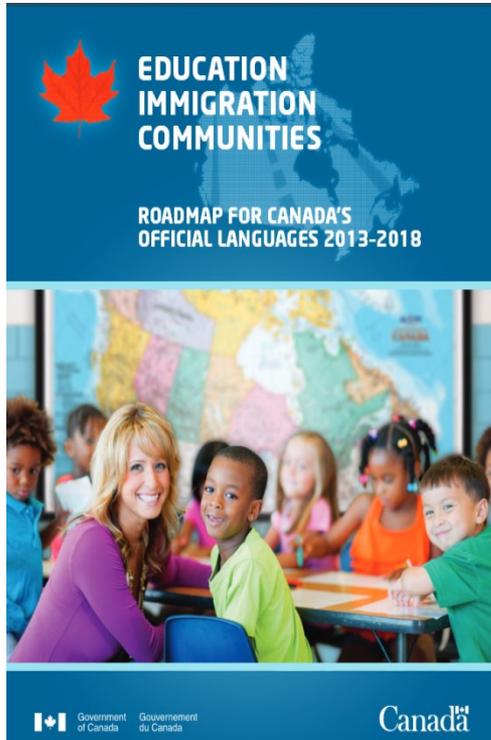


# **Améliorer les services en français dans le système de soins de santé de l'Î.-P.-É.**

Deuxième colloque scientifique sur la santé des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada

Ottawa, Canada  
27 et 28 février 2017

# HISTORIQUE DU PROJET



- Santé Canada lance un appel de propositions de projets en décembre 2013
- De concert avec le Réseau Santé en français de l'Î.-P.-É., Santé Î.-P.-É. explore et examine les idées de propositions
- La proposition est soumise à Santé Canada en mai 2014
- La proposition est approuvée par Santé Canada en septembre 2014
- L'entente est signée le 23 décembre 2014
- Le directeur de projet est embauché en février 2015

Santé Î.-P.-É.

Un système de santé unique

# Pourquoi ce projet?

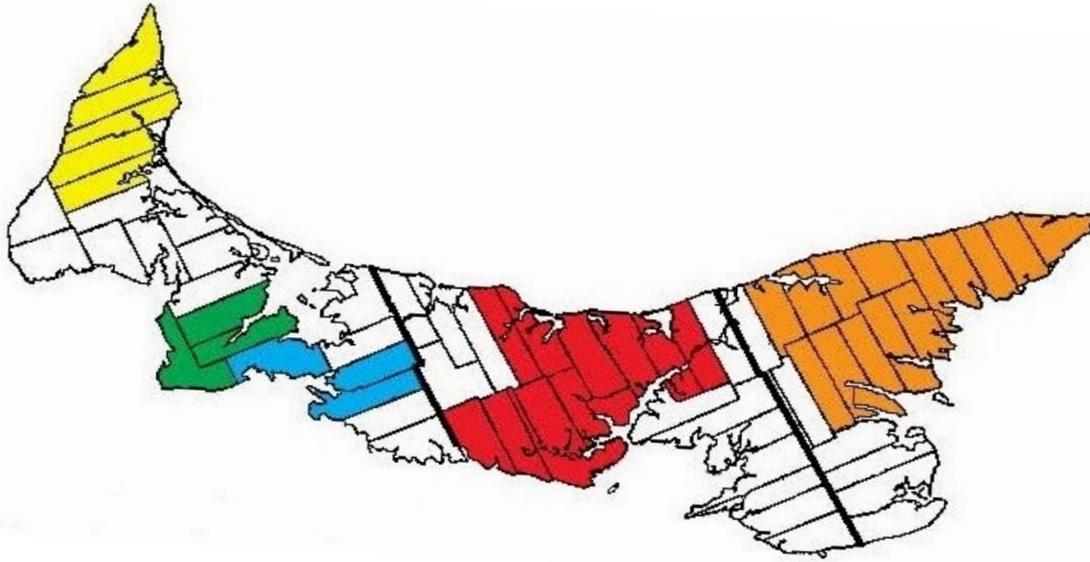
## Pourquoi maintenant?

