

Données sur les soins de longue durée en français

Équipe Santé Ontario du Grand Fleuve

Portrait des types de places de soins longue durée offerts par les fournisseurs

Fournisseurs de soins de longue durée		Type de places de soins longue durée								
		Places de soins de longue durée	Places de convalescence	Places réservés aux soins de relève	Places en suspens	Places du programme ELD CAP	Places provisoires	Places d'accès prioritaire aux anciens combattants	Places dans des unités spécialisées	Autres places
	Religieuses hospitalières de Saint-Joseph	150								
	Dundas Manor Nursing Home	98								
	Glen-Stor-Dun Lodge	128		2				2		
	Maxville Manor	77		2			2		41	
	Sandfield Place	52								
	Township of Osgoode Care Centre	100								
Légende										
Service désigné		Service identifié			Service non-identifié					
Doit offrir des services en français de façon permanente.		Doit offrir des services en français conformément à la capacité actuelle.			Doit élaborer et mettre en œuvre un plan visant à répondre aux besoins de la communauté francophone locale.					
	Fournisseur de services membre corporatif du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE).									
Les données présentées dans ce tableau portent sur les services financés publiquement par le ministère des Soins de longue durée. Seuls les fournisseurs signataires de l'équipe Santé Ontario du Haut-Canada, de Cornwall et de sa région ont été considérés.										

Données autorapportées par les fournisseurs

- **67%** des fournisseurs de soins longue durée **identifient** activement **les clients francophones**;
- **67%** des fournisseurs de soins de longue durée **jumellent les clients francophones aux ressources humaines ayant les compétences d'offrir des services en français**;
- **83%** des fournisseurs de soins de longue durée **offrent à leur clientèle un moyen de rétroaction** (formulaire de satisfaction ou de plaintes) sur les services en français.

↓ INDICATEURS CLÉS

Sources

[Gouvernement de l'Ontario \(2021\). Services en français \(Loi sur les\). L.R.O. 1990, chap. F.32](#)

OZi (2021). Rapports annuels par les fournisseurs.

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. (Mars 2020). [L'accès aux soins de longue durée en français dans la région de Champlain](#).

RLISS de Champlain (2021). [Ententes de responsabilisation avec les fournisseurs](#).

La population francophone au sein de votre équipe Santé Ontario: proposition d'indicateurs clés



Voici quelques informations et indicateurs qui vous guideront dans votre réflexion sur l'offre des services en français au sein de votre équipe Santé Ontario (ÉSO). Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario possède des outils pour vous aider à mettre en œuvre ces bonnes pratiques organisationnelles. N'hésitez pas à nous contacter pour plus de détails sur ces outils. Des ressources supplémentaires sont aussi disponibles [ici](#).

INDICATEURS CLÉS		
1. L'identité linguistique de votre clientèle est-elle captée au premier contact?	La première mesure pour tenir en compte la population francophone est de déterminer lesquels de vos clients ou clientes s'identifient comme francophones. L'usage de la définition inclusive de francophone ¹ est la mesure par excellence pour capter l'identité linguistique.	• Proportion de clients francophones dans votre ÉSO
2. Combien de membres du personnel ont les compétences suffisantes pour offrir des services en français (selon les niveaux du gouvernement de l'Ontario) et dans quel programme œuvrent-ils ?	Le niveau de compétence en français peut être évalué lors de l'entrevue d'embauche ou à tout autre moment à l'aide d'évaluations linguistiques internes ou externes.	• Proportion du personnel dans votre ÉSO qui rencontre le profil linguistique requis pour les postes désignés bilingues
3. Est-ce que votre personnel bilingue est jumelé avec la clientèle francophone ?	Une fois que l'identité linguistique de la clientèle est captée et que les membres bilingues du personnel sont identifiés, il est possible de les jumeler. Certains fournisseurs assignent la clientèle francophone à un employé ou une employée bilingue, tandis que d'autres s'assurent d'affecter un membre bilingue du personnel par quart de travail.	• Pourcentage de francophones servis en français dans votre ÉSO
4. Quelle est la proportion de francophones satisfaits des services en français reçus ?	Un sondage de satisfaction spécifique aux services en français permet de déterminer la satisfaction des francophones à l'égard des services en français.	• Pourcentage de la satisfaction globale de la clientèle et des familles sur les services en français reçus dans votre ÉSO
5. Combien de programmes ou services sont identifiés pour offrir des services en français ? Combien de programmes ou services sont désignés pour offrir des services en français ?	Un inventaire des services et programmes identifiés et désignés, comme celui présenté dans cette infographie, peut mettre en évidence les écarts au niveau des populations servies et des secteurs de soins.	• Proportion de programmes ou services identifiés dans votre ÉSO • Proportion de programmes ou services désignés dans votre ÉSO
6. Quelle proportion de documents à l'intention du public est disponible à la fois en anglais et en français?	S'assurer que les formulaires à remplir, instructions à suivre et documents éducatifs à l'intention de la clientèle soient disponibles en français et en anglais permet une offre active optimale.	• Pourcentage de documents bilingues à l'intention du public

¹[Selon le gouvernement de l'Ontario](#), «sont considérées comme francophones de l'Ontario, les personnes pour lesquelles la langue maternelle est le français, de même que les personnes pour lesquelles la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et qui utilisent le français à la maison.»

