



Société **Santé**  
en français



**ACCREDITATION**  
**AGRÉMENT**  
CANADA

# Normes linguistiques en santé

Deuxième Colloque scientifique :

La santé des communautés de langue officielle en situation  
minoritaire

27&28 février 2017, Ottawa

Geneviève Martin, Agrément Canada

Caroline Vézina, Société Santé en français

# Un peu d'histoire

- Désir d'identifier des initiatives nationales structurantes pouvant avoir un effet levier
- Des recherches nous guident vers le "Office of Minority Health" du Département de santé des États-Unis, section des CLAS - *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>
- On désire d'étudier ces modèles pour voir si on peut s'en inspirer.

# L'évolution du dossier des normes - études



Présentation de madame Shani Dowd lors du 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



# Projet et collaborateurs

- Collaborateurs:
  - Société Santé en français
  - Agrément Canada
  - Community Health and Social Services Network (Québec)
- Création d'un outil d'évaluation qui:
  - Pourra être intégré au processus d'agrément sur base volontaire
  - Évaluera la performance organisationnelle en matière de prestation de services aux minorités linguistiques

# Étapes

- Revue de la littérature
- Création d'un groupe d'experts: neuf experts, trois rencontres
- Grille d'évaluation
- Mises à l'essai
- Révision des outils
- Synthèse

## L'accès linguistique : Auto-évaluation de la gouvernance



**ACCREDITATION  
AGRÉMENT**  
CANADA

## L'accès linguistique : Auto-évaluation de l'équipe de leadership



**ACCREDITATION  
AGRÉMENT**  
CANADA

Auto-évaluation de la gouvernance	
Énoncé	
1)	Le conseil d'administration appuie l'engagement de l'organisme sur l'accès à des services en réalité linguistique.
2)	Le conseil d'administration appuie un processus de collecte de données probantes, y compris les buts

Auto-évaluation de l'équipe de leadership				Langues officielles			Autres		
Énoncé				Oui	Non	S. O.	Oui	Non	S. O.

## L'accès linguistique : Auto-évaluation des services



**ACCREDITATION  
AGRÉMENT**  
CANADA

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.						

# Mise à l'essai

- Auto-évaluation au niveau d'une unité
- Évaluateur sur place (revue de la documentation, rencontres avec Leadership, membres du CA et méthodologie du traceur)
- Résultats de l'auto-évaluation vs évaluateur
- Discussion
- Rapport

# Résultats de l'évaluation

- Les critères peuvent parfois être sans objet selon la province ou territoire et les lois applicables
- Outils utiles pour la planification des services
- Outils permettent une sensibilisation aux barrières linguistiques
- Outils soutiennent les efforts de prestation de services aux minorités linguistiques

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"> <li>▪ des diagnostics tardifs ou erronés;</li> <li>▪ un accès limité aux soins;</li> <li>▪ de plus longs séjours à l'hôpital;</li> <li>▪ des soins primaires ou des soins préventifs inadéquats;</li> <li>▪ un risque plus élevé de ne pas suivre les plans de traitement;</li> <li>▪ des taux plus élevés de maladies infectieuses et de mortalité chez les enfants;</li> <li>▪ une plus grande incidence de maladies chroniques.</li> </ul>					
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					

# Prochaines étapes

1. Développer une stratégie d'influence et de communication
2. Consolider le partenariat entre la Société Santé en français et Agrément Canada
3. Développer une norme
4. Offrir un appui aux établissements de santé qui souhaitent utiliser les outils d'auto-évaluation et éventuellement se conformer à la norme

# Commentaires et questions?

## Merci!

[genevieve.martin@accreditation.ca](mailto:genevieve.martin@accreditation.ca)

[c.vezina@santefrancais.ca](mailto:c.vezina@santefrancais.ca)