Changer les pratiques au sein des systèmes, influencer les gestionnaires et les décideurs

Actionmarguerite

Service & Compassion

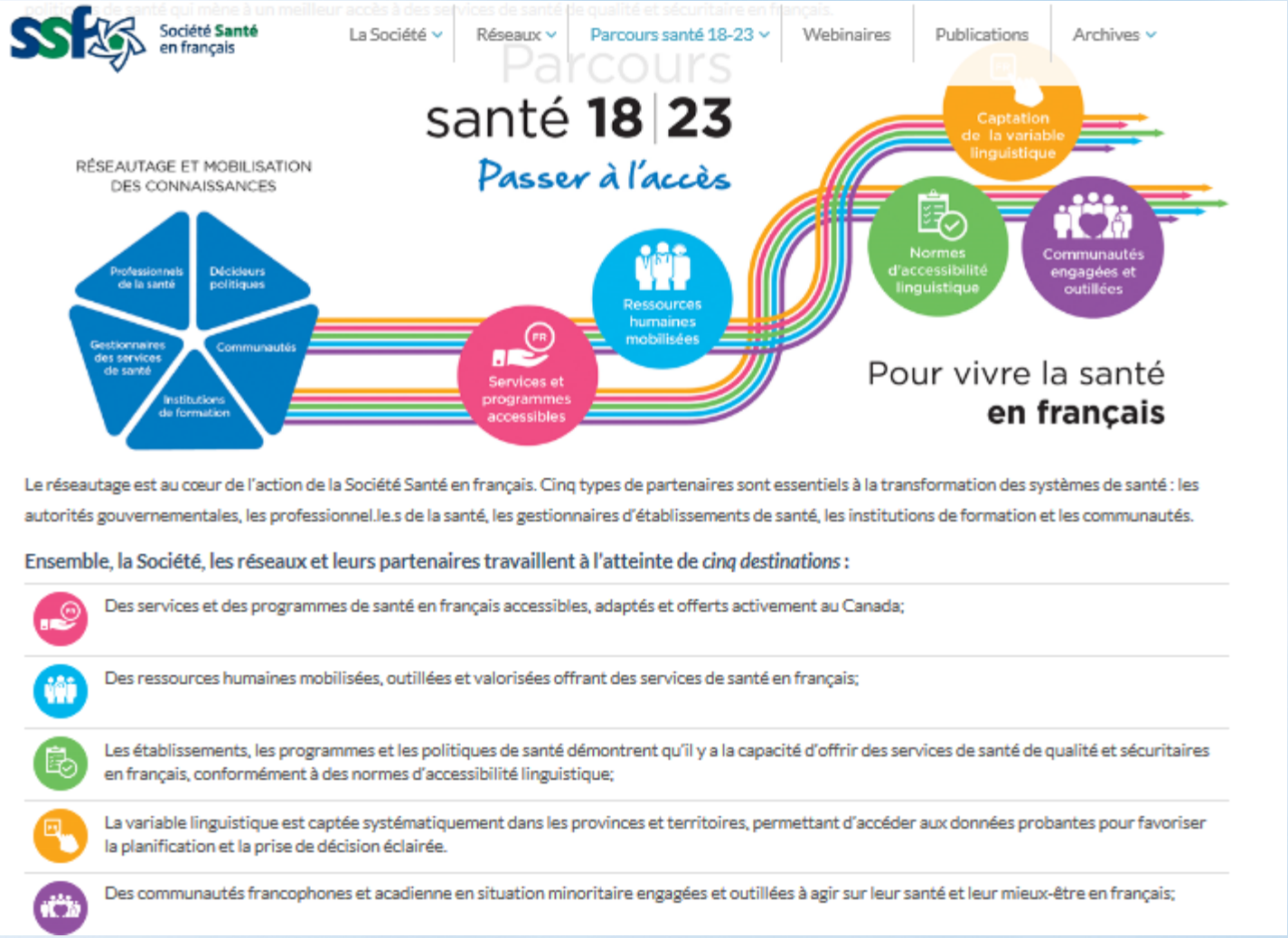
Hypothèses

- Les recherches sur les données probantes font l'argument quant au 'pourquoi' l'accès et l'offre des services en français.
- Les outils d'intervention sont disponibles et accessibles aux gestionnaires et aux professionnels, mais ils ne sont pas appliqués de façon systémique.
- Les pratiques exemplaires s'échangent (du moins, au niveau provincial ou régional), mais se traduisent difficilement dans la réalité du quotidien des intervenants.
- Les efforts de sensibilisation des gestionnaires et des cadres ne se traduisent pas toujours en solutions pratiques.

Est-il donc possible de changer les pratiques au sein du système et d'influencer les gestionnaires et les décideurs?

Les recherches et la formation

Le mouvement



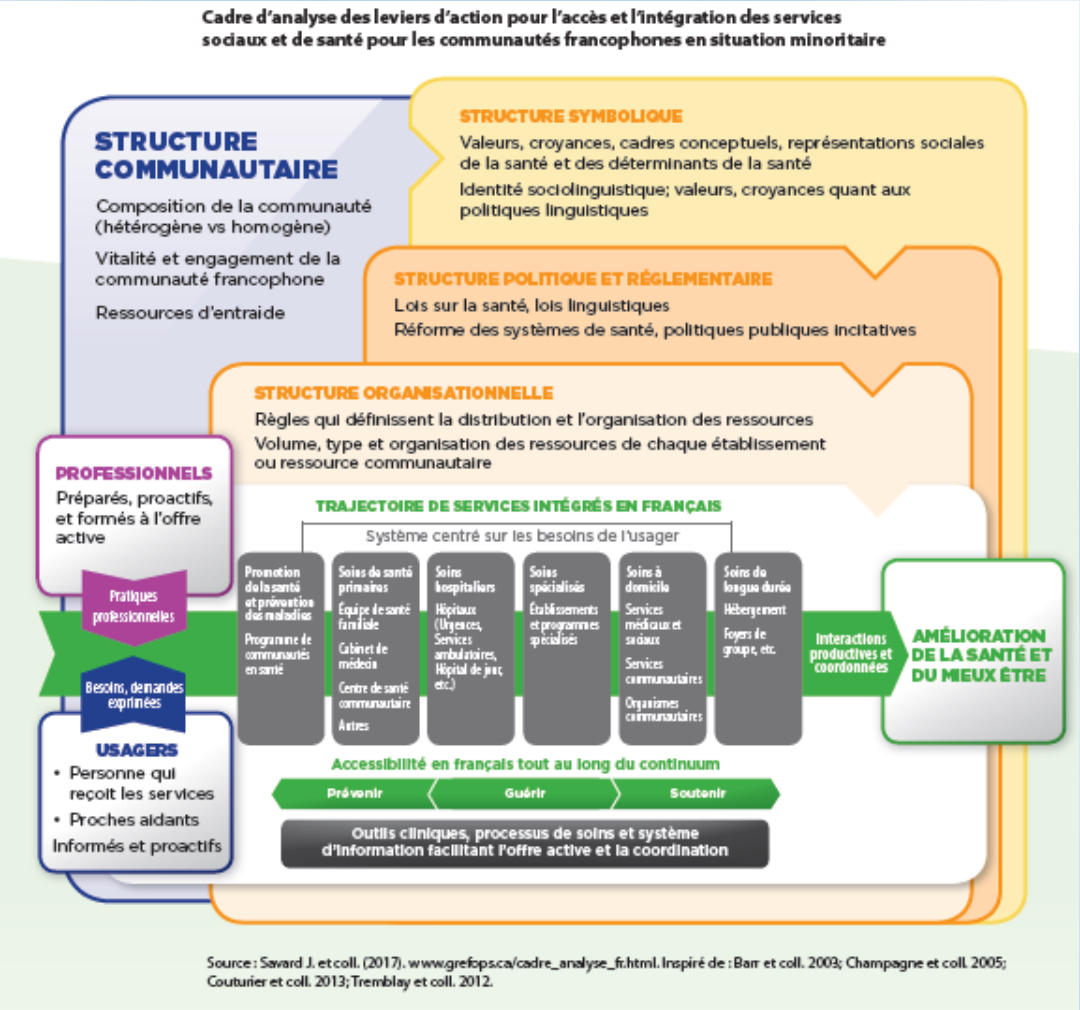
Le réseau

Partenariat communauté en santé
RésoSanté
TNO SANTÉ en français
RÉSEFAN
Réseau Santé en français I.-P.-É.
FFTNL Santé
Réseau santé albertain
Réseau Santé en français de la Saskatchewan
Santé en français
LE RÉSEAU DES GROUPES ÉTHNO-FRANCOPHONE DU NORD DE L'ONTARIO
Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario
Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario
Réseau-action Communautaire
Réseau-action Organisation des services
Réseau-action Formation et recherche
RÉSEAU SANTÉ Nouvelle-Écosse

Les outils

BOÎTE À OUTILS POUR L'OFFRE ACTIVE
CONSORTIUM NATIONAL DE FORMATION EN SANTÉ
ACCUEIL
THÈMES
OUTILS
CONTRIBUEZ À LA BOÎTE
MON COMPTE
GUIDE DU FORMATEUR
ENGLISH
Chercher par mots-clés
GRIOSS
Idée originale développée par le GRIOSS de l'Université de Moncton en collaboration avec le CNFS
Remerciements
DÉCOUVREZ DANS NOTRE BOÎTE À OUTILS BON NOMBRE DE RESSOURCES QUI VOUS PERMETTRONT D'OFFRIR DES SERVICES EN FRANÇAIS ACCESSIBLES, VISIBLES, SANS DÉLAI ET DE QUALITÉ.
Enjeux et défis de l'offre active
Langue et santé
Caractéristiques du travail en milieu minoritaire
Compétences culturelles
Approche centrée sur le patient
Leadership
Portraits des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM)
L'offre active : qu'est-ce que c'est?
C'est l'action d'offrir, dès le premier contact et de façon proactive, des services dans la langue de choix des prestataires. Plus concrètement, c'est permettre aux prestataires de s'exprimer et d'être servis dans la langue avec laquelle ils se sentent plus à l'aise. Dans le domaine de la santé, l'offre active permet non seulement aux patients de communiquer plus facilement et d'être compris, mais aussi aux professionnels de prodiguer des soins de qualité, sécuritaires, éthiques et équitables, particulièrement dans les communautés linguistiques en situation minoritaire.
Visionnez notre vidéo pour en avoir un aperçu.
Consortium national de formation en santé
01:30
Health Canada Santé Canada
La production de ce site a été rendue possible grâce à une contribution financière de Santé Canada.
ACUFC
Association des collèges et universités de la francophonie canadienne
Tous droits réservés 2018

Cadre d'analyse



Source : Savard J. et coll. (2017). www.grefops.ca/cadre_analyse_fr.html. Inspiré de : Barr et coll. 2003; Champagne et coll. 2005; Couturier et coll. 2013; Tremblay et coll. 2012.

La logique de l'intégration

Sommaire. Les améliorations à l'intégration des services en français

AU NIVEAU DE LA STRUCTURE SYMBOLIQUE

- Faire de l'accessibilité linguistique une priorité au niveau du système de santé
- Obtenir l'appui des universités qui étudient les bonnes pratiques

AU NIVEAU DE LA STRUCTURE POLITIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

- Créer une autorité ayant le mandat de rassembler les acteurs francophones
- Appuyer les entités de planification
- Développer davantage de politiques et d'ententes formelles
- Ajouter la variable linguistique à la carte santé provinciale

AU NIVEAU DE LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

- Favoriser davantage de concertation entre les organismes offrant les services en français
- Répertorier les services en français et les intervenants bilingues

AU NIVEAU DES COMMUNAUTÉS

- Consulter les personnes âgées francophones
- Les intervenants et gestionnaires : continuer à être des champions pour la cause francophone
- Améliorer la connaissance des services disponibles en français pour les personnes âgées et leurs proches aidants

AU NIVEAU DES INTERVENANTS

- La sensibilisation à l'offre active
- Miser davantage sur la formation d'intervenants bilingues et leur recrutement

Comment donc changer les pratiques?

- Le contexte décisionnel de l'organisation
  - **La complexité des structures existantes et futures**
  - **Les contraintes financières continuelles**
  - **Les réalités de la demande (salles d'urgences, santé mentale, dépendances, les transitions des clients)**
  - **Les acteurs professionnels, syndicaux et communautaires**
  - **Les impératifs organisationnels**
  - **L'intégration des technologies modernes**
  - **La mesure de qualité et performance**

Est-il possible d'intégrer la recherche sur la minorité linguistique et les modèles de l'offre active de sorte à traduire sa valeur ajoutée dans une transformation et réforme des services de santé?

À propos d’Actionmarguerite

Actionmarguerite est un organisme communautaire sans but lucratif de la région de Winnipeg qui fournit des soins et des services aux personnes âgées et aux personnes ayant des besoins complexes en matière de santé.

L’organisme offre notamment des soins spécialisés aux personnes souffrant de démence, de lésions cérébrales acquises et de problèmes comportementaux connexes. Les services comprennent le soutien spirituel, les services de réadaptation, les services sociaux, les programmes de jour pour adultes et les logements supervisés.

Vision 2021

Actionmarguerite se veut être un point d’accès aux soins et services continus aux aînés fragilisés en leur permettant de vivre avec dignité en communauté, dans les centres de retraite et les logements autonomes et semi-autonomes et les foyers de soins personnels.

Actionmarguerite se veut aussi être le service de coordination des soins aux aînés fragilisés de la communauté qu’elle dessert.

Actionmarguerite se veut aussi être l’agence principale de référence pour l’accès aux services en français pour les aînés fragilisés.

Les constats

L'IMPACT DES BARRIÈRES LINGUISTIQUES

- Accès aux soins
- Satisfaction du patient et de l'intervenant
- Qualité des services
- Sécurité du patient, de l'intervenant et du système de santé

RECHERCHES RÉCENTES SUR L'OFFRE DE SERVICES EN FRANÇAIS AU MB

Facilitateurs d'accès	Barrières à l'accès
Établissements de santé et de services sociaux désignés bilingues	Pénurie de professionnels bilingues
Représentation et promotion du français dans le domaine des services sociaux et de santé	Faible visibilité/connaissance des services en français
Formation professionnelle en français, localement	Offre de service en français inconsistante
Réseautage	Distance à parcourir/temps d'attente
	Attitude négative de la part des membres du personnel envers la demande d'un service en français

Références: Bowen S. Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins. Ottawa : Société Santé en français; 2015.

de Moissac, D. et Bowen, S. (2018). Impact of Language Barriers on Quality of Care and Patient Safety for Official Language Minority Francophones in Canada. *Journal of Patient Experience*, 1-9.

