

Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires Nouvelle-Écosse – Phase II



Paul d'Entremont

Coordonnateur

Numéro de projet : PP-213

Avril 2007

Remerciements

Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse, en collaboration avec le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse et le *Health Care Human Resource Sector Council*, tiennent à remercier toutes les personnes qui ont contribué au présent projet. Nous tenons à remercier d'une manière toute spéciale les associations et organismes de réglementation professionnels et les employeurs d'A.S.C. qui ont distribué le sondage à leurs membres et à leurs employés, de même que les professionnels de la santé en soins primaires qui ont répondu au sondage.

Nous remercions le Comité du projet pour ses conseils et son soutien.

Nous tenons enfin à remercier le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse pour sa contribution et son association au projet.

Le projet a été rendu possible grâce à l'aide financière du Fonds pour l'adaptation des soins de santé primaires de Santé Canada (enveloppe des CMLO), par l'intermédiaire de la Société santé en français. Les opinions exprimées dans le présent document ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.



Préparation du rapport :
Health Care Human Resource Sector Council

Recherche :
COR&D, Acadia University
et Pyra Management Consulting



TABLE DES MATIÈRES

A. RÉSUMÉ DU PROJET	PAGE 4
B. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	PAGE 6
C. ACTIVITÉS ET RÉSULTATS	PAGE 6
D. DIFFUSION	PAGE 6
E. RÉUSSITES/SUCCÈS ET DÉFIS	PAGE 7
F. ÉVALUATION DE PROJET	PAGE 8
G. RÉPERCUSSIONS/VIABILITÉ	PAGE 9
H. CONTRIBUTION AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ MINORITAIRE DE LANGUE FRANÇAISE	PAGE 10
I. CONCLUSION	PAGE 11

ANNEXES

ANNEXE A : CONFORMITÉ AUX OBJECTIFS DU PROGRAMME DU FASSP-CMLO

ANNEXE B : LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT DU SONDEGE – ANGLAIS

ANNEXE C : SONDEGE – ANGLAIS

ANNEXE E : LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT DU SONDEGE – FRANÇAIS

ANNEXE F : SONDEGE – FRANÇAIS

ANNEXE G : RAPPORT DU COR&D

ANNEXE H : RAPPORT DE PYRA MANAGEMENT

**À LA DEMANDE DE SANTÉ CANADA, LES DOCUMENTS SUIVANTS SONT FOURNIS
SOUS PLI SÉPARÉ :**

ANNEXE C-2 : RAPPORT TRIMESTRIEL AU 31 MARS 2007

ANNEXE D : PRÉVISIONS DE COMPTANT ET DÉPENSES TRIMESTRIELLES AU 31 MARS
2007

A. RÉSUMÉ DU PROJET

Le but du projet Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse – Phase II était de favoriser la viabilité du Répertoire en voyant à ce qu’il renferme des données pertinentes et à jour permettant d’identifier des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse. Cette phase du projet fait fond sur le travail effectué durant la Phase I du projet du Répertoire. Le projet Phase II du Répertoire a permis de combler les lacunes cernées durant la première phase du projet, et il a permis de concentrer nos énergies sur la création de rapports et la collaboration avec certains partenaires en soins de santé, y compris les associations et les organismes de réglementation professionnels, les Régies régionales de la santé (RRS) et le IWK Health Centre. De solides partenariats sont en somme ce qui garantira la viabilité du Répertoire où les Acadiens et les francophones de la Nouvelle-Écosse pourront trouver les noms et les coordonnées de professionnels de la santé en soins primaires qui parlent français. En fin de compte, cette collaboration pourrait mener à l’élaboration de protocoles d’entente qui détermineraient un processus selon lequel ces organismes réuniraient l’information nécessaire sur leurs professionnels de la santé en soins primaires et la fournirait au ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse pour que ce dernier l’intègre dans sa banque de données, pour obtenir ainsi une mise à jour annuelle du Répertoire. Réseau Santé – Nouvelle-Écosse tient à remercier le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse pour son soutien continu dans le cadre de cette initiative.

Les participants ciblés pour ce projet étaient :

1. Les associations et les organismes de réglementation professionnels, les RRS et le IWK Health Centre qui embauchent des personnes pour occuper des postes où l’on assure des soins de santé primaires en Nouvelle-Écosse.
2. Les fournisseurs de soins de santé primaires, y compris les chiropraticiens, les assistants dentaires, les hygiénistes dentaires, les dentistes, les diététiciens et les nutritionnistes, les infirmiers praticiens autorisés, les ergothérapeutes, les opticiens, les optométristes, les pharmaciens, les médecins, les physiothérapeutes, les psychologues, les ludothérapeutes, les infirmiers autorisés – en services d’approche, en pratique familiale et en santé publique, les travailleurs sociaux, les fournisseurs

de soins personnels/aides de soins à domicile/aides en soins continus et les infirmiers praticiens.

Le projet a surtout porté sur les activités suivantes :

- Identifier des professionnels de la santé en soins primaires parlant français par le truchement de partenariats collaboratifs avec les associations et les organismes de réglementation professionnels, les RRS et le IWK, pour obtenir ainsi un Répertoire à jour;
- travailler en collaboration avec les associations et les organismes de réglementation professionnels, les RRS et le IWK Health Centre pour obtenir leur appui à l'endroit du Répertoire et élaborer des processus qui permettraient à l'information sur les compétences en français, recueillie par les associations et organismes de réglementation, les RRS et le IWK, d'être efficacement intégrée à la base de données du ministère de la Santé et ainsi incorporée au Répertoire.

Parmi les résultats du projet, notons :

- Un Répertoire mis à jour et contenant un plus grand nombre de fournisseurs de soins de santé primaires;
- de meilleurs partenariats entre le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse, le ministère provincial de la Santé, les associations et organismes de réglementation professionnels, les RRS et le IWK Health Centre;
- une plus grande sensibilisation des associations et organismes de réglementation professionnels, des RRS et du IWK à l'importance de l'accès à des fournisseurs de soins de santé d'expression française;
- un soutien et une meilleure perspective de la possibilité d'établir un protocole d'entente qui verrait les associations et organismes de réglementation professionnels, les RRS et le IWK Health Centre collaborer avec le Réseau Santé et le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse pour mettre en place un processus destiné à recueillir des données sur les professionnels en soins primaires de langue française et à fournir cette information chaque année au ministère de la Santé.

B. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Comme dans le cas de la Phase I du Répertoire, l'élaboration et la mise en œuvre du Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse – Phase II ont été un modèle de collaboration. Le *Health Care Human Resource Sector Council*, organisme sans but lucratif possédant une grande expérience de la recherche en ressources humaines dans le domaine de la santé en Nouvelle-Écosse, a été embauché à contrat par le Réseau Santé – Nouvelle Écosse pour agir à titre de directeur du projet. Deux partenaires spécialisés en recherche et embauchés à contrat, le *Centre for Organizational Research and Development (COR&D)* et Pyra Management Consulting Inc., ont travaillé avec les partenaires du projet pour réaliser l'amélioration du Répertoire; ils ont aussi travaillé avec les associations et organismes de réglementation professionnels, les Régies régionales de la santé et le IWK Health Centre afin de bâtir des rapports en vue de l'élaboration de protocoles d'entente.

Le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse a contribué aux efforts en intégrant les résultats du projet à la prestation durable de services de santé en français, et ce en abritant le Répertoire dans son site Web et en en faisant l'entretien.

C. ACTIVITÉS ET RÉSULTATS

(Voir l'Annexe C-2 : Rapport trimestriel au 31 mars 2007 sous pli séparé.)

D. DIFFUSION

Le Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse a été publicisé de façon active dans les localités de la Nouvelle-Écosse. Des affiches et des signets sur lesquels figurait l'adresse Internet du Répertoire ont été distribués auprès des publics suivants : Organismes communautaires francophones provinciaux, centres communautaires francophones, établissements d'enseignement, cliniques médicales étudiantes dans les établissements d'enseignement postsecondaire en Nouvelle-Écosse, conseils de santé communautaires, représentants en relations publiques des Régies régionales de la santé et du IWK Health Centre, bibliothèques publiques, journaux, stations de radio, *Metropolitan Immigrant Settlement Association (MISA)*, Alliance française Halifax-Dartmouth, *Canadian*

Lebanon Society of Halifax et bases militaires de la Défense nationale en Nouvelle-Écosse. L’affiche et le signet, conçus comme outils de promotion, figurent en annexe au présent rapport.

De plus, des minicolloques ont été organisés à Yarmouth, Sydney et Halifax. Ces rencontres ont abordé la promotion de la santé et la participation communautaire, et elles comportaient une présentation du Réseau Santé – N.-É.; on a parlé du Répertoire et on a encouragé les francophones et les Acadiens de la Nouvelle-Écosse à s’en servir.

Nous avons préparé un communiqué de presse qui sera envoyé à tous les médias de la province, y compris les stations de radio et les journaux locaux et provinciaux, une fois que le projet sera terminé.

Grâce aux activités de promotion énumérées ci-haut, les communautés acadiennes et francophones connaîtront l’existence du Répertoire, ce qui améliorera ainsi l’accès aux services.

E. RÉUSSITES/SUCCÈS ET DÉFIS

Tableau 1 : Réussites/Succès et défis

	Ce qui a bien fonctionné	Ce qui a moins bien fonctionné
Participation de la population cible	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les partenaires du projet ont rencontré les Régies régionales de la santé, le IWK Health Centre et la plupart des associations et organismes de réglementation professionnels pour voir à ce que l’information destinée au Répertoire soit recueillie et fournie chaque année au ministère de la Santé.</i> • <i>Participation des professionnels de la santé en soins primaires (18 occupations répertoriées).</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Des délais serrés ont compliqué la tenue de rencontres individuelles avec toutes les parties, surtout les RRS. Les rencontres ont eu lieu dans le cas de la plupart des associations et organismes de réglementation professionnels. Les rencontres individuelles avec les RRS et le IWK n’ont pas été possibles durant le calendrier original du projet, ce qui a retardé l’achèvement du projet.</i>

Partenariats et collaboration intersectorielle	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les partenariats entre les partenaires du projet et les chercheurs à contrat : Min. de la Santé, Réseau Santé, HCHRSC, COR&D/Pyra Management.</i> • <i>Des partenariats se sont établis entre les partenaires du projet et les associations professionnelles, les RRS et le IWK Health Centre, et ils serviront à garantir qu'une information à jour est fournie chaque année au min. de la Santé.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La création de solides partenariats est un processus parfois long et le retard dans le début du projet a en fait retardé les choses plus que prévu. En revanche, toutes les parties sont d'avis que les partenariats ont réussi à atteindre les objectifs du projet.</i>
Offre de services	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Un Répertoire en ligne, accessible dans le site Web du min. de la Santé et par un lien dans d'autres sites Web (organismes communautaires, RRS, IWK, organismes de réglementation), fournit le nom et les coordonnées de professionnels de la santé en soins primaires d'expression française, ce qui permet aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse d'avoir accès à des services de santé dans leur langue maternelle.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tous les organismes n'ont pas encore ajouté le lien au répertoire; le Réseau Santé doit, de manière continue, encourager ces organismes à le faire.</i>

F. ÉVALUATION DU PROJET

Notre participation se décrit comme suit :

- Une évaluation électronique (sondage en ligne) qui consistait à recueillir des données à deux occasions durant le projet (d'abord en janvier puis au 30 mars). Paul d'Entremont, coordonnateur du Réseau Santé, a ensuite soumis ces données au coordonnateur national.
- La participation à des téléconférences mensuelles avec les coordonnateurs du projet à la SSF pour passer en revue le plan d'action afin de déterminer la situation actuelle, ce qui avait été fait et les étapes à venir, etc. (de novembre à avril).

Nous constatons l'importance de cette évaluation puisqu'elle permettait de toujours nous concentrer sur les résultats attendus tout au long du projet. Elle a aussi permis aux partenaires d'évaluer leur rendement et de se préparer en vue des activités à venir.

G. RÉPERCUSSIONS/VIABILITÉ

- La solide participation de la communauté et l'engagement des partenaires ont fourni une orientation claire axée sur la viabilité. Cette initiative améliorera de manière très tangible l'utilisation de l'information et des ressources humaines et matérielles afin de répondre aux besoins cernés en matière de soins de santé.
- Le Répertoire a été augmenté afin d'améliorer l'accès de la population acadienne et francophone aux professionnels de la santé en soins primaires de langue française, ce qui s'est avéré une approche efficace pour assurer aux clients un meilleur accès aux soins de santé primaires.
- Les RRS, le IWK Health Centre, la FANE, le Réseau Santé N.-É. et d'autres organismes communautaires équipés d'un site Web (p. ex. la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse, le Regroupement des aînés de la Nouvelle-Écosse, l'Association des juristes d'expression française de la Nouvelle-Écosse) ont diffusé l'information en fournissant l'accès au Répertoire par le truchement d'un lien dans leur site.
- La section des soins de santé primaires et le coordonnateur des services de santé en français du ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse ont assumé la responsabilité de la coordination de la mise à jour du Répertoire qui se trouve dans le site Web du Ministère.
- En Nouvelle-Écosse, par souci d'efficacité, le travail lié au projet du Répertoire a été intégré au projet Santé primaire en action du Réseau Santé.
- Le Répertoire fournit aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse un outil à jour pour trouver et situer des professionnels de la santé en soins primaires qui parlent français. Le travail de collaboration entre les partenaires du projet (le Réseau Santé, le ministère de la Santé, les associations et organismes de réglementation des professionnels de la santé en soins primaires, les RRS et le IWK Health Centre) continuera d'accroître la sensibilisation à l'importance de l'accès aux fournisseurs de

soins de santé de langue française. En fin de compte, cette collaboration pourrait mener à l'élaboration d'un protocole d'entente qui déterminerait un processus selon lequel les associations et organismes de réglementation professionnels, les RRS et le IWK Health Centre réuniraient l'information sur les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française, de manière à mettre à la disposition des usagers un Répertoire précis et utile qui est mis à jour sur une base annuelle. Cette collaboration permanente garantirait la viabilité continue du Répertoire au-delà de la période de financement.

- Le Répertoire figure également comme élément clé du Plan de services en français de certaines Régies régionales de la santé. Par exemple, la Régie régionale de la santé Cape Breton (RRSCB) a indiqué qu'elle ajouterait dans son site Web un lien vers le site du Répertoire. Cette Régie régionale de la santé prendra cette mesure, entre autres, pour répondre à son objectif qui est de « communiquer, partager de l'information et faire la promotion de services offerts en français ». L'utilisation du Répertoire par les RRS pour promouvoir l'accès aux services montre qu'on reconnaît la valeur d'une telle ressource. Ce type de soutien garantira également la viabilité du Répertoire.

H. CONTRIBUTION AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ MINORITAIRE DE LANGUE FRANÇAISE

Les recherches montrent que l'impossibilité de se faire soigner dans sa langue maternelle peut mettre en danger la santé d'une personne¹. La prestation de services de santé dans la langue maternelle du patient fait beaucoup plus que montrer du respect pour sa culture : c'est un élément indispensable à l'amélioration de sa santé. On a constaté que les patients qui se heurtent à des barrières linguistiques lorsqu'ils ont besoin de soins de santé sont moins susceptibles d'utiliser des services de prévention et de première ligne et ils sont plus susceptibles de se rendre à l'urgence. Le projet du Répertoire a amélioré l'accès de la collectivité acadienne et francophone aux services de santé primaires en lui fournissant des renseignements pertinents et à jour sur des fournisseurs de soins de santé primaires d'expression française, y compris le nom et les coordonnées de ces personnes. Les

¹ Health Care Human Resource Sector Council. (2006) Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse

renseignements contenus dans le Répertoire sont accessibles dans le site Web du ministère de la Santé et on peut facilement les imprimer pour s'en servir dans les centres médicaux, les cliniques ou ailleurs.

