

Équipes Santé familiale
Améliorer les soins primaires

**Guide d'intégration des services de santé
en français à l'intention des équipes
Santé familiale**

Document de travail - 15 décembre 2005

Objet

Ce sont les équipes de renouvellement des soins primaires et les équipes de services de santé en français du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (« le ministère ») qui ont rédigé ce guide à l'intention des équipes Santé familiale. Le guide se veut un outil pour les groupes désirant former des équipes Santé familiale destinées à servir une clientèle francophone. Il les aidera à prendre en compte le point de vue et les besoins de cette clientèle à mesure qu'ils franchiront les diverses étapes de la planification et de la mise en œuvre des équipes Santé familiale.

Introduction

Les groupes désirant former des équipes Santé familiale qui ont identifié la collectivité francophone comme étant une clientèle cible à l'intérieur de la zone desservie voudront songer à la façon dont le modèle de gouvernance choisi, leur planification stratégique et les activités envisagées garantiront à leur clientèle francophone des services appropriés et adéquats en français. Au fur et à mesure que les équipes Santé familiale franchiront les diverses étapes de leur développement, il leur faudra reconnaître les besoins de leur clientèle francophone et les intégrer dès le départ aux mécanismes appropriés.

C'est dans cet esprit qu'a été rédigé le guide. Il vise à offrir aux équipes Santé familiale l'orientation et l'appui nécessaires pour répondre aux besoins des Ontariennes et des Ontariens de langue française. Et qui plus est, comme les équipes Santé familiale seront appelées à jouer un rôle clé dans l'orientation des clients à l'intérieur du système de santé, il est important que leurs membres (professionnels, cadres et personnel de soutien) connaissent les établissements et les personnes vers lesquels aiguiller les clients pour qu'ils puissent obtenir d'autres services de santé en français. Le bureau des services de santé en français du ministère finance une équipe de conseillers régionaux qui sont là pour aider les équipes Santé familiale à mettre sur pied leurs services en français et les renseigner sur les services offerts en français dans la région.

L'identification des francophones comme clientèle cible est une première étape importante de la mise en place d'une équipe Santé familiale qui saura répondre aux besoins locaux. En Ontario, la Loi sur les services en français constitue le cadre législatif (y compris les politiques et processus mentionnés dans le présent guide) régissant la mise en œuvre des services de santé en français à l'intérieur du système de soins de santé.

Intégration du point de vue et des besoins de la clientèle francophone

a. Gouvernance et responsabilité

- Lorsqu'il faut revoir les options de gouvernance et choisir un modèle approprié, il est important de tenir compte des besoins et préoccupations des clients francophones.
- Il faut inclure les perspectives de la clientèle francophone dans tous les éléments du cadre de gouvernance.
- Il faut aborder et intégrer le point de vue et les besoins de la clientèle francophone dans la planification stratégique, la gestion financière, la gestion des ressources humaines, la gestion des risques, la responsabilisation, le mode de résolution des litiges, et les stratégies de communication et de liaison avec la collectivité.
- Au moment de mettre sur pied un comité local de développement des équipes Santé familiale, il faut s'assurer que la population francophone y est représentée.

b. Planification des stratégies et des programmes

- Il faut intégrer les perspectives des Franco-Ontariens à la mission, à la vision et aux objectifs de l'équipe Santé familiale.

- Il faut définir avec davantage de précision la population francophone habitant la zone que dessert l'équipe Santé familiale, avec données démographiques à l'appui, une description des besoins de cette population et la stratégie envisagée pour répondre à ces besoins en français.
- Il faut dresser une liste des programmes et services qui seront offerts dans le contexte élargi de la vision de l'équipe Santé familiale et des objectifs des services de santé en français.
- Il faut élaborer des plans de dotation qui garantiront la prestation appropriée de services en français.

c. Mise en œuvre des plans d'activités

Principes de planification et de mise en œuvre : Il faudra miser sur les ressources et réseaux francophones de la collectivité pour voir à ce que les besoins et préoccupations des francophones soient abordés. Au fur et à mesure que se développera l'équipe Santé familiale, il pourra s'avérer nécessaire de consulter de nouveau la population pour peaufiner le plan.

