santé. En offrant activement des services en français à la population francophone, nous aideront les professionnels de la santé à offrir des services de qualité qui sont sécuritaires, éthiques et justes.

Section 2.3 - De quelle façon votre équipe peut-elle tirer profit de ses expériences antérieures pour offrir des soins intégrés?

Inclure un énoncé portant sur la conformité à la *Loi sur les services en français* des membres désignés; engagement accru à améliorer la prestation de SEF par des membres désignés et identifiés, ex : la collaboration accrue entre les fournisseurs de services de santé (FSS) membres de l'ESO augmentera leur conformité et leur engagement envers l'amélioration des SEF. Conformément aux pratiques passées, les FSS continueront à améliorer l'accès et la qualité des SEF offerts à la population francophone. Les FSS désignés en vertu de la *Loi sur les services en français* continueront à offrir des SEF tel que prescrit par la loi. Les FSS identifiés pour offrir des SEF continueront d'offrir et d'améliorer les SEF en respectant le pourcentage déjà établi d'employés pouvant offrir des SEF. Les FSS qui ne sont pas désignés en vertu de la *Loi sur les services en français* ni identifiés pour offrir des SEF développeront des mécanismes pour répondre aux besoins de la communauté francophone, notamment en améliorant leur prestation de SEF en communiquant de l'information sur les services de santé locaux disponibles en français.

Lignes directrices des services en français pour les soumissions des équipes Santé Ontario

Section 3.1 - Votre réponse à la pandémie de COVID-19 a-t-elle élargi ou modifié les types de services offerts par votre équipe dans votre collectivité? (Ceci peut inclure des services de réacheminement ailleurs qu'aux SU, par exemple la télémédecine ou la prise en charge des maladies chroniques, des soins à domicile, etc.)

- Indiquer comment les SEF ont été maintenus grâce aux soins virtuels et comment cela a facilité l'accès aux services pour plusieurs personnes qui devraient habituellement voyager de grandes distances pour se rendre à leurs rendez-vous.
- Indiquer les tables, les comités et les groupes de travail liés à la COVID-19 auxquels l'Entité de planification des SEF faisait partie afin d'assurer que la lentille francophone soit incorporée à la réponse à la pandémie dans son intégralité.

Section 4.2 - Comment votre équipe entend-elle fournir des soins virtuels?

Soins virtuels à travers la lentille francophone :

- Inclure un énoncé indiquant que les voies d'accès des patients ainsi que les outils, incluant ceux étant virtuels, seront bilingues (FR/ANG) et indiquer comment cela sera effectué.
- Inclure des opportunités d'offrir des SEF virtuels avec des professionnels francophones, ex : psychiatrie en français avec l'Hôpital Montfort, interprétation par RTO (OTN) par l'Accueil francophone de Thunder Bay

Lignes directrices des services en français pour les soumissions des équipes Santé Ontario

Section 4.3.2 - De quelle façon collaborerez-vous avec les populations francophones?

Les membres de l'ESO engageront la population francophone des façons suivantes :

- Évaluation de l'accès et de la qualité des SEF par le biais de sondages de patients;
- Présence de francophones aux comités;
- Collaboration avec la communauté francophone pour obtenir son avis sur comment offrir des services et des programmes répondant à ses besoins et reflétant ses valeurs, ses cultures et ses expériences;
- Collaboration avec l'Entité de planification des SEF à propos des activités d'engagement et de planification.

Il est également important de mentionner la capacité de l'ESO à offrir des SEF à la population francophone :

- Faire référence au nombre de fournisseurs qui sont désignés ou identifiés pour les SEF;
- Indiquer le pourcentage de professionnels francophones travaillant dans la région (indiquer le pourcentage de la capacité de ressources humaines francophones tel qu'inscrit dans les rapports annuels sur les SEF);
- Expliquer comment les fournisseurs répondent aux demandes de SEF;
- Indiquer le nombre de partenaires/fournisseurs/employés ayant complété la formation sur l'offre active des SEF.

Lignes directrices des services en français pour les soumissions des équipes Santé Ontario

Section 4.3.4 - De quelle façon votre équipe collaborera-t-elle avec les populations et les milieux considérés comme étant vulnérables à la COVID-19 et à la grippe?

- Même si les francophones n’habitent pas nécessairement des communautés et des milieux dans lesquels la distanciation physique, la prévention et le contrôle des infections posent un défi, le manque d’information et de communication en français sur la COVID-19 accroît leur vulnérabilité à cette maladie. Indiquer comment l’ESO contribuera à créer et partager de l’information de qualité sur la COVID-19 en français et en anglais simultanément.

Section 4.4 - De quelle façon allez-vous collaborer, communiquer, consulter ou autrement vous investir avec les patients, les familles et les soignants pour réaliser la refonte des soins de santé?

- Sondages de satisfaction des patients incluant des questions évaluant la qualité des SEF offerts;
- Engagement de patients, familles et proches-aidants francophones à des comités;
- Collaboration avec l’Entité de planification des services de santé en français et la communauté francophone sur comment offrir des services et des programmes répondant à ses besoins et reflétant ses valeurs, sa culture et son expérience;
- Engagement communautaire avec des patients et des proches-aidants francophones en ce qui a trait à l’évaluation des besoins, à la planification stratégique, à la planification de services, à la conception de programmes et à la prise de décisions relative aux services.

Section 5.2 - Quelles sont les ressources non financières ou mesures de soutien qui seraient les plus utiles pour votre équipe?

- Accès à des données de qualité sur la santé de la population francophone, notamment sur la COVID-19, pour appuyer la planification des services en français.

Lignes directrices des services en français pour les soumissions des équipes Santé Ontario

Pour toute question, veuillez communiquer avec votre Entité de planification des services de santé en français :

Entité 1	Érié St. Clair, Sud-Ouest
Entité 2	Waterloo Wellington, Hamilton Niagara, Haldimand Brant
Entité 3	Centre Ouest, Mississauga, Halton, Centre-Toronto
Entité 4	Centre, Centre-Est, Simcoe Nord, Muskoka
Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario	Sud-Est, Champlain
Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario	Nord-Est, Nord-Ouest

Ce document fut adapté en septembre 2020 du document initial préparé par le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario.