

UNE BOÎTE À OUTILS POUR L'OFFRE ACTIVE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Forum French Connection
28 mars 2014





UNE BOÎTE À OUTILS POUR L'OFFRE ACTIVE

MISE EN CONTEXTE



ACCUEIL

THÈMES

OUTILS

CONTRIBUEZ À LA BOÎTE

MON COMPTE

GUIDE D'UTILISATION



Idée originale développée par le GRIOSS de l'Université de Moncton en collaboration avec le CNFS

Remerciements



Bienvenue dans la boîte à outils pour l'offre active!

Pour offrir avec confiance et conviction des services de santé en français de qualité, le professionnel de la santé doit être **informé** et **outillé**.

En facilitant l'acquisition de connaissances et de compétences menant à l'offre active de services de santé en français, la présente boîte à outils poursuit deux objectifs : **sensibiliser** les professionnels de la santé à l'**importance** et à la **portée** de leur rôle et les **outiller** afin qu'ils intègrent l'offre active à leur pratique et s'engagent à prodiguer, aux populations francophones en situation minoritaire, des soins de santé de qualité, sécuritaires, éthiques et équitables.

Dynamiques et accessibles, les contenus font état de la littérature et mettent au premier plan la perspective des acteurs du milieu de la santé. Vous y découvrirez une variété d'outils invitant à la réflexion, à la discussion, au réseautage et à l'engagement des professionnels.

Entrez voir en choisissant un thème ci-dessous!

Afin de profiter au maximum de la présente boîte, nous vous invitons à consulter le **Guide d'utilisation**.

Nous recommandons d'utiliser une résolution d'écran de 1920 x 1080 pixels pour un affichage optimal.

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 CFMS

Parlez-vous
français?



« La langue a été décrite comme la technologie la plus indispensable à la médecine, soit le principal instrument pour assurer sa pratique. S'il ne s'agissait pas de la langue, le travail des médecins et des vétérinaires serait pratiquement identique. »
(Sarah Bowen, 2001)



POINTS IMPORTANTS:

Qui est notre clientèle francophone?

Quelle est la dynamique du travail en contexte minoritaire?

Quels sont les comportements et les actions qui favorisent l'offre active?



QU'ONT DE PARTICULIER NOS PATIENTS FRANCOPHONES?

Les francophones ont, en général, très peu tendance à demander des services dans leur langue.

Pourquoi?

- Manque historique de services = impossible d'en recevoir;
- Pas au courant de la disponibilité du service;
- Ne connaissent pas leur droit au service;
- Ne savent pas comment y accéder;

QU'ONT DE PARTICULIER NOS PATIENTS FRANCOPHONES?



Pourquoi? (suite)

- Ne veulent pas déranger ou passer pour des patients difficiles;
- Ont un complexe pas rapport à leur langue parlée;
- Croient avoir les compétences linguistiques nécessaires pour « se débrouiller ».



LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL EN CONTEXTE MINORITAIRE

- Faible demande = pas besoin d'en offrir.
- Professionnels et gestionnaires peu sensibilisés à l'importance de l'offre active.
- Peu ou pas de mesures pour encadrer le personnel.
- S'afficher bilingue = alourdissement des tâches.
- Peu d'outils disponibles en français.



LA DYNAMIQUE (SUITE)

- Peu d'occasion de mettre en pratique les compétences linguistiques = perte d'acquis.
- Nombre réduit de professionnels bilingues.
- Tensions au sein du personnel soignant.
- L'offre active n'est pas un réflexe.
- **Le patient qui comprend l'anglais peut « se débrouiller ».**



MISE EN GARDE!

« Dans un milieu anglophone, il ne semble pas très important de faire une offre en français quand presque tout le monde peut parler anglais et moins de 10% veulent le service en français. »

<http://www.offreactive.com/portfolio/langue-et-sante/>



COMPORTEMENTS ET ACTIONS QUI FAVORISENT L'OFFRE ACTIVE

Un professionnel favorable à l'offre active:

- ✓ Reconnaît la valeur de l'offre active;
- ✓ Développe un réflexe de l'offre active;
- ✓ S'identifie activement comme professionnel bilingue;
- ✓ Comprend les répercussions de ses comportements dans une perspective éthique;
- ✓ Communique son respect de l'équité d'accès aux services;
- ✓ Est proactif et crée un environnement favorable.

CONCLUSION

$$f(x) = a_0 + \sum_{n=1}^{\infty} \left(a_n \cos \frac{n\pi x}{L} + b_n \sin \frac{n\pi x}{L} \right)$$



**QUESTIONS
COMMENTAIRES**

MISE EN COMMUN

<http://cnfs.net/fr/vidlist.php?tmpl=7&vid=19>

L'OFFRE ACTIVE: UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE



MERCI



ACCUEIL

THÈMES

OUTILS

CONTRIBUEZ À LA BOÎTE

MON COMPTE

GUIDE D'UTILISATION



Idée originale développée par le GRIOSS de l'Université de Moncton en collaboration avec le CNFS

Remerciements



Bienvenue dans la boîte à outils pour l'offre active!

Pour offrir avec confiance et conviction des services de santé en français de qualité, le professionnel de la santé doit être **informé** et **outillé**.

En facilitant l'acquisition de connaissances et de compétences menant à l'offre active de services de santé en français, la présente boîte à outils poursuit deux objectifs : **sensibiliser** les professionnels de la santé à l'**importance** et à la **portée** de leur rôle et les **outiller** afin qu'ils intègrent l'offre active à leur pratique et s'engagent à prodiguer, aux populations francophones en situation minoritaire, des soins de santé de qualité, sécuritaires, éthiques et équitables.

Dynamiques et accessibles, les contenus font état de la littérature et mettent au premier plan la perspective des acteurs du milieu de la santé. Vous y découvrirez une variété d'outils invitant à la réflexion, à la discussion, au réseautage et à l'engagement des professionnels.

Entrez voir en choisissant un thème ci-dessous!

Afin de profiter au maximum de la présente boîte, nous vous invitons à consulter le **Guide d'utilisation**.

Nous recommandons d'utiliser une résolution d'écran de 1920 x 1080 pixels pour un affichage optimal.

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 CFMS