

# Compte rendu des Langues officielles

Mars 2014



# Survol

Horizon reconnaît que la prestation de soins doit s'aligner sur les besoins, les désirs, les croyances et les sensibilités culturelles des patients et des familles. Dans cette optique, Horizon réoriente sa perspective, centrée jusqu'ici sur les besoins du système ou sur les contraintes financières, afin de répondre aux besoins des patients, des familles et de la collectivité en général.

Dans le cadre de cette initiative, Horizon s'engage à fournir aux patients, aux familles et à tous les membres du public des soins de santé de qualité dans la langue officielle de leur choix. Horizon fera preuve d'une plus grande vigilance en assurant l'accès aux services aux deux communautés linguistiques, conformément au principe de base de *la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*.

## Réalisations

### Soins de courte durée

- Dans notre compte rendu de décembre 2013, nous avons présenté notre initiative Café de Paris, un projet pilote mené à l'Hôpital régional de Saint John. Le projet a été entrepris afin d'offrir aux employés un espace informel pour interagir avec un enseignant qualifié en français langue seconde et, en même temps, de fournir à certains employés ciblés l'occasion d'obtenir les compétences linguistiques nécessaires pour offrir les services dans les deux langues officielles au sein de leur secteur de travail. Les besoins des employés sont donc diversifiés, allant d'un simple désir d'assurer une offre active solide jusqu'à l'intention d'acquérir suffisamment d'aptitudes linguistiques pour offrir de façon autonome des services aux patients francophones.

L'initiative a suscité l'attention de bon nombre d'autres établissements. Déjà, nous avons élargi le programme pour y inclure l'Hôpital St. Joseph et le Centre Mercantile à Saint John. Dans certains cas, notre enseignant qualifié travaille directement avec le personnel dans diverses unités de nos établissements.

Le Service d'apprentissage collaborera avec nous afin d'étendre le projet-pilote à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers en suivant le même modèle.

- Des vérifications de l'offre active des services dans les deux langues officielles ont été menées en personne et au téléphone. Cet exercice nous a permis de mesurer la fréquence de son application seulement au premier point de contact et non tout au long du continuum des soins.

### Résultats des vérifications de l'offre active :

	Établissement	Offre active	Capacité de poursuivre en français ou recherche d'un collègue qui peut parler français	Aucun service en français
En personne	Hôpital régional de Saint John	7 %	65 %	35 %
	L'Hôpital de Moncton	14 %	59 %	41 %
	Hôpital régional Dr Everett Chalmers	12 %	56 %	44 %
	Hôpital régional de Miramichi	20 %	68 %	32 %
Téléphone	Hôpital régional de Saint John	52 %	76 %	24 %
	L'Hôpital de Moncton	63 %	71 %	29 %
	Hôpital régional Dr Everett Chalmers	82 %	88 %	12 %
	Hôpital régional de Miramichi	6 %	57 %	43 %

### Santé mentale et Santé communautaire

À Fredericton et à Saint John, nous poursuivons nos efforts pour combler les lacunes dans les secteurs de santé mentale et de santé communautaire au profit de la population francophone.

- Dans la région de Fredericton, nous avons jusqu'ici offert une formation en santé mentale (premiers soins), en empathie et en développement de la pleine conscience ainsi qu'une formation en intervention pour aider des jeunes aux prises avec des dépendances. Le soutien en matière de dépendances constitue une initiative active. Jusqu'à tout récemment, le formulaire de recommandation des Services de traitement des dépendances n'existait qu'en anglais, et les jeunes francophones échappaient au système. Grâce à la collaboration entre les Services de santé mentale et de traitement des dépendances à Fredericton, le centre des ados acAdo, le Centre de santé Noreen-Richard et le personnel de l'École Sainte-Anne, un processus de recommandation à l'intention des jeunes Francophones a été mis en place. À ce moment, un intervenant auprès des jeunes prête main-forte une fois par semaine. Il coordonne des services avec l'école, le Centre des dépendances et d'autres intervenants nécessaires au processus d'aide, tout en respectant les droits des individus quant à la vie privée et à la confidentialité.

Les Langues officielles contribuent également aux efforts menés par l'Association des aînés de la région de la Capitale afin d'offrir une formation en prévention de suicide aux aînés francophones. On prévoit que cette activité mènera à un échange intergénérationnel avec des jeunes.

- La communauté minoritaire de Saint John a aussi bénéficié d'un peu de formation en santé mentale. À ce jour, on compte parmi les initiatives de la région une formation sur la pleine conscience, l'empathie et la sécurité ainsi que l'atelier Frères et sœurs sans jalousie ni rivalité. Nous avons aussi pu acquérir des outils éducatifs en français.

### **Recrutement**

- Les Langues officielles ont soutenu la participation de représentants de la collectivité de Saint John et de Fredericton à deux activités de recrutement de médecins, l'une à l'Université de Moncton et l'autre, au Québec. Les Langues officielles ont également aidé à financer une activité de recrutement d'infirmières en collaboration avec le Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick et l'Université de Moncton. L'activité a été coordonnée par le Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick et a eu lieu au début de mars 2014.

## **Processus de plaintes en ce qui a trait aux Langues officielles**

Aucune plainte officielle n'a été déposée dans le dernier trimestre. Cependant, nous continuons à adopter des mesures pour améliorer l'accès aux services dans les deux langues officielles.

- Une note de service a été envoyée à tout le personnel afin de communiquer les attentes relatives à l'offre active. Tous les employés qui interagissent avec les patients ou les membres du public doivent faire l'offre active.

### **Renseignements**

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