Capacité d’exécution

- Ressources humaines et financières (jumeler l’offre et la demande)
- Croissance et viabilité (adapter les programmes et les mandats)
- Partenariats (intégration verticale ou horizontale)
- Infrastructure (remplacement capital, financement des modèles)
- Qualité (performance, normes, règlements)
- Communauté (réseaux, participation, bénévoles)
- Opérations (efficacité, performance, coûts, dédoublement)

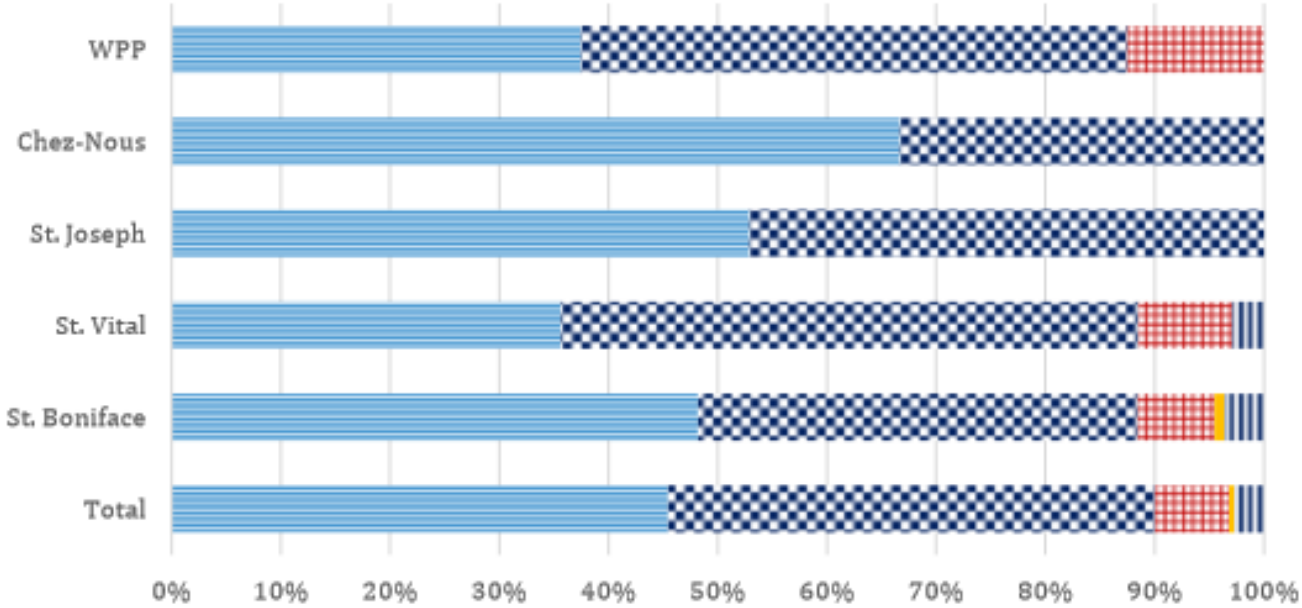
L’accès aux ressources humaines

Tableau 11 : Le pourcentage des employés bilingues dans les postes désignés bilingues (2008-2018)
(Saint-Boniface et Saint-Vital seulement, en date de mars de chaque année)

ORSW - SLF Désignation des postes bilingues										
Actionmarguerite - 2009-2018										
Saint-Boniface	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Administration	71%	75%	80,7%	85,8%	76,4%	74,5%	77%	77%	77%	87%
RN / PN	55%	62%	55,8%	58,4%	49,2%	62,6%	45%	46%	44%	40%
LPN	63%	52%	63,6%	56,8%	39,2%	30,1%	24%	33%	30%	27%
HCA	48%	42%	39,1%	44,8%	46,1%	46,8%	46%	47%	46%	44%
Allied Health	89%	76%	75,3%	92,6%	66,2%	83,2%	64%	74%	56%	66%
Autre	69%	70%	71,8%	52,7%	68,4%	70,5%	74%	58%	52%	34%
Entretien Ménager / Buanderie	87%	87%	81,1%	83,8%	87,0%	86,5%	91%	90%	90%	91%
Service diététitique	80%	77%	69,1%	67,7%	73,2%	71,1%	73%	77%	77%	59%
Programme de jours	83%	83%	61,6%	84,9%	66,6%	56,4%	62%	85%	71%	64%
Housing		61%	50,6%	48,7%	55,0%	49,9%	44%	51%	47%	34%
Saint-Vital	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Administration	100%	100%	100,0%	100,0%	90,7%	82,8%	81%	75%	75%	100%
RN / RPN	83%	81%	64,7%	53,1%	45,0%	51,2%	39%	39%	36%	26%
LPN	93%	69%	59,4%	81,3%	64,8%	70,2%	60%	60%	49%	45%
HCA	94%	76%	62,1%	100,6%	69,7%	70,1%	65%	70%	68%	68%
Autre	94%	86%	65,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	86%	91%	88%
Entretien Ménager / Buanderie	100%	91%	96,3%	97,9%	100,0%	78,9%	76%	86%	79%	84%
Service diététitique	92%	53%	69,1%	69,6%	37,2%	36,3%	28%	37%	30%	21%

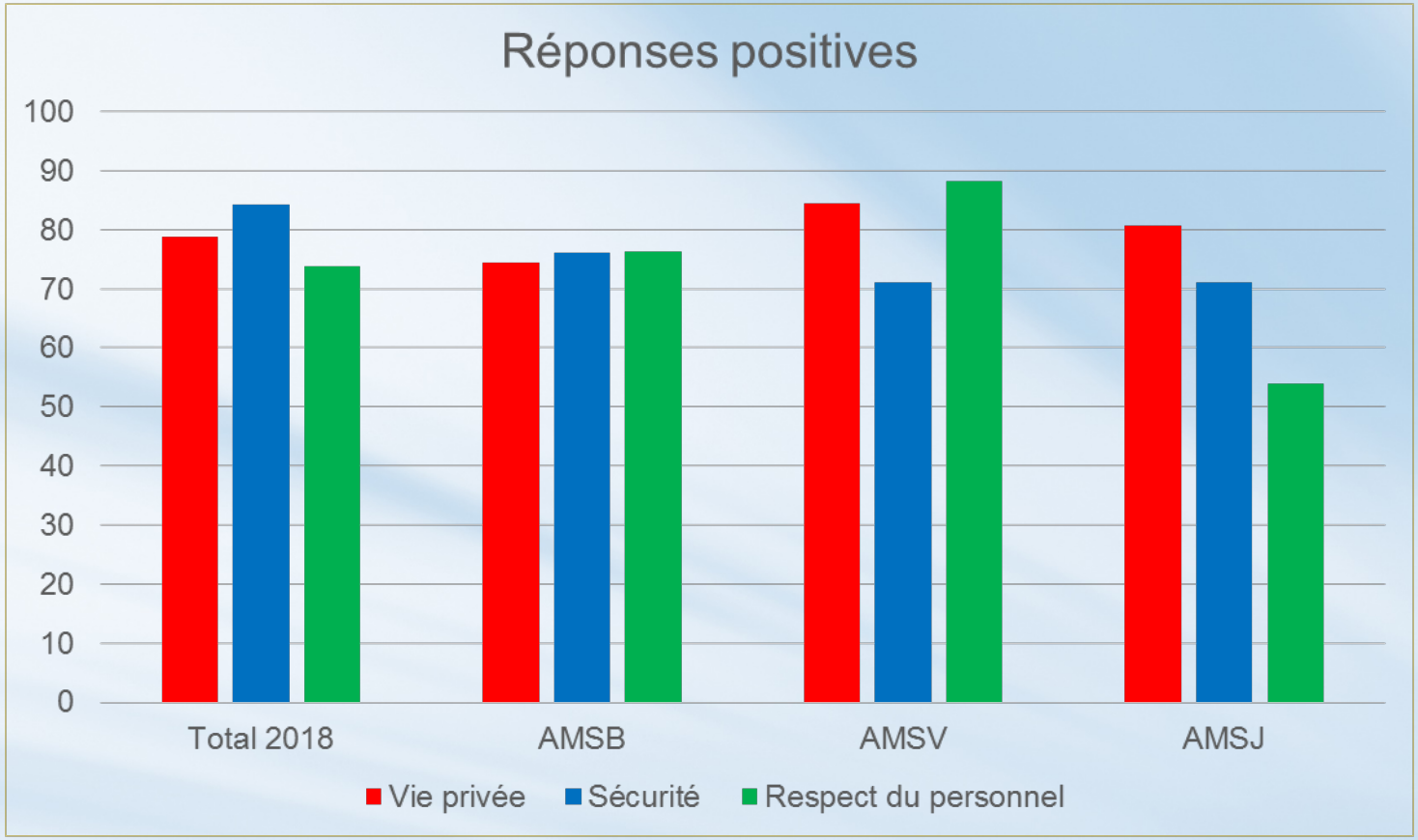
Satisfaction des clients

Les soins et services répondent aux attentes des résidents?
The overall care and services meet the resident's expectations?

