



Société **Santé**
en français



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA

Language Standards in Health

Second Science Colloquium:

Health in Canada's Official Language Minority Communities

Ottawa, February 27-28, 2017

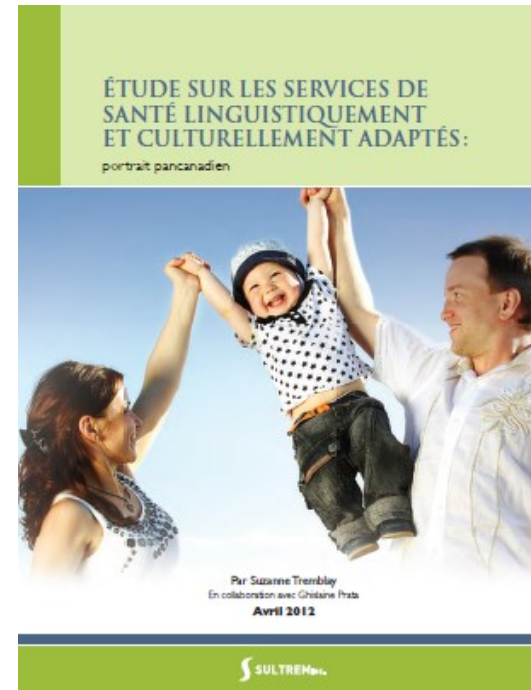
Geneviève Martin, Accreditation Canada

Caroline Vézina, Société Santé en français

A Brief History

- The desire to identify structural national initiatives that could have a leveraging effect
- Research steers us toward the “Office of Minority Health” of the U.S. Department of Health, CLAS section - Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health and Health Care (The National CLAS Standards)
 - <http://www.minorityhealth.hhs.gov/omh/browse.aspx?lvl=2&lvlid=53>
- We wish to study these models to see what we can learn from them

Changes in Standards - Studies



Presentation by Shani Dowd to the Rendez-Vous Santé en Français

<https://www.youtube.com/watch?v=ZWTIysGtOxM>

Better Quality. Better Health.
Meilleure qualité. Meilleure santé.



**ACCREDITATION
AGRÈMENT**
CANADA

Bendale Acres

City of Toronto, Long Term Care Homes and Services Division
Toronto, Ontario

CERTIFICATE OF RECOGNITION/CERTIFICAT DE RECONNAISSANCE

for successfully completing the pilot for the Linguistic access tools/pour avoir complété
avec succès la mise à l'essai des Outils sur l'accès linguistique

March 2016—Mars 2016

Chair/Président

Chief Executive Officer/Directrice générale



Project and Partners

- Partners:
 - Société Santé en français
 - Accreditation Canada
 - Community Health and Social Services Network (Quebec)
- Creation of an assessment tool that
 - Could be integrated into the accreditation progress on a voluntary basis
 - Will evaluate operational performance in delivering services to linguistic minorities

Steps

- Literature Review
- Creation of a panel of experts: nine experts, three meetings
- Template
- Pilots
- Revision of tools
- Summary

L'accès linguistique :
Auto-évaluation de la gouvernance



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

Auto-évaluation de la gouvernance		Langues officielles			Autres		
Énoncé		Oui	Non	S. O.	Oui	Non	S.O.
1)	Le conseil d'administration appuie l'énoncé de politique de l'organisme sur l'accès à des services adaptés à la réalité linguistique.						
2)	Le conseil d'administration appuie un plan éclairé par des données probantes, y compris les buts et objectifs en vue d'assurer l'accès à des services de santé et des services sociaux adaptés à la réalité linguistique, ci-après nommé « le plan ».						

L'accès linguistique :
Auto-évaluation des services

Auto-évaluation des services		Langues officielles			Autres		
Énoncé		Oui	Non	S. O.	Oui	Non	S.O.
1)	Les services sont conçus pour maximiser l'accès à des services adaptés à la réalité linguistique des usagers. Par exemple, l'attribution des tâches est ajustée de manière à jumeler les usagers et les prestataires qui parlent la même langue ou à concentrer la demande en fixant des rendez-vous la même journée de la semaine pour les usagers qui parlent la même langue.						



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

		Langues officielles			Autres		
		Oui	Non	S. O.	Oui	Non	S.O.
ntes qui							

**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

Pilot

- Self-evaluation tool at the unit level
- Evaluator on site (literature review, meetings with Leadership, Board members and the tracer methodology)
- Outcomes of the self-evaluation vs. evaluator
- Discussion
- Report

Assessment Outcomes

- Criteria may sometimes not apply depending on the province or territory and applicable legislation
- Useful tools for planning services
- Tools for raising awareness of language barriers
- Tools supporting efforts for delivery of services to linguistic minorities

Services		Échelle d'évaluation et preuve de conformité				
Énoncé		En place	Pas en place	En cours	S. O.	Preuve de la conformité
1.	<p>Les équipes sont au courant des risques pour la qualité et la sécurité associés aux barrières linguistiques entre les usagers et les prestataires de services. Cela peut inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des diagnostics tardifs ou erronés; ▪ un accès limité aux soins; ▪ de plus longs séjours à l'hôpital; ▪ des soins primaires ou des soins préventifs inadéquats; ▪ un risque plus élevé de ne pas suivre les plans de traitement; ▪ des taux plus élevés de maladies infectieuses et de mortalité chez les enfants; ▪ une plus grande incidence de maladies chroniques. 					
2.	Les membres de l'équipe connaissent les problèmes de santé qui touchent les communautés de langues officielles en situation minoritaire desservies par l'organisme ou					

Next steps

1. Develop an influence and communication strategy
2. Strength SSF's partnership with Accreditation Canada
3. Develop a standard
4. Provide support to health institutions wishing to use self-evaluation tools and with an eye to compliance with the standard at a future date

Comments and questions?

Thank you!

genevieve.martin@accreditation.ca

c.vezina@santefrancais.ca