Les rencontres individuelles avec les associations professionnelles ont accru le degré de sensibilisation au besoin et à l'importance de l'accès à des services dans la langue de son choix.

I. CONCLUSION

Le travail de collaboration entre le COR&D (Annexe G) et Pyra Management (Annexe H) a permis de formuler des recommandations concernant la mise à jour continue et la viabilité du Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires. Selon les résultats des rencontres avec les associations professionnelles (voir Annexe G), toutes les parties sont intéressées à travailler de façon suivie avec le ministère de la Santé de manière à garantir la viabilité à long terme du Répertoire. Les associations professionnelles ont accepté l'idée de recueillir l'information à fournir ensuite au ministère de la Santé. On utilisera différentes méthodes originales pour faire la collecte de cette information, entre autres : En ajoutant des questions sur les compétences en français dans les formulaires d'adhésion et de renouvellement d'adhésion déjà utilisés, et en ajoutant une page séparée avec des questions sur les compétences en français aux formulaires de renouvellement d'adhésion déjà utilisés. Les organismes qui recueillent déjà des renseignements sur les compétences en français ont accepté de faire suivre ces renseignements au ministère de la Santé. Pour les professionnels des soins de santé qui ne sont pas représentés par une association professionnelle, il est recommandé d'utiliser un sondage annuel pour recueillir des données à jour pour le Répertoire. Selon les résultats d'entrevues réalisées avec des représentants choisis de cinq RRS, on semble intéressé à collaborer de différentes façons avec le ministère de la Santé. Par exemple : Faire la promotion du Répertoire; identifier les fournisseurs de soins de santé primaires qui parlent français lors de l'orientation des nouveaux employés, et participer à la campagne du macaron *Bonjour* (voir Annexe E). Comme en témoigne l'information présentée ci-haut, ce projet du Répertoire Phase II a recueilli de l'appui pour la prochaine étape qui consiste à travailler avec les associations professionnelles pour inclure des questions sur les

compétences en français dans leurs formulaires d'adhésion et de renouvellement d'adhésion, et pour peut-être signer un protocole d'entente pour une collaboration future.

ANNEXE A : CONFORMITÉ AUX OBJECTIFS DU PROGRAMME DU FASSP-CMLO

Numéro de projet : Répertoire, étape 2 PP - 213

Titre du projet : *Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse : Phase II*

OBJECTIFS COMMUNS DU FASSP		
Objectifs du FASSP	Cocher (✓) s'il y a lieu	Description de l'atteinte de l'objectif
1. Améliorer l'accès à des organismes communautaires de soins de santé primaires qui assurent des services complets à une population déterminée	✓	<ul style="list-style-type: none"> 18 occupations en soins de santé primaires ont été répertoriées et 290 noms ont été inscrits au Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires (PSSP). Le site Web du Répertoire comprend un lien qui permet aux PSSP qui parlent français de s'identifier eux-mêmes, facilitant ainsi l'inscription personnelle et la mise à jour continue.
2. Mettre davantage l'accent sur la promotion de la santé, la prévention des maladies et des blessures et la gestion des maladies chroniques.	✓	<ul style="list-style-type: none"> On met l'accent sur la promotion de la santé en incitant les Acadiens et les francophones à se servir du Répertoire, leur assurant ainsi un meilleur accès à des services de santé dans leur langue maternelle.
3. Accroître l'accès aux services essentiels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.	✓	<ul style="list-style-type: none"> Le site Web est accessible 24 heures par jour. En outre, on peut accéder au site Web grâce à des liens dans les sites Web des RRS, du IWK, de la FANE, du Réseau Santé et d'autres organismes communautaires.
4. Former des équipes interdisciplinaires de dispensateurs de soins de santé primaires, de sorte que les soins les plus appropriés soient offerts par les professionnels les plus adéquats.		
5. Faciliter la coordination et l'intégration avec d'autres services de santé.	✓	<ul style="list-style-type: none"> Modèle pour d'autres secteurs des soins de santé. Le Répertoire peut être élargi pour comprendre plus d'occupations en soins de santé primaires et, peut-être, d'autres secteurs des soins de santé (p. ex., les soins actifs, les soins continus).

OBJECTIFS DE L'ENVELOPPE DES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES DE LANGUE OFFICIELLE (CMLO)		
<p>1. Améliorer le partage d'information ainsi que l'établissement de réseaux et de liens entre les fournisseurs, les gouvernements et les communautés minoritaires de langue officielle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Des lacunes dans les méthodes de collecte des données lors de la Phase I ont été relevées et le Répertoire a été mis à jour.</i> • <i>Des partenariats ont été forgés avec les associations et les organismes de réglementation professionnels, les RRS et le IWK Health Centre grâce à des rencontres individuelles pour obtenir du soutien à l'endroit du Répertoire.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les rencontres individuelles avec les associations professionnelles, les organismes de réglementation, les RRS et le IWK Health Centre ont mené à la création de partenariats qui garantiront un soutien continu à l'endroit du Répertoire et la viabilité de ce dernier.</i> • <i>Les partenariats aideront à déterminer les meilleures façons de rassembler l'information nécessaire.</i> • <i>Le soutien continu garantira que le Répertoire contiendra des données pertinentes et à jour.</i>
<p>2. Élaborer des activités de formation et des outils à l'intention des fournisseurs en vue d'améliorer l'efficacité des services de soins de santé primaires pour les communautés minoritaires de langue officielle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Élaborer un processus qui permettrait à l'information recueillie par les associations et les organismes de réglementation professionnels, les RRS et le IWK d'être intégrée efficacement à la base de données du ministère de la Santé et incorporée au Répertoire.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>L'équipe du projet a travaillé de façon individuelle avec les associations professionnelles pour déterminer une méthode appropriée qui leur permettrait de recueillir l'information sur les PSSP de langue française, information qui serait fournie chaque année au ministère de la Santé; cela pourrait se faire chaque année lors du renouvellement de l'adhésion.</i> • <i>Un Répertoire à jour garantira que les Acadiens et les francophones de la N.-É. pourront avoir accès à des PSSP d'expression française.</i>
<p>3. Accroître la capacité des fournisseurs d'offrir des services de soins de santé primaires aux communautés minoritaires de langue officielle dans l'ensemble du pays.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • s/o 	<ul style="list-style-type: none"> • s/o

ANNEXE B : LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT DU SONDAGE – ANGLAIS

Health Care Services In French

A Survey to Identify French Speaking Primary Health Care Providers in Nova Scotia

This survey is intended for all primary health care professionals who speak French. If you do not speak French, you do not need to respond.

If you completed last year's survey, you do not need to do so again. If you are included in the Directory, please check the website at <http://www.gov.ns.ca/health/frhcp> to verify that the information given remains accurate. If changes/updates are required, please contact Erika d'Eon at 902-585-1671 or Erika.deon@acadiau.ca.

Research shows that an inability to receive medical attention in your first language can compromise your health care situation.

In order to improve access to French language health care services for the 37,000 francophone and Acadian Nova Scotians, a DIRECTORY of French speaking primary health care professionals in Nova Scotia was developed and is currently available online at <http://www.gov.ns.ca/health/frhcp>. It identifies the name, occupation and contact information of French speaking primary health care professionals. This initial work was done in 2005/2006 and was limited to certain District Health Authorities.