Planification des résultats : Il faudra établir une base solide pour la prestation efficace des services qu'offre l'équipe Santé familiale en français aux clients francophones.

- *Inscription des clients et patients* : Il faudra identifier les clients ou patients francophones desservis, y compris les patients francophones qui n'avaient pas auparavant accès aux services.
- Il faudra négocier, dans l'entente de financement conclue avec le ministère, les exigences relatives à la préparation des rapports financiers et des rapports sur les services offerts, lesquels comprendront les services en français.
- Il faudra élaborer des politiques de ressources humaines et des plans de dotation qui tiendront compte des politiques relatives aux services en français.
- Il faudra fournir une formation en français aux membres du personnel, selon les besoins.
- Il faudra s'assurer que les formulaires et documents nécessaires à l'inscription des patients sont disponibles en français.
- Il faudra voir à ce que les campagnes de promotion de la santé et de prévention de la maladie, et les documents et autres renseignements sur la santé, soient disponibles en français.
- Il faudra élaborer et mettre en œuvre des programmes ciblés pour les patients en fonction des besoins définis, y compris les besoins des patients et clients francophones.

d. Mesures privilégiées pour évaluer la mise en œuvre efficace des services en français dans les équipes Santé familiale

On pourra faire appel aux indicateurs de services en français suivants pour évaluer la mesure dans laquelle les services mis en œuvre répondent bien aux besoins des clients francophones et tiennent compte de leur point de vue :

- Embauche d'un nombre suffisant d'employés bilingues.
- Mise en place des mécanismes de communication appropriés (protocoles téléphoniques, y compris un message enregistré d'aide vocale, correspondance, enseignes, etc.).
- Diffusion de communications et documents d'information (publications, formulaires, autres documents sur support papier et électronique, etc.).
- Mise en place des règlements, procédures et politiques internes appropriés pour permettre ce qui précède, etc.

Où peut-on obtenir de plus amples renseignements ?

Chaque équipe Santé familiale approuvée se verra assigner une coordonnatrice ou un coordonnateur des équipes Santé familiale du ministère. Cette personne-ressource vous servira de guide et vous aidera à choisir parmi les options et à régler tous les détails de la formation d'une équipe Santé familiale.

Si une coordonnatrice ou un coordonnateur n'a toujours pas été affecté à votre équipe, veuillez communiquer avec le ministère à l'adresse suivante :

Courriel : FHTinquiry@moh.gov.on.ca
Adresse : Équipe de renouvellement des soins primaires
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1075, rue Bay, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 2B1
Téléphone : 416 212-6155
Ligne sans frais : 1 866 766-0266

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les équipes Santé familiale en général, veuillez consulter les feuillets d'information sur les équipes Santé familiale ou le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à l'adresse : http://www.health.gov.on.ca/transformation/fht/fht_mn.html

Vous pouvez également communiquer avec le bureau des services de santé en français du ministère pour obtenir une liste des conseillers régionaux :

Adresse : Bureau des services de santé en français
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 416 327-8975
Télécopieur : 416 327-8980
Site Web : http://www.health.gov.on.ca/french/public/program/flhs/flhs_mn.html
Vous trouverez dans ce site Web des liens à la liste des conseillers en services de santé en français et à la Loi sur les services en français.

Ressources

Le Regroupement des intervenantes et intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario (RIFSSSO) est un organisme ombrelle des professionnels de la santé et des services sociaux d'expression française. Il réunit des infirmières et infirmiers, des travailleurs sociaux, des diététistes, des physiothérapeutes, etc.

On peut joindre le Regroupement des intervenantes et intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario à l'adresse suivante :

Adresse : 2, rue Gloucester, bureau 205
Toronto (Ontario) M4Y 1L5
Téléphone : 416 968-6759
Ligne sans frais : 1 800 265-4399
Télécopieur : 416 968-6838
Courriel : rifssso@rifssso.ca
Site Web : <http://www.rifssso.ca/>