- La nouvelle *Loi sur les services en français* a été promulguée en décembre 2013
- **Intention de la Loi** – Désignation de services en fonction des priorités de la communauté acadienne et francophone et de la capacité des institutions gouvernementales d'offrir ces services en français
- Santé Î.-P.-É. devait créer un cadre de référence pour la planification et la prestation de services et de programmes qui inclurait des données tant sur les utilisateurs que sur les fournisseurs des programmes et services

# Évolution démographique de l'Î.-P.-É.

- Le nombre d'élèves inscrits dans le système d'éducation en français langue première de l'Î.-P.-É. est en hausse
- On observe une augmentation du nombre d'immigrants à l'Î.-P.-É.
- Santé Î.-P.-É. a identifié 42 langues différentes
- 17 000 Insulaires (12,3 % de la population) parlent les deux langues officielles du Canada (ce qui place la province au troisième rang après le Québec et le Nouveau-Brunswick)
- Actuellement, 26 organisations francophones travaillent au développement de la population acadienne et francophone de l'Î.-P.-É.

# POPULATION FRANCOPHONE DE L'Î.-P.-É.



Région de Prince-Ouest - Jaune  
Région Évangéline - Vert  
Région de Summerside - Bleu  
Région de Charlottetown et Rustico - Rouge  
Région du comté de Kings - Orange

## Population de l'Î.-P.-É. selon la langue maternelle

Anglais : 127 988 (92,5 %)

Français : 5 436 (3,9 %)

Autre : 5 011 (3,6 %)

Statistique Canada (2011)

## Population de l'Î.-P.-É. selon la langue parlée

Anglais : 132 948 (96 %)

Français : 4 813 (3,5 %)

Autre : 675 (0,5 %)

Statistique Canada (2011)

**Santé Î.-P.-É.**

Un système de santé unique

# IMPORTANCE DE LA SAISIE DE DONNÉES SUR LA VARIABLE LINGUISTIQUE

- Pour offrir des soins axés sur les patients, il faut prendre en considération la langue de l'utilisateur/du patient.
- La prestation de services dans la langue de l'utilisateur fait partie intégrante de l'expérience du patient au sein du système de soins de santé.
- L'élimination des barrières linguistiques permet de réduire les risques tant pour l'utilisateur que pour le fournisseur des services.
- Cela permet d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.
- La planification et la prestation des services sont davantage fondées sur des données probantes.

# Objectifs du projet de Santé Canada

- Améliorer l'accès à une information plus exacte et de meilleure qualité sur l'utilisation du système de santé par la population acadienne et francophone.
- Cerner les compétences linguistiques des fournisseurs de services afin d'utiliser plus efficacement les ressources actuelles et d'offrir des soins de santé plus sûrs et de meilleure qualité aux Insulaires.

# Intervenants

## ÉQUIPE DE PROJET

Directeur administratif – Service des RH  
Coordonnateur des relations de travail  
Analyste des services en français  
Directeur de projet  
Analyste des programmes – Évaluation du projet  
Analyste financier – Budget du projet

## UTILISATEUR/ CARTE-SANTÉ

Gestionnaire de l'assurance-maladie  
– Santé Î.-P.-É.  
Services partagés en TI (province)  
Deltaware – Consultant externe  
Information sur la santé –  
Santé Î.-P.-É.  
Gestionnaire du programme de dons  
d'organes et de tissus –  
Santé Î.-P.-É.

## FOURNISSEUR

Coordonnateur du système  
d'information des RH  
Analyste des services en français  
Commission de la fonction publique  
Gestionnaires/adjoints des RH

Santé Î.-P.-É.

Un système de santé unique

# Processus servant à déterminer la langue des titulaires de la carte-santé

- Mettre à jour la carte-santé de l'Î.-P.-É.
- Modifier la base de données de l'assurance-maladie
- Mener un sondage sur la langue auprès des ménages
- Recueillir les résultats du sondage auprès des ménages et les intégrer dans la base de données
- Mettre en œuvre des processus et des pratiques durables
- Examiner et présenter les données