Updating and Expanding the Directory

In order to update and expand the directory, surveys are being sent to eighteen primary health care professions in Nova Scotia. Thanks to the cooperation of your professional association, a survey is being sent to each member of your profession who works in primary health care. For the purpose of this project, primary health care is defined as the first point of contact for individuals with the health care system and the first element of the continuing care process.

The two major changes from last year's process are:

1. Primary health care professionals from all regions of Nova Scotia will be included.
2. Primary health care professionals who work in all health care settings, including acute care, will be included.

The Survey

If you speak French and work in primary health care, it is important that you participate in this survey. The success of this directory depends on your willingness to provide us with relevant information.

There are three ways to complete the survey:

1. Online at <http://ace.acadiau.ca/frenchsurvey.htm>.
2. Completing the attached copy and returning it in the envelope provided.
3. Faxing your response to 902-585-1051.

Please return by February 7, 2007.

Thank you for your cooperation.

Partners on this project include the Réseau Santé – Nouvelle Écosse, the Nova Scotia Department of Health and the Health Care Human Resource Sector Council. The project is funded by the Primary Health Care Transition Fund (OLMC envelope) through Health Canada. The survey will be conducted by the Centre for Organizational Research and Development at Acadia University. If you have any questions, please contact Erika d'Eon at the Centre for Organizational Research and Development at 902-585-1671.

Français au verso

ANNEXE C : SONDAGE – ANGLAIS



Survey to Identify French Speaking Primary Health Care Providers



This survey is intended for French speaking primary health care providers only.
If you do not speak French, do not respond.

If you completed last year's survey, you do not need to do so again. If you are included in the Directory, please check the website at <http://www.gov.ns.ca/health/frhpc> to verify that the information on the website remains accurate. If changes/updates are required, please contact Erika d'Eon at 902-585-1671 or Erika.deon@acadiav.ca.

1) Please indicate your ability to provide your professional services in French.

	Not at all	Beginner	Intermediate	Advanced
Verbal comprehension (understand French)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oral interaction (ability to speak French)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Written (ability to write/read French)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) I am comfortable providing my professional services in French. Yes No

- 1) If the answer to question # 2 is yes, however you do **not** wish to be added to the Directory, please indicate why:
- My practice is full and I am not accepting new referrals
 - Other: _____

- 2) If the answer to question #2 is no, please indicate why:
- My language proficiency is insufficient to communicate with clients/patients
 - I lack knowledge of the terminology related to my profession
 - Other: _____

3) I am **willing** to have my name, work address and phone number included in the Directory (as described in the attached cover letter). Yes No

If you answered YES, please sign the informed consent below and complete the following page.

I, the undersigned, consent to have my name, work address and phone number included in the Directory of French Speaking Primary Health Care Providers in Nova Scotia. I realize that by consenting, I may be contacted by patients/clients in the future who require my professional services in the French language.

Signature: _____

4) Contact information

Name: _____
 Work Address: Street or P.O. Box _____
 City/Town _____
 Postal Code _____
 Phone Number: _____

- 5) a) Which health care service do you provide:
- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Chiropractor | <input type="radio"/> Optician |
| <input type="radio"/> CCA (Home Support) | <input type="radio"/> Optometrist |
| <input type="radio"/> Dental Assistant | <input type="radio"/> Pharmacist |
| <input type="radio"/> Dental Hygienist | <input type="radio"/> Physician |
| <input type="radio"/> Dentist | <input type="radio"/> Physiotherapist |
| <input type="radio"/> Dietician/Nutritionist | <input type="radio"/> Psychologist |
| <input type="radio"/> LPN | <input type="radio"/> Recreation Therapist |
| <input type="radio"/> Nurse Practitioner | <input type="radio"/> Registered Nurse |
| <input type="radio"/> Occupational Therapist | <input type="radio"/> Social Worker |

- b) In which setting are you located?
- Clinic
 - Home support agency
 - Hospital
 - Institution
 - Continuing care facility
 - Public health
 - Doctor's office
 - Other: _____

- 6) Which town is your work setting located in or closest to:
- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> Amherst | <input type="radio"/> Enfield | <input type="radio"/> Meteghan | <input type="radio"/> Springhill |
| <input type="radio"/> Antigonish | <input type="radio"/> Fall River | <input type="radio"/> New Glasgow | <input type="radio"/> Sydney |
| <input type="radio"/> Arichat | <input type="radio"/> Glace Bay | <input type="radio"/> New Minas | <input type="radio"/> Tantallon |
| <input type="radio"/> Baddeck | <input type="radio"/> Greenwood | <input type="radio"/> New Waterford | <input type="radio"/> Tatamagouche |
| <input type="radio"/> Bedford | <input type="radio"/> Guysborough | <input type="radio"/> North Sydney | <input type="radio"/> Timberlea |
| <input type="radio"/> Bridgetown | <input type="radio"/> Halifax | <input type="radio"/> Oxford | <input type="radio"/> Truro |
| <input type="radio"/> Bridgewater | <input type="radio"/> Inverness | <input type="radio"/> Parrsboro | <input type="radio"/> West Pubnico |
| <input type="radio"/> Caledonia | <input type="radio"/> IWK Centre | <input type="radio"/> Pictou | <input type="radio"/> Weymouth |
| <input type="radio"/> Chester Basin | <input type="radio"/> Kentville | <input type="radio"/> Pugwash | <input type="radio"/> Windsor |
| <input type="radio"/> Chéticamp | <input type="radio"/> Liverpool | <input type="radio"/> Saulnierville | <input type="radio"/> Wolfville |
| <input type="radio"/> Dartmouth | <input type="radio"/> Lower Sackville | <input type="radio"/> Shelburne | <input type="radio"/> Yarmouth |
| <input type="radio"/> Digby | <input type="radio"/> Lunenburg | <input type="radio"/> Sherbrooke | |

- 7) How can the Réseau Santé - Nouvelle-Écosse help improve your ability to provide your professional services in French?
- _____
- _____
- _____

- 8) Are you interested in being added to a mailing list to receive information on French language health services in Nova Scotia?
- Yes No
- If yes, please provide one of the following:
- Mailing address- Street or P.O. Box _____
- City/Town _____
- Postal Code _____
- Email address- _____

Thank you very much for your time. Your contribution to the Directory is directly related to its success. Please return this survey in the envelope provided or fax it to us at 902-585-1051.

ANNEXE E : LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT DU SONDAGE – FRANÇAIS

SERVICES DE SOINS DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Un sondage pour identifier les fournisseurs de soins de santé primaires francophones en Nouvelle-Écosse

Ce sondage s'adresse à tous les professionnels des soins de santé primaires francophones. Si vous ne parlez pas Français, ne répondez pas au sondage.

Si vous avez répondu au sondage de l'année dernière, vous n'avez pas besoin de répondre au sondage de cette année. Si vous figurez au Répertoire, veuillez consulter le site Web <http://www.gov.ns.ca/health/fhpc> pour vérifier si l'information fournie est toujours exacte. Si des changements ou des mises à jour étaient nécessaires, veuillez vous adresser à Erika d'Eon au 902-585-1671 ou à l'adresse Erika.deon@acadiu.ca.

Les recherches démontrent que le fait de ne pas pouvoir recevoir des soins médicaux dans sa langue maternelle peut compromettre la situation d'une personne en matière de soins de santé.

Afin d'améliorer l'accès à des services de soins de santé en français pour les 37 000 francophones et Acadiens de la Nouvelle-Écosse, on a préparé un RÉPERTOIRE des professionnels de la santé en soins primaires francophones en Nouvelle-Écosse, et le répertoire est accessible en ligne à l'adresse <http://www.gov.ns.ca/health/fhpc>. On y trouve le nom, l'occupation et les coordonnées de professionnels en soins de santé primaires francophones. Ce travail initial



a été réalisé en 2005/2006 et se limitait alors à certaines régions régionales de la santé.