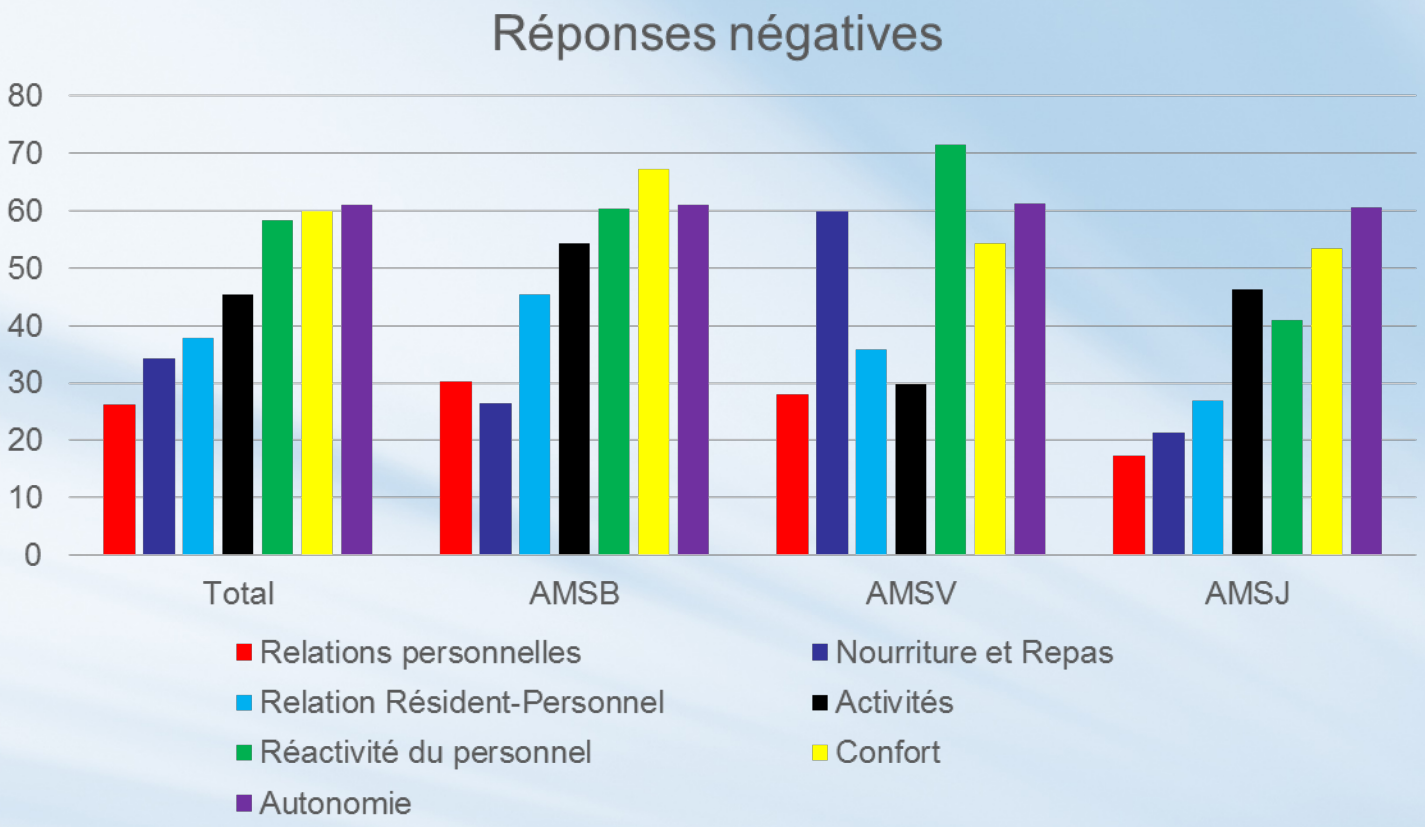


	Total	St. Boniface	St. Vital	St. Joseph	Chez-Nous	WPP
Toujours / Always	45,5	48,2	35,7	52,9	66,7	37,5
Souvent / Most of the time	44,6	40,2	52,9	47,1	33,3	50
Parfois / Not often	6,8	7,1	8,6	0	0	12,5
Jamais / Never	0,5	0,9	0	0	0	0
Aucune réponses / No answer	2,7	3,6	2,9	0	0	0