# METTRE À JOUR LA CARTE-SANTÉ



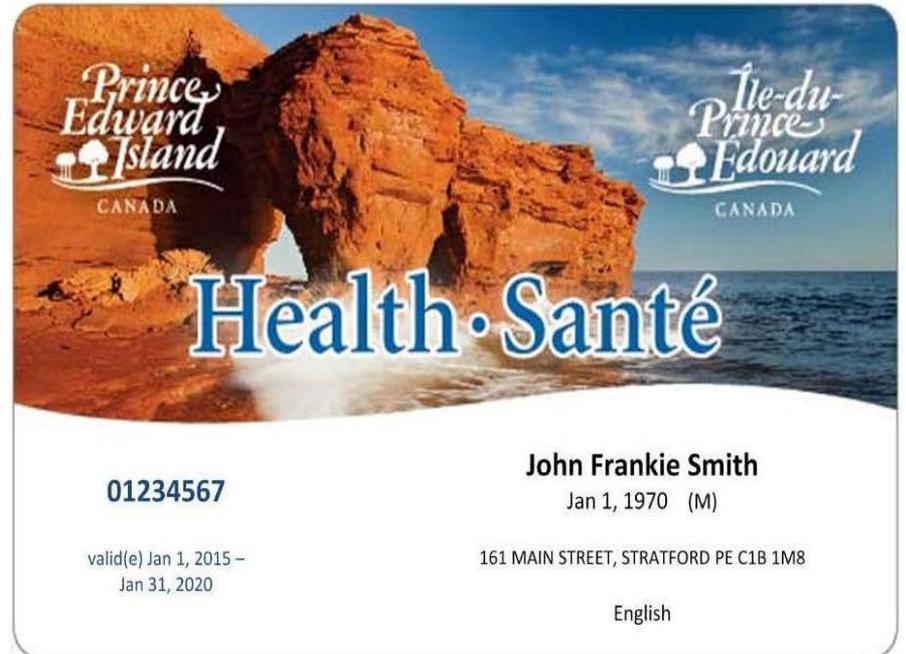
- Les bureaux de l'assurance-maladie émettent les cartes-santé de l'Î.-P.-É.
- La carte-santé est valide pendant 5 ans (exceptions : étudiants temporaires et titulaires d'un permis de travail).
- Il y a actuellement trois types de cartes en circulation.
- Les cartes-santé orange (en anglais et en français) sont éliminées progressivement à mesure qu'elles viennent à échéance.

Santé Î.-P.-É.

Un système de santé unique

# Nouvelle carte-santé bilingue

- Nouvelle image
- Bilingue
- Impression numérique (elle n'est plus embossée)
- Ajout de l'adresse
- Langue de préférence indiquée au recto
- Logo en forme de cœur indiquant le don d'organes et de tissus au verso



Santé Î.-P.-É.