Mise à jour et augmentation du Répertoire

Afin de mettre à jour et d'augmenter le répertoire, des sondages sont envoyés à dix-huit associations de professionnels en soins de santé primaires en Nouvelle-Écosse. Grâce à la collaboration de votre association, on a pu envoyer un sondage à chaque membre de l'association qui travaille en soins de santé primaires. Pour les besoins de ce projet, les services de soins de santé primaires sont les services offerts aux premiers points de contact avec le système de soins de santé, et ils sont le premier élément destiné à assurer la continuité des soins à travers le système de soins de santé.

Deux grands changements ont été apportés par rapport au processus de l'année dernière :

1. Les professionnels des soins de santé primaires de toutes les régions de la Nouvelle-Écosse seront inclus dans le processus.
2. Les professionnels des soins de santé primaires qui travaillent dans tous les milieux de soins de santé, y compris les soins actifs, seront inclus dans le processus.

Le sondage

Si vous parlez français et travaillez dans les soins de santé primaires, il est important que vous participiez à ce sondage. Le succès du répertoire dépend des renseignements pertinents que vous voudrez bien nous fournir.

Vous pouvez remplir le sondage de trois façons :

1. en ligne à l'adresse <http://ace.acadiu.ca/frenchsurvey.htm>
2. en remplissant le sondage ci-joint et en le retournant dans l'enveloppe fournie
3. en remplissant le sondage ci-joint et en l'envoyant par télécopieur au numéro 902-585-1051.

Prière de retourner avant le 07 février 2007.

Nous vous remercions de votre collaboration.

Les partenaires de ce projet comprennent Réseau Santé – Nouvelle Écosse, le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse et le *Health Care Human Resource Sector Council*. Le projet est financé par le Fonds pour l'adaptation des soins de santé primaires (enveloppe des CMLO) par le truchement de Santé Canada. Le sondage est réalisé par le *Centre for Organizational Research and Development* de l'Université Acadia. Si vous avez des questions, adressez-vous à Erika d'Eon au Centre for Organizational Research and Development au 902-585-1671.

English on reverse

ANNEXE F : SONDAGE – FRANÇAIS



Sondage pour identifier les fournisseurs de soins de santé primaires francophones en Nouvelle-Écosse



Ce sondage s'adresse uniquement aux fournisseurs de soins de santé primaires qui parlent français.
Si vous ne parlez pas français, n'y répondez pas.

Si vous avez répondu au sondage de l'année dernière, vous n'avez pas besoin de répondre au sondage de cette année. Si vous figurez au Répertoire, veuillez consulter le site Web <http://www.gov.ns.ca/health/frhpc>, pour vérifier si l'information fournie est toujours exacte. Si des changements ou des mises à jour étaient nécessaires, veuillez vous adresser à Erika d'Eon au 902-585-1671 ou à l'adresse Erika.deon@acadiaw.ca.

- 1) Veuillez indiquer votre niveau d'aptitude à fournir vos services professionnels en français.
- | | Pas du tout | Débutant | Intermédiaire | Avancé |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Compréhension orale (je comprends le français) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Expression orale (aptitude à parler français) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Expression écrite (aptitude à écrire/lire le français) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
- 2) Je me sens à l'aise de fournir mes services professionnels en français. Oui Non
- 1) Si votre réponse est « oui » mais que vous ne souhaitez pas figurer au Répertoire, veuillez nous dire pourquoi :
- J'ai suffisamment de clients et je n'en accepte pas de nouveaux.
 - Autre : _____
- 2) Si votre réponse est « non », veuillez nous dire pourquoi :
- Mes compétences en français sont insuffisantes pour communiquer avec les clients/patients.
 - Je ne connais pas la terminologie liée à ma profession.
 - Autre : _____
- 3) J'accepte que mon nom de même que mon adresse et mon numéro de téléphone au travail figurent au Répertoire (comme décrit dans la lettre d'accompagnement ci-jointe). Oui Non

Si vous avez répondu OUI, veuillez signer le Consentement éclairé ci-dessous et remplir la page suivante.

Je, soussigné, accepte que mon nom ainsi que mon adresse et mon numéro de téléphone au travail figurent au Répertoire des fournisseurs de soins de santé primaires francophones en Nouvelle-Écosse. Je reconnais que, par ce consentement, des patients/clients pourraient me contacter à l'avenir dans le but d'obtenir mes services professionnels en français.

Signature : _____

- 4) Coordonnées
- Nom : _____
- Adresse au travail : Rue ou Case postale _____
Localité _____
Code postal _____
- Numéro de téléphone : _____

ANNEXE G : RAPPORT DU COR&D

**Répertoire des professionnels de la santé en soins
primaires en Nouvelle-Écosse – Phase II**

**Préparé par le
*Centre for Organizational Research
and Development***

Avril 2007

Table des matières

REMERCIEMENTS	1
LES ENTREVUES.....	2
1.1. Méthodologie.....	2
1.2. Résultats	2
1.3. Dates limites pour les changements aux formulaires de renouvellement d'adhésion.....	4
1.4. Recommandations	4
ANNEXE A : EXEMPLES DE QUESTIONS POUR LE FORMULAIRE DE RENOUVELLEMENT D'ADHÉSION (VERSION ABRÉGÉE)	6
ANNEXE B : EXEMPLES DE QUESTIONS À AJOUTER AU FORMULAIRE DE RENOUVELLEMENT D'ADHÉSION (VERSION INTÉGRALE)	7
ANNEXE C : ÉCHANTILLON DE LETTRE À ENVOYER CHAQUE ANNÉE AUX AGENCES DE SOUTIEN À DOMICILE.....	8
REMERCIEMENTS	I
OBJET.....	1
1. INTRODUCTION.....	1
2. MÉTHODOLOGIE	2
2.1 Sélection des participants	2
2.2 Entrevues	3
2.3 Analyse des données	3
2.4 Limites	3
3. CONCLUSIONS PRÉLIMINAIRES	4
4. CONCLUSION.....	7
5. ANNEXES.....	9
5.1 Annexe 1 : Questions posées en entrevue.....	9
5.2 Annexe 2 : Correspondance initiale.....	10

Les entrevues

1.1. Méthodologie

Durant les mois de mars et d'avril 2007, nous avons interviewés les représentants des 14 associations et organismes de réglementation professionnels suivants :

1. NS College of Physiotherapists
2. NS Association of Social Workers
3. NS Dental Hygiene Association
4. NS Recreation Professionals in Health
5. Pharmacy Association of NS
6. Association of Psychologists of NS
7. NS Dental Assistants Association
8. NS Dietetic Association
9. NS Dental Association
10. College of Occupational Therapists of NS
11. College of Registered Nurses of NS
12. College of Licensed Practical Nurses of NS
13. College of Physicians and Surgeons of NS
14. NS College of Chiropractors

De ces 14 entrevues, 12 ont été réalisées en personne et deux par téléphone. La *NS Association of Optometrists* et la *NS Society of Dispensing Opticians* sont les deux associations qu'il reste à interviewer.

Les entrevues avaient deux objectifs :

1. obtenir des commentaires sur le Répertoire
2. examiner les moyens possibles de collaborer afin de recueillir l'information concernant les fournisseurs de soins de santé primaires d'expression française en Nouvelle-Écosse, et ce en vue de la mise à jour du Répertoire.

Le but ultime du projet était de créer un processus viable pour la mise à jour annuelle du Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse.

1.2. Résultats

Les associations et organismes de réglementation professionnels s'intéressent tous à la viabilité du Répertoire. Ils ont dit qu'il s'agissait d'un outil utile pour la collectivité et ils ont mentionné plusieurs avantages à y participer. Ils sont tous d'accord avec l'idée de recueillir chaque année l'information nécessaire au Répertoire et de l'acheminer au ministère de la santé.