Qualité de vie



Qualité de vie

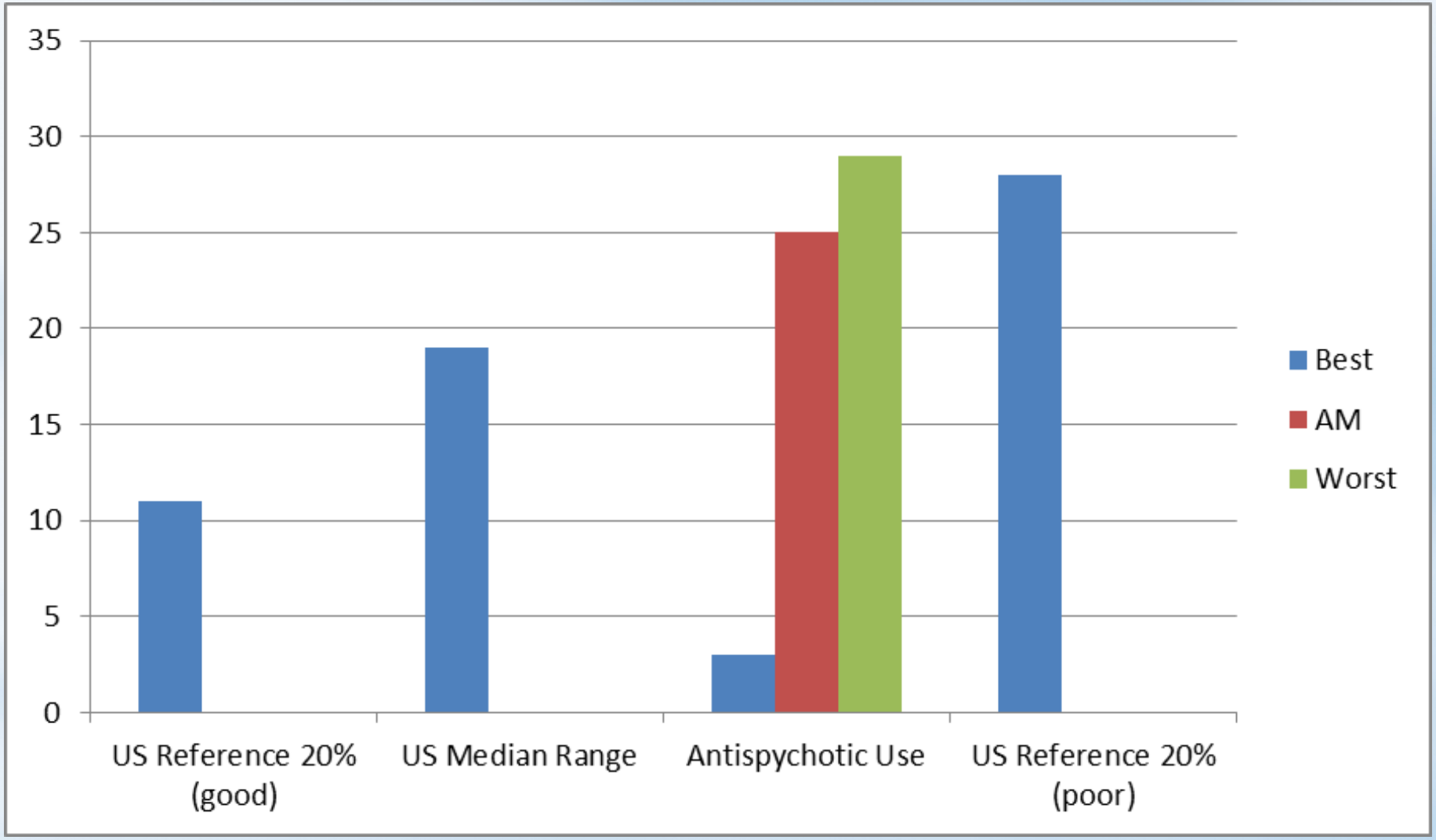


Senior Quality Leap Initiative (SQLI)

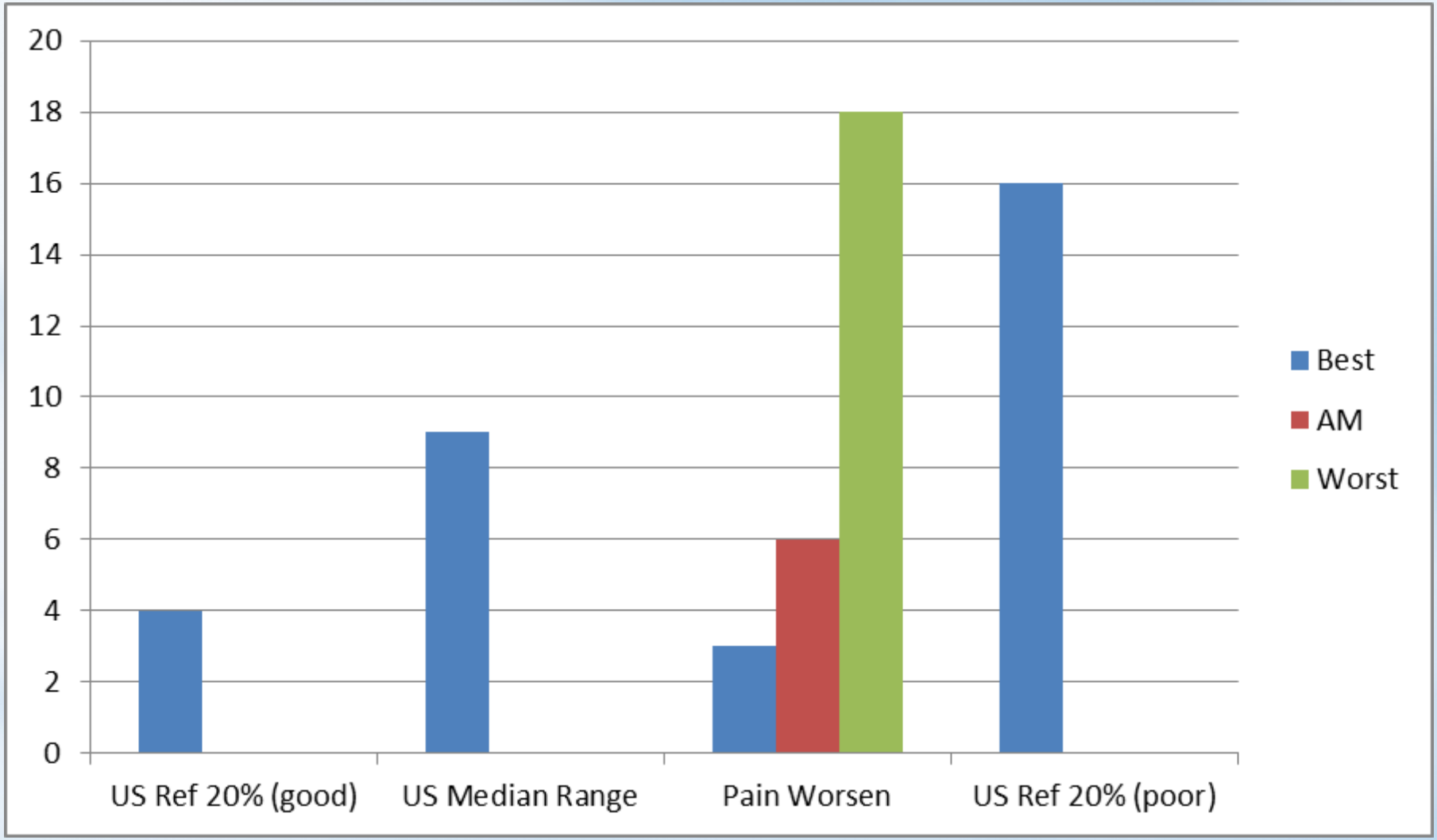
1. Actionmarguerite – Winnipeg, Canada
2. Baycrest – Ontario, Canada
3. Bruyère Continuing Care – Ontario, Canada
4. CapitalCare Group Inc. – Alberta, Canada
5. Donald Berman Maimonides Geriatric Centre – Quebec, Canada
6. Hebrew SeniorLife – Massachusetts, USA
7. Presbyterian Senior Living, Pennsylvania, USA
8. Providence Health Care – British Columbia, Canada
9. Schlegel Villages – Ontario, Canada
10. The Jewish Home of San Francisco, California, USA
11. The Perley and Rideau Veterans' Health Centre – Ontario, Canada
12. Westminster Communities of Florida – Florida, USA
13. York Care Centre – New Brunswick, Canada
14. Shannex – New Brunswick, Canada