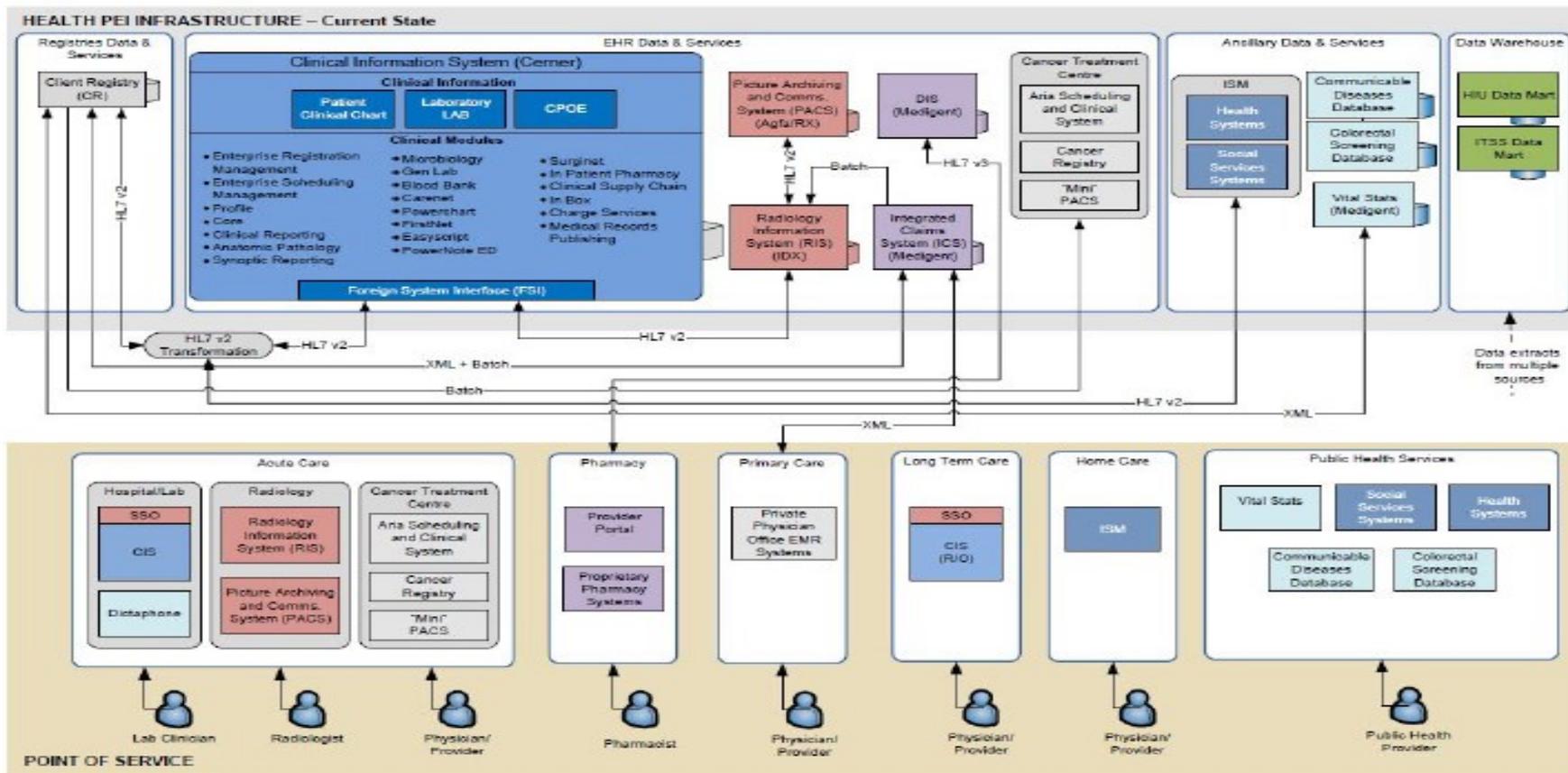
Un système de santé unique

# MODIFIER LA BASE DE DONNÉES DE L'ASSURANCE-MALADIE

## Meilleure façon de recueillir des données sur les utilisateurs

- Rattacher le profil linguistique au numéro de carte-santé
- Donner la capacité d'utiliser les données linguistiques dans diverses bases de données
- Une fois que les variables linguistiques auront été ajoutées au profil des titulaires de la carte-santé, elles pourront aussi être reliées aux utilisations passées
- Ajouter des rustines aux logiciels afin d'accroître la capacité de collecte de données pour certaines régions

# Sources de données/intégration



**Current-State EHR Architecture**

Santé Î.-P.-É.

Un système de santé unique

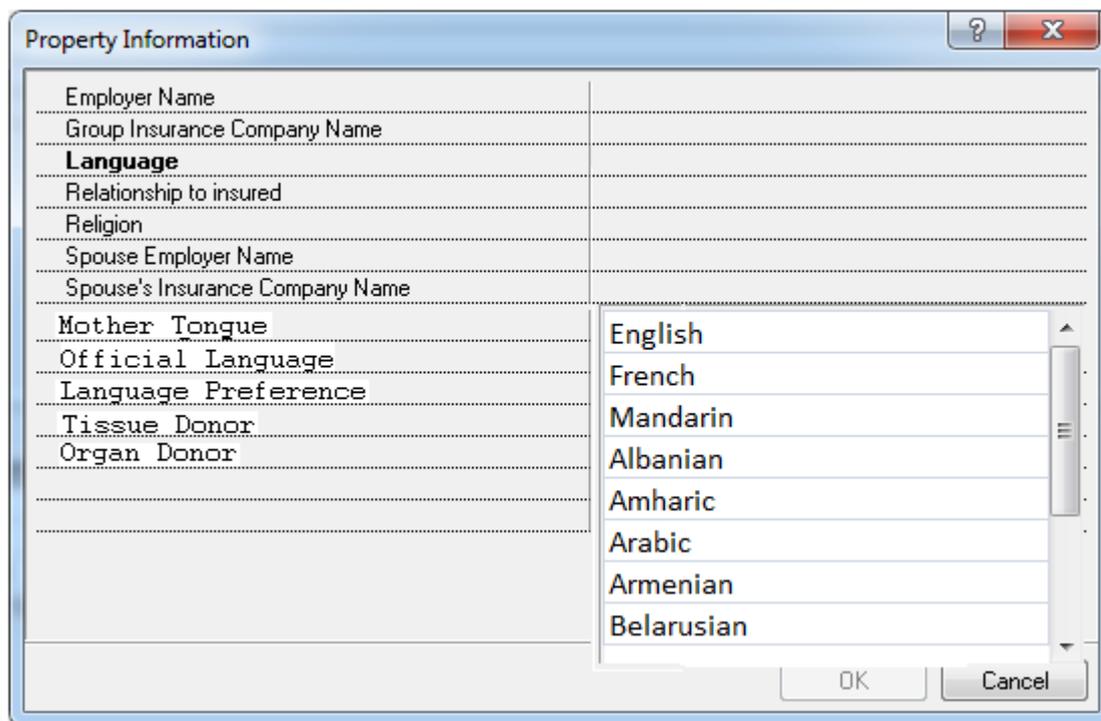
# POURQUOI SANTÉ Î.-P.-É. A BESOIN DE CES DONNÉES?