Les associations avaient des opinions divergentes sur le processus de collecte de l'information. Leurs réponses sont catégorisées ci-dessous :

1. La plupart des associations et organismes de réglementation professionnels **s'entendaient sur l'idée** d'ajouter au formulaire de renouvellement d'adhésion annuel des questions concernant le Répertoire. En entrevue, chaque association a reçu des exemples de questions et elle était

encouragée à donner son opinion à leur sujet. Certaines s'intéressaient à la formulation des questions, d'autres à la longueur des questions, d'autres encore se préoccupaient de questions liées à la protection de la vie privée. Pour passer à la prochaine étape de la mise en œuvre, il faut convenir d'une série de questions approuvées par les associations. (Voir Annexe A pour des exemples de questions.) Voici les groupes qui adhéraient à l'idée :

1. Nova Scotia College of Physiotherapists
2. Nova Scotia Association of Social Workers
3. Nova Scotia Dental Hygiene Association
4. Nova Scotia Recreation Professionals in Health
5. Pharmacy Association of Nova Scotia
6. Association of Psychologists of Nova Scotia
7. Nova Scotia Dental Assistants Association
8. Nova Scotia Dietetic Association
9. NS College of Chiropractors

2. Certaines associations professionnelles et certains organismes de réglementation professionnels n'utilisent pas de formulaire de renouvellement d'adhésion annuel; ils disposent d'un seul formulaire à remplir lorsque le membre demande l'adhésion. Deux associations ont dit être prêtes à ajouter des questions à leur formulaire d'adhésion :

1. Nova Scotia Dental Association
2. College of Occupational Therapists of Nova Scotia

3. Le *College of Registered Nurses of Nova Scotia* demande à ses membres d'indiquer les « autres langues que vous parlez couramment » sur son formulaire de renouvellement d'adhésion annuel. L'organisme n'est pas disposé à ajouter d'autres questions à son formulaire. Il accepte de fournir au ministère de la Santé la liste des infirmières autorisées qui parlent français. Il suggère que, une fois qu'il aura reçu l'information, le ministère de la Santé envoie un sondage directement aux infirmières figurant sur la liste.

Le *College of Licensed Practical Nurses of Nova Scotia* était ouvert à l'idée d'ajouter des questions à son formulaire de renouvellement d'adhésion. Il a toutefois indiqué qu'il suivrait probablement l'exemple des infirmières à ce sujet. (Les infirmières auxiliaires autorisées ont été interviewées en premier et ne savaient pas quelle position les infirmières autorisées allaient adopter.)

4. Le *College of Physicians and Surgeons of Nova Scotia* n'était pas disposé à ajouter des questions à son formulaire de renouvellement d'adhésion mais a accepté d'envoyer une page séparée avec les questions nécessaires lors de l'envoi des formulaires de renouvellement d'adhésion. (Voir l'Annexe B pour des exemples de questions.)

5. Les agences de soutien à domicile (ASD) n'ont pas été contactées puisque le processus exige un contact individuel chaque année. Les assistants en soins continus (ASC) n'ont pas d'association professionnelle et ne peuvent donc pas être joints individuellement. C'est pourquoi les ASC ont été joints par le biais de leur employeur, les agences de soutien à domicile.

1.3. Dates limites pour les changements aux formulaires de renouvellement d'adhésion

Le tableau suivant donne les dates limites imposées par les associations pour apporter des changements à leurs formulaires d'adhésion et de renouvellement d'adhésion. Les changements proposés devront être soumis à chaque association au plus tard à la date limite indiquée pour que l'association puisse aller de l'avant avec le projet l'année prochaine.

Si certaines dates limites ne pouvaient être respectées, il faudra décider soit d'attendre à l'année suivante pour adopter les changements, soit de recueillir l'information d'une autre manière (p. ex., au moyen d'un autre sondage).

Profession	Date limite pour apporter des changements
Ergothérapeutes	Mars
Infirmiers auxiliaires autorisés	Mai
Psychologues	Juin
Dentistes	Mai ou septembre
Pharmaciens	Juillet-août
Ludothérapeutes	Juillet-août
Hygiénistes dentaires	Juillet-août
Chiropraticiens	Septembre
Assistants dentaires	Septembre-octobre
Médecins	Octobre
Travailleurs sociaux	Octobre
Physiothérapeutes	Octobre
Infirmiers autorisés	L'exercice va de novembre à octobre
Diététistes	Décembre

1.4. Recommandations

Les recommandations suivantes découlent de l'information recueillie lors des entrevues.

1. Envoyez à toutes les parties interviewées une lettre qui comprendrait :
 - Un aperçu du projet jusqu'à maintenant;
 - une attestation de la première entrevue avec l'adjoint de recherche, confirmant leur compréhension de la situation actuelle du projet;
 - un mot pour les remercier de leur participation;
 - un aperçu des prochaines étapes :
 - établir un protocole d'entente pour leur approbation
 - inclure les questions à ajouter à leurs formulaires d'adhésion et de renouvellement d'adhésion (échantillon à l'Annexe A), et
 - suggérer un calendrier et la façon de prendre à nouveau contact (lettre – sur papier ou par courriel, rencontre ou appel téléphonique).

2. Interviewer les deux associations qui n'avaient pas encore été interviewées. Le conseil de la *NS Society of Dispensing Optician* étudie à l'heure actuelle la demande d'entrevue et la *NS Association of Optometrists* n'a pas répondu.
3. Le ministère de la Santé enverra chaque année un sondage aux agences de soutien à domicile (échantillon à l'Annexe C).
4. Pour les associations qui n'utilisent que leur premier formulaire de demande d'adhésion pour recueillir des données sur les compétences linguistiques (*Nova Scotia Dental Association* et *College of Occupational Therapists of Nova Scotia*), élaborer un moyen pour que les données du Répertoire soient mises à jour régulièrement (p. ex., envoyer un court sondage à l'association ou à ses membres).

**Annexe A : Exemples de questions pour le formulaire de renouvellement d'adhésion
(version abrégée)**

Parlez-vous français? (Ou êtes-vous à l'aise d'offrir vos services en français?) Oui Non

Dans l'affirmative, aimeriez-vous figurer au Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse? Oui Non

Si vous êtes déjà inscrit au Répertoire, veuillez vérifier l'information qui y figure à l'adresse <http://www.gov.ns.ca/health/frhcp>. Si des changements ou une mise à jour étaient nécessaires, veuillez suivre les directives à cet effet dans le site Web.

**Annexe B : Exemples de questions à ajouter au formulaire de renouvellement d'adhésion
(version intégrale)**

RÉSERVÉ AUX MEMBRES QUI PARLENT FRANÇAIS

Le Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires a été élaboré pour permettre aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse d'avoir plus facilement accès à des professionnels de la santé en soins primaires qui parlent français. Pour les besoins du Répertoire, les soins de santé primaires sont le premier point de contact d'une personne avec le système de soins de santé.

Si vous ne connaissez pas le répertoire, veuillez consulter le site Web <http://www.gov.ns.ca/health/frhcp> pour en savoir davantage.

Figurez-vous déjà au répertoire? Oui Non

Si vous êtes déjà inscrit au Répertoire, veuillez vérifier l'information qui y figure à l'adresse <http://www.gov.ns.ca/health/frhcp>. Si des changements ou une mise à jour étaient nécessaires, veuillez suivre les directives à cet effet dans le site Web.

Si vous ne figurez pas au Répertoire, aimeriez-vous y figurer? Oui Non

Le cas échéant, veuillez préciser le nom et l'**adresse de travail** que vous aimeriez voir figurer au Répertoire :

Nom : _____
Profession : _____
Adresse : Rue _____
 Ville _____
 Code postal _____
 N° de téléphone _____
 Courriel _____

Je soussigné(e) consent à ce que mon nom, mon adresse et mon numéro de téléphone au travail figurent au Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse. Je comprends qu'en donnant mon consentement, des patients/clients pourraient me contacter à l'avenir pour que je leur assure mes services en français.