SQLI – Communauté de pratique

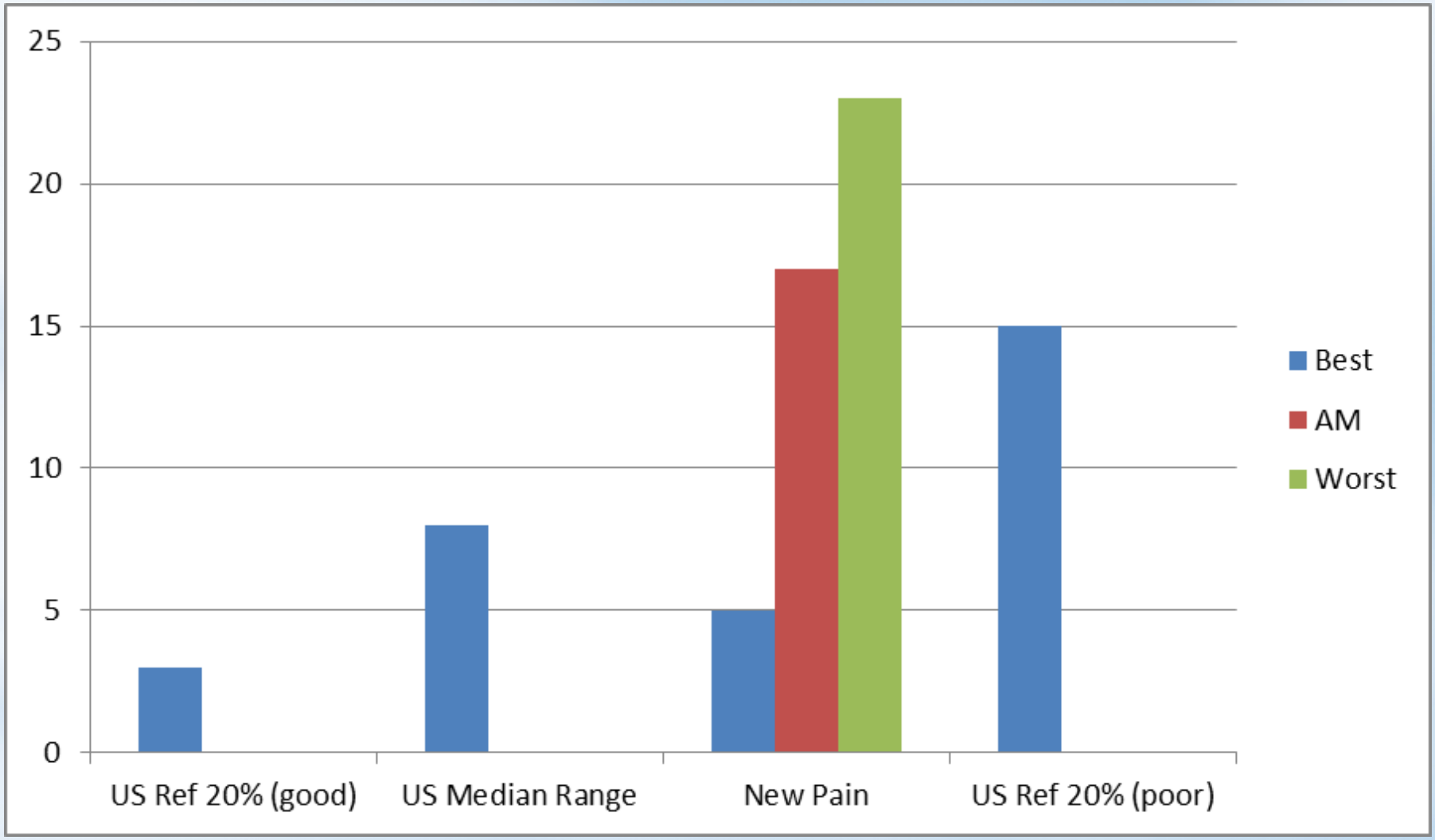
Antipsychotiques



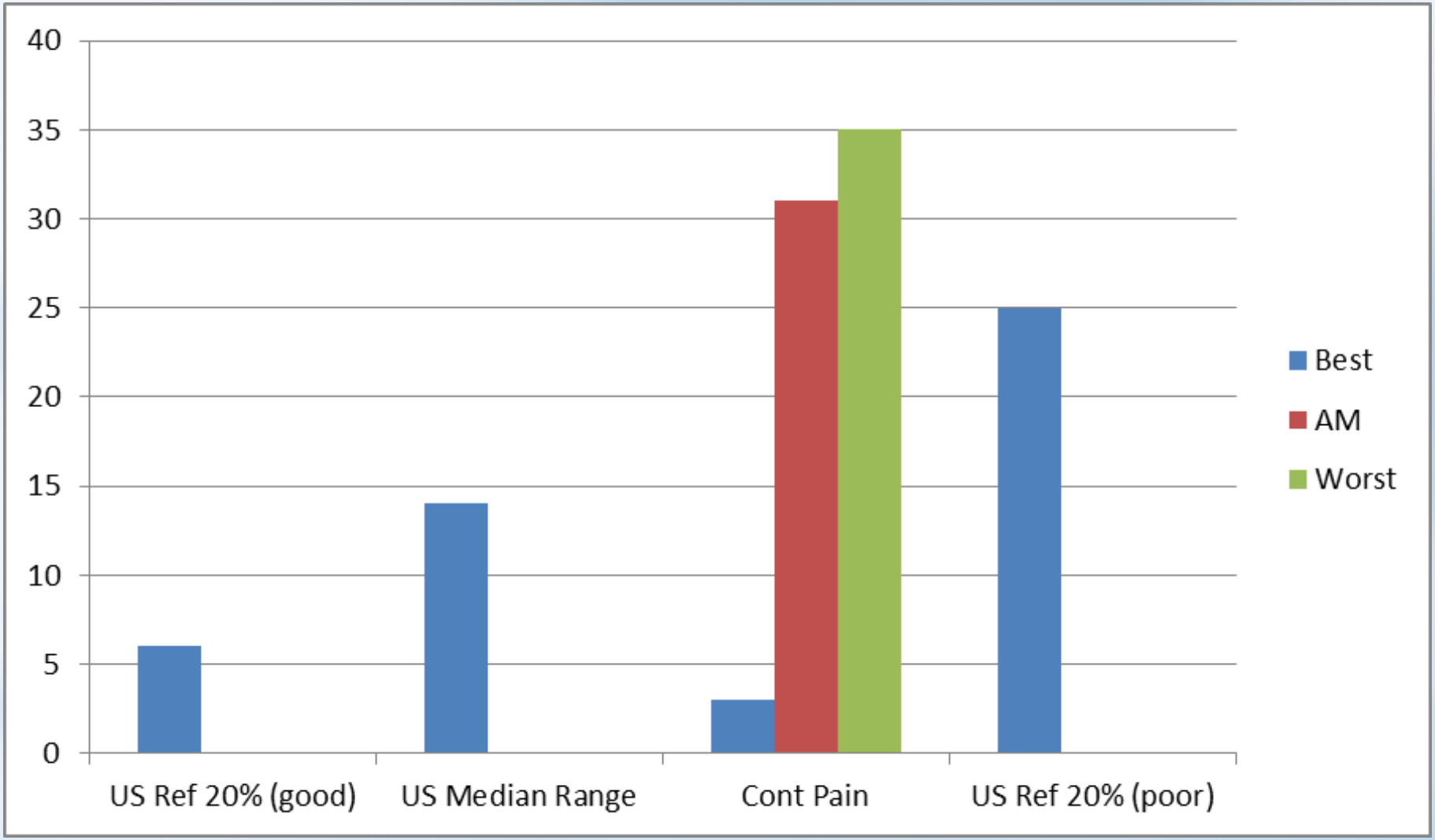
Douleur


20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
US Ref 20% (good)
US Median Range
Pain Worsen
US Ref 20% (poor)
Best
AM
Worst