- Pour connaître la population aux fins de la planification et de la prestation des services
- Pour déterminer toutes les langues et cultures de l'Î.-P.-É.
- Pour être en mesure de relier le profil linguistique des utilisateurs à d'autres variables comme l'endroit où les services sont offerts, la région géographique, les services et programmes utilisés, etc.
- Pour suivre les tendances en matière de santé au sein de certaines populations
- Pour se conformer à la *Loi sur les services en français*

# Déterminer les questions qui serviront à recueillir des données linguistiques

- On a consulté la Société Santé en français (SSF) et le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario au sujet des variables linguistiques.
- On a décidé de recueillir des données sur trois variables dans le profil linguistique des titulaires de la carte-santé.
- Ces variables ont été ajoutées au système logiciel.

# Ajout des variables linguistiques à la base de données du système intégré de réclamation renfermant les données démographiques et l'information sur l'admissibilité à l'assurance-maladie



The image shows a software dialog box titled "Property Information". It contains a list of fields for data entry, including "Employer Name", "Group Insurance Company Name", "Language", "Relationship to insured", "Religion", "Spouse Employer Name", "Spouse's Insurance Company Name", "Mother Tongue", "Official Language", "Language Preference", "Tissue Donor", and "Organ Donor". A dropdown menu is open for the "Language" field, displaying a list of languages: English, French, Mandarin, Albanian, Amharic, Arabic, Armenian, and Belarusian. The dialog box has "OK" and "Cancel" buttons at the bottom right.

Field	Value
Employer Name	
Group Insurance Company Name	
<b>Language</b>	English
Relationship to insured	
Religion	
Spouse Employer Name	
Spouse's Insurance Company Name	
Mother Tongue	
Official Language	
Language Preference	
Tissue Donor	
Organ Donor	

# Trois questions pour recueillir des données linguistiques

- Quelle est votre langue maternelle?
- Si votre langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, dans laquelle des langues officielles du Canada êtes-vous le plus à l'aise?
- Quelle est votre langue de préférence pour la prestation de services?

# Pourquoi ces trois questions?

- Les données sur la **langue maternelle** serviront aux fins de la planification et de la prestation des services.
- La **langue de préférence** figurera au recto de la carte-santé (la langue de préférence pourra être modifiée à mesure que les services et les offres actives augmenteront).
- On offre aux titulaires de la carte-santé la possibilité d'indiquer la langue de leur choix alors qu'ils ne sont pas en état de crise ou en situation de vulnérabilité.
- **Langues officielles** – Le français ou l'anglais pourrait être la deuxième ou la troisième langue des personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.

# MENER UN SONDAGE SUR LA LANGUE AUPRÈS DES MÉNAGES

## Recueillir les résultats du sondage auprès des ménages et les intégrer dans la base de données

[Régénérer le Formulaire](#)

Health PEI  Health Canada  Santé Canada

**Intention de faire un don et renseignements relatifs à la langue**

*Veuillez imprimer votre formulaire rempli et le faire parvenir à:*

**Bureau de l'Assurance-Maladie**  
126, Chemin Dousés  
C.P. 3000  
Montague (Î.-P.-É.) CDA 1R0  
Canada

Nom (g)	
Numéro de la carte-santé	
Adresse postale	

**DÉCISION PAR RAPPORT AU DON D'ORGANES ET DE TISSUS**  
Les renseignements suivants seront sauvegardés dans un registre informatisé sécurité des donneurs de l'Î.-P.-É. À l'avenir, votre décision par rapport au don d'organes et/ou de tissus sera indiquée sur votre nouvelle carte-santé.

**Je souhaite donner :**  
les organes nécessaires pour une greffe (poumons, cœur, foie, reins, pancréas, intestin grêle)  
 OUI  NON

les tissus nécessaires pour une greffe (peau, veines, yeux, os et structures connexes, valvules cardiaques/péricarde)  
 OUI  NON

Pour obtenir plus de renseignements sur le don d'organes et de tissus, composez le 902-368-5920.  
Votre signature est requise pour le don d'organes et/ou de tissus. Vous devez être âgé de 16 ans ou plus pour signer.