Signature _____

**Annexe C : Échantillon de lettre à envoyer chaque année aux agences de soutien à domicile
Mise à jour du Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse**

Le Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires a été élaboré pour permettre aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse d'avoir plus facilement accès à des professionnels de la santé en soins primaires qui parlent français. Le Répertoire fournit les noms et les coordonnées de professionnels de la santé en soins primaires qui peuvent parler français. Dans le cas des agences de soutien à domicile, seul le nom de l'agence ayant des employés parlant français à son service figure au Répertoire, et non pas le nom des employés eux-mêmes.

Si vous ne connaissez pas le répertoire, veuillez consulter le site Web <http://www.gov.ns.ca/health/frhcp> pour en savoir davantage.

1. Est-ce que votre agence figure déjà au Répertoire? Oui Non

Si vous êtes déjà inscrit au Répertoire, veuillez vérifier l'information qui y figure à l'adresse <http://www.gov.ns.ca/health/frhcp>. Si des changements ou une mise à jour étaient nécessaires, veuillez suivre les directives à cet effet dans le site Web.

2. Si vous ne figurez pas au Répertoire, est-ce que votre agence de soutien à domicile embauche à l'heure actuelle des aides de soutien à domicile qui parlent français?
Oui Non
3. Le cas échéant, seriez-vous disposé à ce que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de votre agence figurent au Répertoire? Oui Non

4. Le cas échéant, veuillez fournir les nom et adresse de travail que vous aimeriez voir figurer au Répertoire :
- i. Nom de l'agence _____
 - ii. Adresse : Rue _____
 - 1. Ville _____
 - 2. Code postal _____
 - 3. N° de téléphone _____
 - 4. Courriel _____

Je soussigné consent à ce que les nom, adresse et numéro de téléphone de _____ (nom de l'agence) figurent au Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse. Je comprends qu'en donnant ce consentement, des patients/clients qui ont besoin de services professionnels en français pourraient à l'avenir contacter _____ (nom de l'agence).

Signature _____
Titre/Poste _____

ANNEXE H : RAPPORT DE PYRA MANAGEMENT

Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse : Phase II

Avril 2007

Préparé par

Pyra Management Consulting Services Inc.



Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier sincèrement toutes les personnes qui ont contribué au projet. Ils tiennent surtout à remercier les Régies régionales de la santé qui ont partagé des renseignements, leur expérience et des pratiques exemplaires concernant la collecte d'information pour le Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires.

Nous remercions le Comité du projet pour ses conseils et son soutien.

Le projet a été rendu possible grâce à l'aide financière du Fonds pour l'adaptation des soins de santé primaires de Santé Canada (enveloppe des CMLO), par l'intermédiaire de la Société santé en français.

Table des matières

REMERCIEMENTS	1
LES ENTREVUES.....	2
1.1. Méthodologie.....	2
1.2. Résultats.....	2
1.3. Dates limites pour les changements aux formulaires de renouvellement d'adhésion.....	4
1.4. Recommandations.....	4
ANNEXE A : EXEMPLES DE QUESTIONS POUR LE FORMULAIRE DE RENOUVELLEMENT D'ADHÉSION (VERSION ABRÉGÉE)	6
ANNEXE B : EXEMPLES DE QUESTIONS À AJOUTER AU FORMULAIRE DE RENOUVELLEMENT D'ADHÉSION (VERSION INTÉGRALE).....	7
ANNEXE C : ÉCHANTILLON DE LETTRE À ENVOYER CHAQUE ANNÉE AUX AGENCES DE SOUTIEN À DOMICILE.....	8
REMERCIEMENTS	I
OBJET.....	1
1. INTRODUCTION.....	1
2. MÉTHODOLOGIE	2
2.1 Sélection des participants.....	2
2.2 Entrevues.....	3
2.3 Analyse des données.....	3
2.4 Limites.....	3
3. CONCLUSIONS PRÉLIMINAIRES	4
4. CONCLUSION.....	7
5. ANNEXES.....	9
5.1 Annexe 1 : Questions posées en entrevue.....	9
5.2 Annexe 2 : Correspondance initiale.....	10

Objet

Le rapport a pour objet de présenter les possibilités de collaboration avec les Régies régionales de la santé (RRS) et le IWK Health Centre en ce qui concerne la collecte d'information sur les professionnels de la santé qui d'expression française, et de fournir cette information au ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse pour assurer la mise à jour annuelle du Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires.

1. Introduction

Le Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires a été créé en 2005 par le *Réseau pour les services de santé en français – Nouvelle-Écosse* (le Réseau) et le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse en réponse au besoin pressant exprimé dans des études et lors de consultations et de forums provinciaux annuels. Le projet du Répertoire avait pour but d'améliorer l'accès aux services de soins de santé en français en cernant les compétences en français chez les professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse et en renseignant la collectivité sur les services de soins de santé primaires offerts en français. Le Répertoire a été élaboré grâce à la collaboration avec les associations et organismes de réglementation professionnels, les Régies régionales de la santé et le IWK Health Centre. Il contient près de 300 noms, il est géré par le ministère de la Santé et il est accessible dans le site Web du ministère. Il est également accessible grâce à un lien dans les sites Web d'organismes communautaires francophones et acadiens, du IWK Health Centre et des RRS.

Le projet du Répertoire Phase I est parvenu à ses fins, soit de préparer un répertoire de fournisseurs de soins de santé de langue française. Par contre, il fallait trouver des mécanismes pour la mise à jour régulière du Répertoire. Une recommandation a été formulée à cet effet lors de la Phase I. Il s'agissait de continuer à collaborer avec les RRS et le IWK Health Centre pour assurer la viabilité d'un répertoire en ligne. Une collaboration continue entre le Réseau, le ministère de la Santé, les RRS et le IWK Health Centre permettra de forger des partenariats qui soutiendront le Répertoire et sa mise à jour continue, et qui faciliteront la création d'un processus pour recueillir l'information sur les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française. Cette collaboration mettra également en lumière l'importance de partager l'information avec le ministère de la Santé pour garantir la mise à jour annuelle du Répertoire.

Pour faire suite à la création du Répertoire et pour également faire fond sur le travail déjà réalisé lors de la préparation des recommandations découlant du projet du Répertoire Phase I, le projet du Répertoire Phase II a exploré des moyens possibles de collaborer avec les RRS et le IWK Health Centre en ce qui concerne la collecte d'information sur les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française, et de fournir cette information au ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse pour garantir la mise à jour annuelle du Répertoire. Parmi les objectifs, notons :

- Travailler en collaboration avec les RRS et le IWK Health Centre pour mieux sensibiliser les parties à l'importance du Répertoire;

- bâtir des partenariats pour gagner le soutien nécessaire à la mise à jour continue du Répertoire; et
- élaborer des processus pour que l'information recueillie par les RRS et le IWK Health Centre soit intégrée efficacement au système de données du ministère de la Santé et ainsi incorporée au Répertoire.

Par le biais d'entrevues avec les RRS et le IWK Health Centre, le projet du Répertoire Phase II a fourni une occasion de discuter de domaines éventuels de collaboration, ce qui pourrait mener à un processus pour recueillir de l'information sur les professionnels d'expression française pour le Répertoire. Le projet a aussi permis d'explorer les moyens existants dans les RRS et au IWK Health Centre qui pourraient aider à identifier des fournisseurs de soins de santé primaires d'expression française pour le Répertoire. Ce qui est encore plus important, ce projet a donné lieu à des discussions avec les régies de la santé et le IWK Health Centre concernant les rôles et les responsabilités que l'on attendait d'eux en matière de cueillette d'information, et concernant les rôles et les responsabilités du ministère de la Santé pour garantir la participation continue de ces partenaires dans la mise à jour du Répertoire. En conclusion, mener des entrevues avec les RRS et le IWK Health Centre nous a aidés à comprendre ce que les RRS et le IWK Health Centre croient être les défis et les avantages d'assurer la viabilité du Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires d'expression française, et à comprendre les prochaines étapes que le ministère de la Santé devra entreprendre pour assurer la mise à jour continue du Répertoire.

