

Compte rendu des Langues officielles

Décembre 2013



Survol

Le Réseau de santé Horizon s'engage à fournir à ses patients, aux membres de leur famille et à tous les membres de la collectivité, des soins de santé de qualité dans la langue officielle de leur choix. À Horizon, nous comprenons que les bons soins de santé sont fondés sur une bonne communication. À cette fin, nous continuons de mettre en œuvre de nouvelles initiatives

visant à améliorer les services offerts aux deux communautés linguistiques.

Comme le mentionnait le rapport publié en septembre 2013, des sous-comités de liaison francophone locaux ont été créés dans les régions de Saint John, Miramichi et Fredericton afin de mieux déterminer les lacunes quant à l'accès aux services en français.

Réalisations

Les trois sous-comités locaux ont été chargés de déterminer les lacunes quant à l'accès des minorités linguistiques aux services. Des initiatives ont ensuite été amorcées afin d'aider à éliminer ou à réduire ces lacunes. Bien que chaque sous-comité local ait déterminé les besoins spécifiques de sa région, des idées d'initiatives ont été présentées afin d'éliminer toute redondance.

Deux initiatives, qui étaient communes à plus d'une région, ont été adoptées dans l'ensemble d'Horizon.

La première initiative adoptée dans l'ensemble d'Horizon est une campagne de sensibilisation coordonnée en partenariat avec l'équipe des Communications et des Relations communautaires d'Horizon. Ce projet comprend la production d'affiches et de matériel imprimé ainsi que l'achat d'enseignes et d'épinglettes indiquant que les services sont offerts dans les deux langues officielles. Le projet en est aux étapes initiales de sa conception. Un slogan a été adopté, et le travail a commencé.

La deuxième initiative adoptée dans l'ensemble d'Horizon est liée à l'offre active de services de soins de santé dans les deux langues officielles. Cette étude, qui est menée en collaboration avec l'Université de Moncton et Vitalité, vise à cerner les variables (culture organisationnelle, niveau de

sensibilisation, manque de formation, manque de ressources humaines, financières ou autres) qui empêchent le personnel de faire l'offre active dans les deux langues officielles ou qui nuisent à sa capacité de le faire. L'objectif de la recherche est d'élaborer un plan d'action qui comprendra des recommandations concrètes et réalisables pour améliorer la prestation de services aux collectivités francophones en situation minoritaire.

On a également déterminé diverses initiatives locales. Par exemple, la région de Saint John a commencé à travailler à la création d'un espace informel dans la cafétéria de l'Hôpital régional de Saint John où un éducateur formé sera sur place à des dates et heures prédéterminées afin d'offrir une formation linguistique dans un cadre informel. Ces séances mettront l'accent sur les besoins déterminés par le personnel qui travaille directement avec le public et les patients. De plus, ce projet vise à créer des liens entre le personnel hospitalier et la collectivité francophone de la grande région de Saint John.

Les employés des régions de Saint John et de Fredericton reçoivent et continueront de recevoir une formation destinée à combler les lacunes dans les services de santé mentale qu'Horizon offre à la collectivité francophone en milieu communautaire. Une attention spéciale a été accordée aux besoins de nos jeunes. Jusqu'ici, la formation relative à l'empathie a été offerte ainsi que la formation en premiers soins pour la santé mentale.

Processus relatif aux plaintes de Langues officielles

Depuis septembre 2013, Horizon a reçu une plainte officielle concernant les langues officielles à l'Hôpital régional de Saint John. Le plaignant alléguait que sa belle-mère avait été incapable d'obtenir des services dans la langue officielle de son choix. Selon le plaignant, sa belle-mère était en détresse et a essayé de communiquer ses besoins au personnel. Cependant, les employés présents à ce moment n'ont pu communiquer avec elle en raison de la barrière linguistique. Le personnel aurait présumé que la patiente était désorientée. Le plaignant demande comment le personnel a pu arriver à cette conclusion s'il ne pouvait pas communiquer avec elle.

Compte tenu de l'insuffisance de renseignements fournis au Réseau

de santé Horizon par le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Horizon n'a pu identifier le service en cause ni enquêter sur les événements. Horizon n'est donc pas en mesure de reconnaître ou de nier les allégations portées contre l'organisation.

Toutefois, comme Horizon s'engage à offrir des services de soins de santé de qualité élevée dans la langue officielle choisie par le patient, le réseau a offert une séance d'information au Conseil des directeurs de la région de Saint John. La séance a abordé des sujets tels que la *Loi sur les langues officielles*, l'offre active, les plans de contingence, les profils linguistiques, le recrutement, les niveaux de compétence linguistique, la sécurité des patients et la sensibilisation des employés.

Planification future

Les Langues officielles tiendront une séance de planification au début de janvier 2014. D'autres services d'Horizon, dont les Ressources humaines, les Relations de travail et le Service d'apprentissage organisationnel, participeront également comme intervenants clés aux initiatives stratégiques des Langues officielles. L'objectif consiste à cerner les priorités des Langues officielles pour le

prochain exercice ainsi qu'à déterminer les rôles de chaque intervenant afin de s'assurer que les initiatives établies sont réalisables et durables.

La création du tableau de bord des Langues officielles sera également entreprise afin de surveiller les améliorations apportées à la prestation des services aux patients.

Renseignements

Réseau de santé Horizon
155 rue Pleasant, Miramichi, Nouveau-Brunswick E1V 1Y3
506-857-5926 ou LanguesOfficielles@HorizonNB.ca