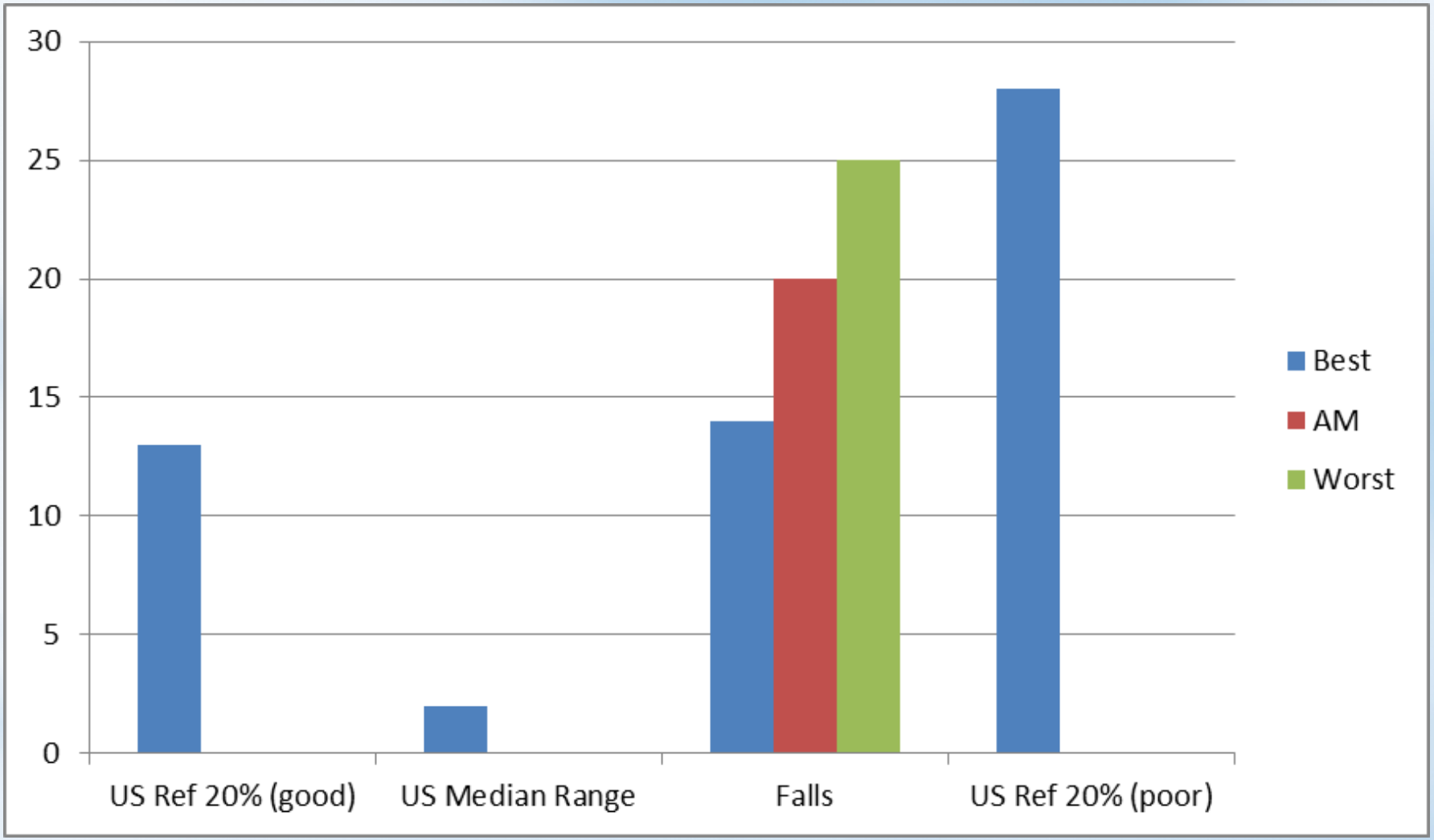
Nouvelle douleur



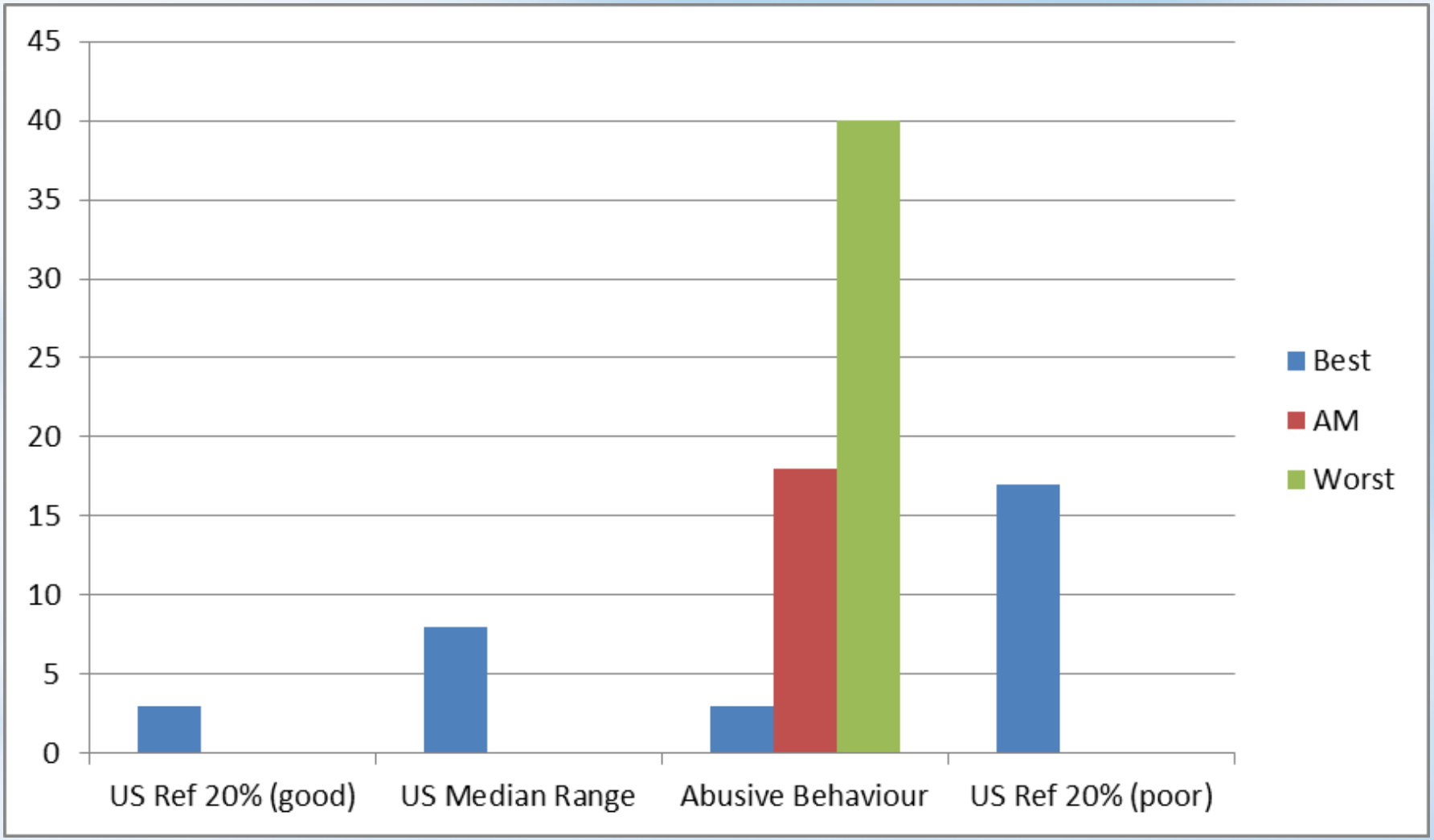
Douleur continue



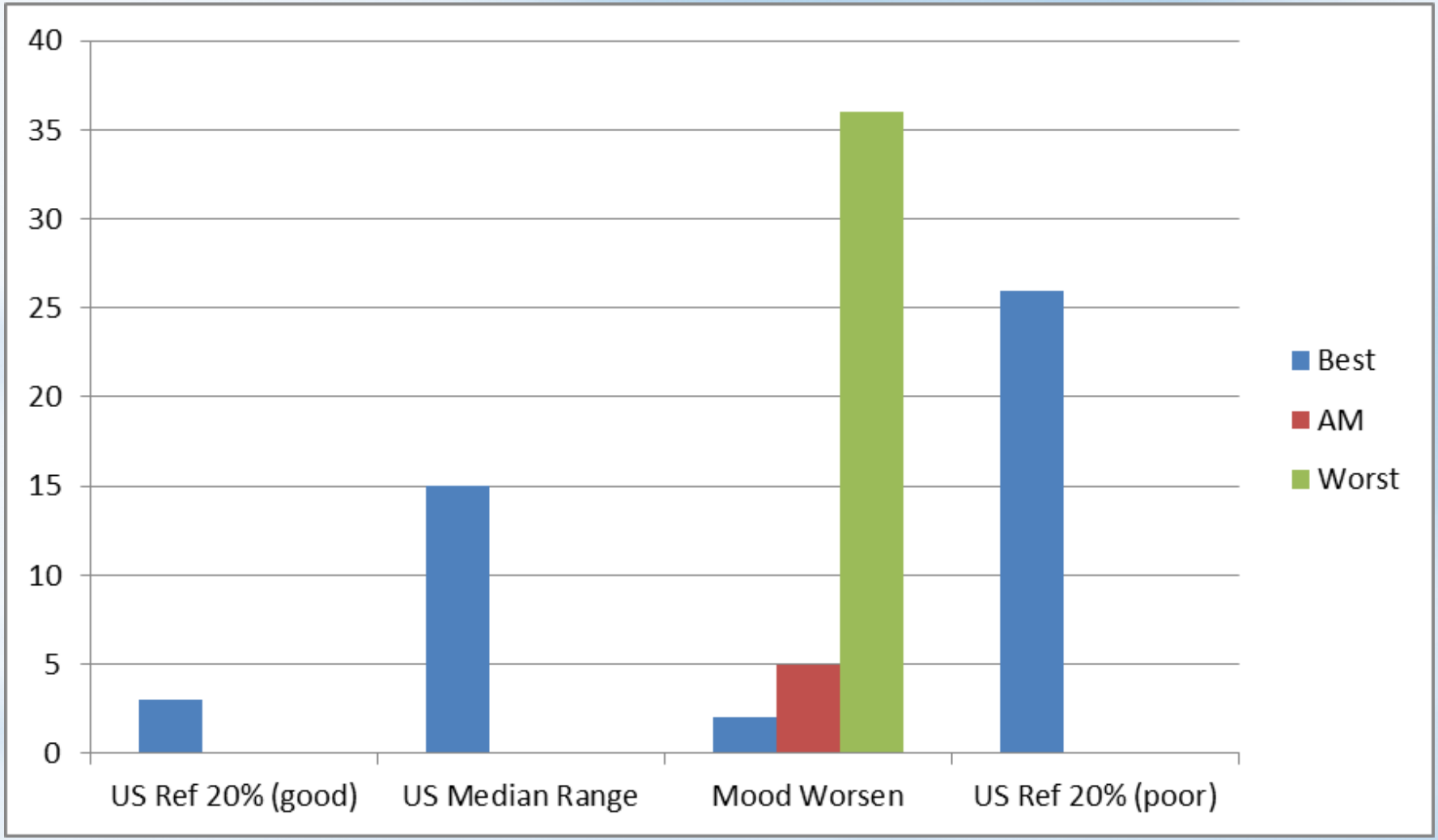
Chutes


30
25
20
15
10
5
0
US Ref 20% (good)
US Median Range
Falls
US Ref 20% (poor)
Best
AM
Worst

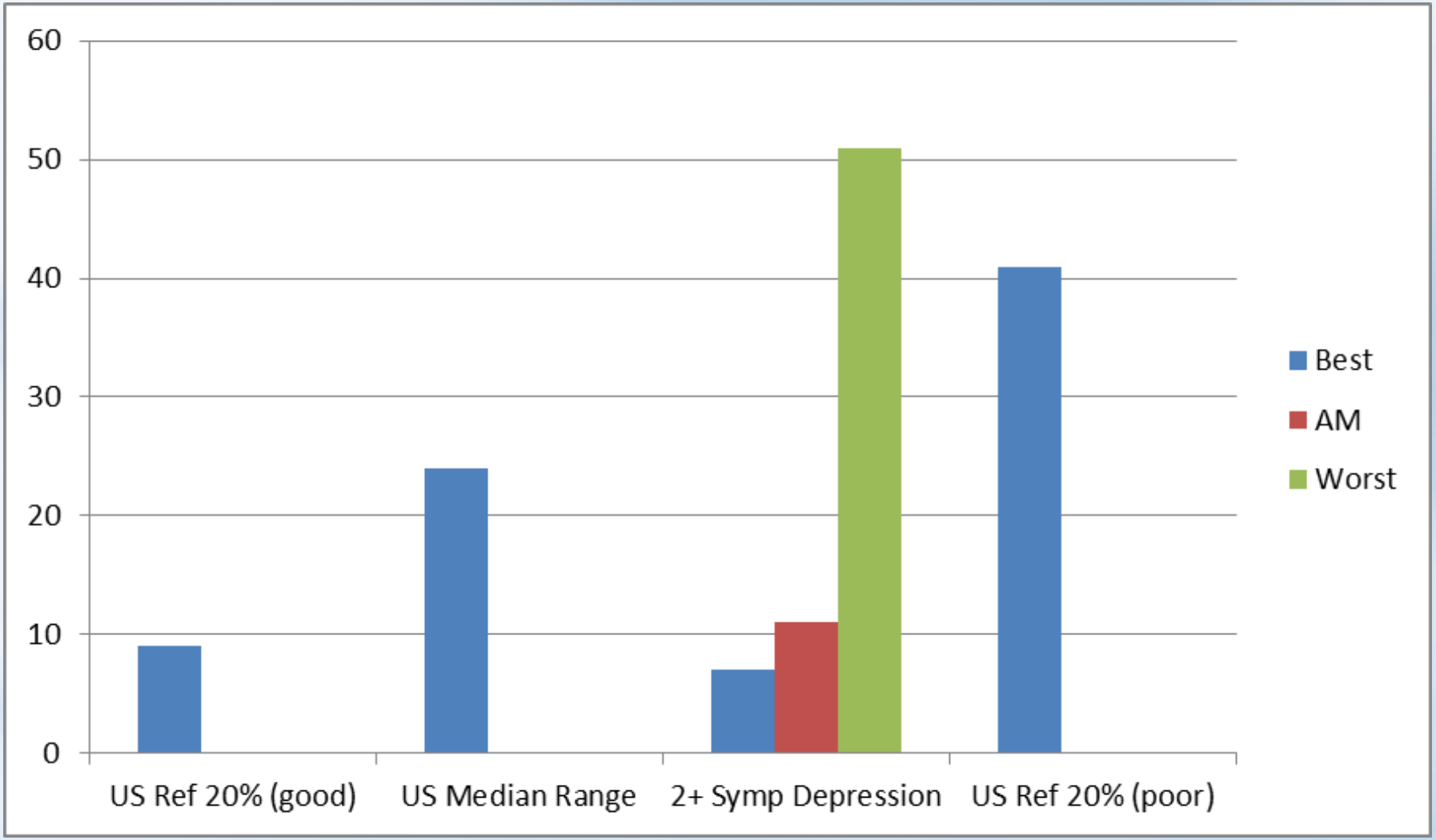
Comportements abusifs



Aggravation de l'humeur



2+ symptômes de dépression



Comment donc influencer les décideurs?

- L'intégration des recherches et des outils de l'offre active dans le cadre décisionnel des organisations.
- Déterminer et rechercher les principales corrélations sur l'impact de l'offre active sur la qualité, l'expérience et les résultats.
- Créer et appuyer les 'communautés de pratiques' impliquant les gestionnaires et les professionnels de première ligne:
  - **Échanger des méthodes, obstacles et stratégies sur l'application de l'offre active sur l'expérience du client**
- Comment faire de l'offre active une 'mesure d'intervention' dans les soins et services de qualité des clients?

Actionmarguerite

Service & Compassion

www.actionmarguerite.com