Signature	Date	Date de naissance (MM/JJ/AAAA)
-----------	------	--------------------------------

**PROFIL LANGAGIER**  
Afin de planifier la prestation de services, veuillez répondre aux questions suivantes concernant votre profil langagier. À l'avenir, votre langue de préférence sera indiquée sur votre nouvelle carte-santé.

Quelle est votre langue maternelle? (La première langue que vous avez apprise)  
 Anglais  Français  Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

Si votre langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, dans laquelle des langues officielles du Canada êtes-vous le plus à l'aise?  
 Anglais  Français  Ni l'une ni l'autre

Quelle est votre langue de préférence pour la prestation de services?  
 Anglais  Français  Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

Le consentement au don d'organes et/ou de tissus et les réponses aux questions sur le profil langagier sont volontaires et ne sont pas nécessaires pour l'admissibilité à la carte-santé. Si vous donnez votre consentement pour être donneur d'organes et/ou de tissus dans ce formulaire, vos renseignements seront entrés dans un dossier d'intentions auquel peuvent accéder les fournisseurs de soins de santé dans des circonstances particulières. Les réponses aux questions sur le profil langagier pourraient être transmises à Santé Canada, sans possibilité d'identification des personnes concernées, à des fins d'enquête. La Freedom of Information and Protection of Privacy Act (ou sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée - AIPPI) de l'Édu-Prince-Édouard régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements contenus dans le présent formulaire. Si vous avez des questions concernant la collecte de vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec le gestionnaire de l'AIPPI de Santé Î.-P.-É. au 902-368-4942.

**À USAGE INTERNE SEULEMENT**  
N° de la carte-santé : \_\_\_\_\_ N° de ménage : \_\_\_\_\_

- Les sondages ont été menés entre octobre 2015 et janvier 2017
- 58 000 ménages -124 000 Insulaires
- 20 000 trousse de renouvellement
- 28 749 répondants ont rempli le questionnaire du sondage (23 %)
- Sondage mené entre janvier et mars 2016 : 4,4 % des Insulaires ont le français comme langue maternelle
- Les questionnaires du sondage ont été numérisés et versés dans la base de données de l'assurance-maladie

# Mettre en œuvre des processus et des pratiques durables

- On a créé de nouveaux champs de données linguistiques dans le système intégré de réclamation (ICS).
- On peut répondre en tout temps au sondage sur la langue, dans les centres Accès Î.-P.-É. et sur le site Web du gouvernement de l'Î.-P.-É.
- On enregistre dans la base de données les renseignements recueillis dans le cadre des sondages à mesure qu'ils sont reçus.
- Le titulaire d'une carte-santé verra apparaître automatiquement sur son formulaire de renouvellement les données qu'il a fournies dans le cadre du sondage.

# Demande d'une première carte-santé de l'Î.-P.-É.

- À compter de mars 2017, les nouveaux résidents qui demandent une carte-santé de l'Î.-P.-É. devront utiliser le nouveau formulaire et répondre aux questions suivantes, qui concernent leur profil linguistique :
  - ***Quelle est votre langue maternelle? (La première langue que vous avez apprise)***
  - ***Si votre langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, dans laquelle des langues officielles du Canada êtes-vous le plus à l'aise?***
  - ***Quelle est votre langue de préférence pour la prestation de services?***
- Les renseignements fournis seront enregistrés dans la base de données de l'assurance-maladie.
- La langue de préférence pour la prestation de services sera indiquée sur la carte-santé, ce qui aidera Santé Î.-P.-É. à planifier et à fournir des services de soins de santé de qualité.

# Renouvellement de la carte-santé de l'Î.-P.-É.

- Les données sur la langue seront recueillies sur les formulaires de renouvellement de la carte-santé.
- Chaque mois, le Bureau de l'assurance-maladie de l'Î.-P.-É. envoie de 600 à 800 trousseaux de renouvellement.
- Dans cinq ans, toutes les cartes-santé auront été renouvelées et feront état des renseignements sur la langue enregistrés dans la base de données de l'assurance-maladie.

# Examiner et présenter les données

- Nous pouvons maintenant produire des rapports sur l'utilisation de la langue maternelle ou de la langue de préférence.
- Nous avons également accès à des données sur l'utilisation de la langue avant la date d'intégration du profil linguistique puisque celui-ci a été rattaché au numéro de carte-santé.
- L'analyse des données en est encore à la phase initiale.
- Limitations : taux de réponse, âge des répondants au sondage (peu d'aînés)

# Capacité actuelle de production de rapports

Nous pouvons maintenant assurer le suivi des données sur l'utilisation de la langue maternelle et de la langue de préférence selon les critères suivants :

- Visites dans les hôpitaux – urgences, soins ambulatoires, chirurgie, radiologie et congé des patients hospitalisés
- Services de soins à domicile par région et services
- Centre de soins primaires par services et motifs des visites
- Visites au bureau du médecin et motifs des visites
- etc.

# Langue des fournisseurs de soins de santé

Comment pouvons-nous recueillir de façon efficace, systématique et durable des données sur les compétences linguistiques...

- des employés de Santé Î.-P.-É.
- des fournisseurs qui facturent les services rendus au système de soins de santé

# Compétences linguistiques des employés

- Mener un sondage sur les compétences linguistiques auprès de tous les employés
- Enregistrer les renseignements recueillis dans le système de gestion des ressources humaines (PeopleSoft)
- Relier les données à celles de la Commission de la fonction publique (évaluations de compétences linguistiques) et les enregistrer dans le système PeopleSoft
- Modifier les politiques et les procédures pour instaurer une culture d'identification du profil linguistique de tous les employés

# **Compétences linguistiques des fournisseurs de services qui facturent le système de soins de santé**

- La modification logicielle dans l'application ICS (système intégré de réclamation) est terminée.
- Chercher des moyens de recueillir plus efficacement les données sur les compétences linguistiques des médecins, des spécialistes, des pharmaciens, des dentistes, des optométristes et des infirmiers praticiens.

# Systeme de gestion des ressources humaines (PeopleSoft)

## Add New Language Skills

Empl ID 007225 Elise Arsenault

Profile Type PERSON Person

Add item details. Select OK to apply changes and return. Select Cancel to return without making any changes. Select Apply and Add Another to continue adding additional items.

Details Find | View All First 1 of 1

\*Evaluation Date 02/15/2017

\*Language FR French

\*Status Active

Rating Model LANG Language Ratings

Reading Proficiency E- Exempt

Speaking Proficiency 3 - High

Writing Proficiency

- 1 - Low
- 2 - Moderate
- 3 - High
- E- Exempt

OK Cancel Apply and Add Another

# Sondage sur la langue mené auprès du personnel en soins de santé de l'Î.-P.-É.

- Quelle est votre langue maternelle?
- Dans quelle mesure maîtrisez-vous les deux langues officielles que sont le français et l'anglais?  
(mal, plus ou moins bien, bien, très bien)
- Seriez-vous intéressé(e) à suivre une formation en français?
- Seriez-vous intéressé(e) à faire évaluer vos compétences orales en français?
- Êtes-vous capable de communiquer dans d'autres langues?
- Quel est votre numéro d'employé?

# Rapport sur les compétences linguistiques des employés (PeopleSoft)

Employee Name	Department Descr	Status	Full/Part	Empl Class	Language	Issue Date	Issued By	Expire Dt	Work Phone	Speak	Read	Write	Job Code Descr
	Manor - Nursing	Active	Part-Time	Permanent	Afrikaans	3/16/2016				High	High	High	Resident Care Worker L8
	Manor - Nutrition Services	Active	Part-Time	Temporary	Arabic	7/18/2016				Low	Moderate	Moderate	Cook 2
	Finance/Financial Planning	Active	Full-Time	Permanent	Chinese (Cantonese)	11/7/2014				High	High	High	Administrative Officer 5
	Finance/Financial Planning	Active	Full-Time	Permanent	Chinese (Mandarin)	11/7/2014				High	High	High	Administrative Officer 5
	Hospital - Lab Services	Active	Full-Time	Permanent	Farsi (Persian)	11/7/2014				High	High	High	Med Lab Technologist 1
	Hospital - Nutrition Services	Active	Part-Time	Casual	Farsi (Persian)	3/29/2016				High	High	High	Casual Service Worker 1
	Manor - Nursing	LOA	Part-Time	Permanent	French	2/18/2016				Moderate	Moderate	Moderate	Resident Care Worker L8
	Manor - Nursing	Active	Part-Time	Permanent	French	11/7/2014				Moderate	Moderate	Moderate	Resident Care Worker L8
	Hospital - Allied Services	Active	Part-Time	Permanent	French	11/7/2014				Low	Low	Low	Rehabilitation Assistant
	Manor - Occupational Therapy	Active	Part-Time	Permanent	French	11/7/2014				High	High	Moderate	Rehabilitation Assistant
	Manor - Nutrition Services	Active	Part-Time	Temporary	French	7/18/2016				Exempt	Moderate	Moderate	Cook 2
	Hospital - Nursing	Active	Part-Time	Casual	French	11/7/2014				High	High	Moderate	Casual Ward Clerk
	Hospital - Housekeeping	Active	Part-Time	Casual	French	11/7/2014				Low	Moderate	Low	Casual Service Worker 1
	Manor - Nursing	Active	Part-Time	Casual	French	11/6/2015				Moderate	Low	Low	Casual Resident Care Wkr L8
	Manor - Nutrition Services	Active	Part-Time	Temporary	Hindi	7/18/2016				High	Exempt	Exempt	Cook 2
	Manor - Nursing	Active	Part-Time	Casual	Indian (Hindi)	3/22/2016				Moderate	High	Moderate	Casual Resident Care Wkr L8
	Hospital - ICU/CCU	Active	Full-Time	Permanent	Japanese	11/7/2014				High	High	High	Registered Nurse 1
	Manor - Nursing	Active	Part-Time	Permanent	Kiswahili	3/16/2016				High	High	High	Resident Care Worker L8
	Addiction Services	LOA	Full-Time	Permanent	Korean	11/7/2014				Moderate	High	Moderate	Social Service Wkr 15
	Hospital - Mental Health Nursing	Active	Full-Time	Permanent	Russian	11/7/2014				High	High	High	LPN
	Hospital - Mental Health Housekeeping	Active	Full-Time	Permanent	Spanish	11/7/2014				High	High	High	Service Worker 1
	Corporate Services - Evaluations	Pd LOA	Full-Time	Permanent	Swahili	11/7/2014				Low	Low	Low	Program Analyst
	Hospital - Emergency Services	Active	Full-Time	Permanent	Tagalog (Philippines)	11/7/2014				High	High	High	Registered Nurse 1
	Hospital - Nursing	Active	Full-Time	Permanent	Tamil (India)	2/4/2015				Moderate	Low	Low	RN 1 - Replacement
	Hospital - Lab Services	Active	Full-Time	Permanent	Turkish	11/7/2014				High	High	High	Med Lab Technologist 1
	Manor - Nutrition Services	Active	Part-Time	Temporary	Urdu (Pakistan)	7/18/2016				High	Low	Exempt	Cook 2

# Associer la langue du titulaire de la carte-santé à la langue du fournisseur de soins de santé

- Déterminer les compétences linguistiques des fournisseurs de soins de santé à l'Î.-P.-É.
- Cerner les secteurs où il y a davantage de francophones et d'autres minorités à l'Î.-P.-É.
- Adopter un plan pour répondre au grand nombre de demandes de services dans ces secteurs
- Bonifier l'offre active dans nos établissements

# CRÉER UN PARTENARIAT POUR BONIFIER L'OFFRE ACTIVE

Établir un partenariat avec le Réseau Santé en français de l'Île-du-Prince-Édouard dans le cadre des Rendez-vous de la francophonie (du 2 au 22 mars) pour remettre une trousse sur l'offre active à tous les gestionnaires de Santé Î.-P.-É.

Cette trousse renferme des renseignements sur les aspects suivants :

- Accès à des services de traduction
- Accès à des services d'interprétation
- Évaluation des compétences linguistiques et formation linguistique offertes par la Commission de la fonction publique
- Documentation sur l'offre active
- Répertoire des fournisseurs de services, etc.

# PROCHAINES ÉTAPES POSSIBLES

- Adapter un cadre de référence nous permettant de mesurer les progrès réalisés à l'égard des services désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.
- Examiner la possibilité d'utiliser, d'adapter et de mettre à l'essai dans le contexte de l'Î.-P.-É. le plan de mise en œuvre en vue de l'obtention de la désignation qui a été élaboré par le Réseau des services de santé de l'Est de l'Ontario.
- Explorer les possibilités de financement pour créer une deuxième phase pour le projet (2017-2019).
- Explorer les possibilités de collaborer avec l'organisme d'attribution du droit d'exercer ou des associations professionnelles en vue de recueillir des données sur la langue des fournisseurs de soins de santé à l'Î.-P.-É.