La Section 2 présente la méthodologie et les limites de la recherche. La Section 3 présente les huit principales conclusions préliminaires tirées des entrevues avec les RRS et le IWK Health Centre. La Section 4 résume la pertinence, pour ce projet, des conclusions découlant des entrevues avec les RRS et le IWK Health Centre.

2. Méthodologie

La principale méthode pour recueillir de l'information a consisté à mener des entrevues avec des personnes clés. En tout, cinq représentants de RRS ont été choisis. La présente section décrit comment les participants ont été choisis, comment les entrevues ont été menées, et comment les données sur les entrevues ont été analysées. La section explique également les limites du projet de recherche.

2.1 Sélection des participants

En matière de recherche qualitative, il est souhaitable d'utiliser un petit échantillon pour obtenir des renseignements détaillés. Ainsi, des renseignements détaillés permettent de comprendre davantage le sujet à l'étude. Dans le cadre du présent projet de recherche, les participants n'ont pas été choisis au hasard; chacun a été choisi de manière intentionnelle. Étant donné que l'un des objectifs du projet était de travailler d'une manière collaborative avec les RRS et le IWK Health Centre, le coordonnateur des services de santé en français du ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse a préparé une liste. En tout, cinq participants parmi ceux figurant sur cette liste – un pour chacune des RRS suivantes – étaient à notre disposition pour des entrevues durant le projet :

- Régie régionale de la santé South West Nova
- Régie régionale de la santé Annapolis Valley
- Régie régionale de la santé Guysborough Antigonish Strait
- Régie régionale de la santé South Shore
- Régie régionale de la santé Cumberland

2.2 Entrevues

Quatre entrevues semi-structurées ont été menées avec des participants-clés par téléphone et un participant a répondu par écrit à cause de contraintes de temps. Nous avons préparé, avec le comité directeur du projet, une liste standard de questions (voir Annexe A). Avant de commencer les entrevues, les participants donnaient leur consentement verbal à leur participation aux entrevues et au partage de l'information recueillie.

Les entrevues duraient de 25 à 50 minutes. Dans un cas typique, nous communiquions avec les candidats choisis par courriel (voir Annexe B) pour demander leur participation à une entrevue. Après une réponse positive, un courriel suivait pour demander de convenir d'un moment précis pour une entrevue téléphonique. Dans tous les cas, les entrevues ont eu lieu durant les heures de travail. Nous avons pris des notes manuscrites durant les entrevues.

2.3 Analyse des données

Une analyse thématique des notes prises durant les entrevues a permis de dégager les grands thèmes. Il s'agissait de sujets mentionnés à plusieurs reprises par le même participant ou soulevés par plusieurs participants. Chacun de ces grands thèmes est décrit dans la section 3.

2.4 Limites

Taille de l'échantillon

Il est important de noter que ce projet de recherche a saisi les idées et les commentaires d'un petit groupe de représentants de RRS mais d'aucun représentant du IWK Health Centre. Cette recherche ne représente donc aucunement une étude complète des opinions et des pensées des RRS ou du IWK Health Centre.

Facteurs externes

Certains facteurs externes ont influencé la participation des RRS et du IWK Health Centre durant le déroulement du projet. Les principaux facteurs externes étaient le calendrier d'exécution du projet et la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*, responsabilité du ministère de la Santé. Au début, le projet du Répertoire Phase II devait se dérouler d'avril 2006 à mars 2007. Au lieu de cela, le projet a commencé en novembre 2006 à cause de retards dans le lancement du projet. Ce facteur externe a considérablement réduit le temps à notre disposition pour mener les entrevues avec les RRS et le IWK Health Centre.

Pendant que les entrevues se déroulaient, les RRS étaient en train de préparer des plans d'action conformément au règlement d'application de la *Loi sur les services en français*. Quand nous avons contacté les participants-clés choisis, il était clair que les plans de services en français étaient leur principale priorité. Il a été très difficile d'obtenir une partie du peu de temps dont ces personnes disposaient.

Notes supplémentaires

Les facteurs externes mentionnés plus haut ont empêché de réaliser toutes les entrevues prévues avec les RRS et le IWK Health Centre. Par conséquent, les conclusions du rapport sont préliminaires et ne reflètent probablement pas l'opinion de toutes les RRS de la province ou du IWK Health Centre. Pour pallier cette faiblesse dans le rapport, les RRS qui restent et le IWK Health Centre seront interviewés pour compléter la recherche liée au projet. Outre le IWK Health Centre, voici les régies régionales de la santé qu'il reste à interviewer :

- Régie régionale de la santé Cape Breton
- Régie régionale de la santé Capital
- Régie régionale de la santé Pictou County
- Régie régionale de la santé Colchester East Hants

Une fois ces entrevues réalisées, le comité du projet fournira un ajout au présent rapport.

3. Conclusions préliminaires

Les grands thèmes qui sont ressortis de la discussion avec les RRS concernant les moyens possibles de collaborer avec le ministère de la Santé pour recueillir de l'information sur les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française étaient les suivants :

- Faire la promotion du Répertoire
- Orientation du personnel
- Macaron *Bonjour*
- Un rôle de soutien pour les Régies régionales de la santé
- Un rôle technique/administratif pour le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse
- Le dédoublement de l'information
- Les avantages de participer au Répertoire
- Les défis des Régies régionales de la santé

Chacun de ces thèmes est expliqué en détail ci-dessous.

Faire la promotion du Répertoire

Les répondants ont souvent dit que le Répertoire devrait être publicisé dans les RRS de même que dans les collectivités francophone et acadienne. On a suggéré que la promotion du Répertoire dans les RRS sensibiliserait davantage le personnel à l'importance de la prestation de services de santé primaires en français, tout en présentant le Répertoire comme une ressource existante à laquelle le personnel peut faire appel dès maintenant pour mieux servir ses patients acadiens et francophones.

Le Répertoire devrait également être publicisé dans les collectivités acadienne et francophone. Publiciser le Répertoire dans ces collectivités contribuera à améliorer la participation des patients à leur propre mieux-être en augmentant leur sensibilisation aux professionnels de la santé en soins primaires d'expression française qui vivent à l'heure actuelle dans leurs localités. Publiciser le Répertoire accentuera également le besoin de continuer à le mettre à jour chaque année, et ce en augmentant la demande pour cette ressource. Les répondants étaient d'avis que si les collectivités acadienne et francophone n'étaient pas au courant du Répertoire et ne l'utilisaient pas, il serait presque inutile pour les RRS de voir à sa mise à jour continue. Par conséquent, il faudrait faire autant d'effort de promotion du Répertoire auprès des RRS qu'il faudrait en faire auprès des collectivités acadienne et francophone.

Orientation du personnel

À plusieurs occasions, les répondants ont dit que l'orientation du personnel était un moyen possible d'identifier les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française dans leur région. On pourrait déterminer les compétences en français des nouveaux employés qui assistent à des séances d'orientation du personnel en distribuant des questionnaires qui comprennent des questions du genre « Êtes-vous en mesure d'assurer vos services en français? » et « Seriez-vous disposé à ce que votre nom figure au Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires? » Les questionnaires distribués lors de l'orientation du personnel pourraient aider à réunir des renseignements sur les compétences en français des fournisseurs de soins de santé, et ce sur une base mensuelle ou trimestrielle, selon le nombre de nouveaux employés embauchés. Même si cette méthode a souvent été mentionnée comme moyen possible d'aider à identifier les fournisseurs de soins de santé primaires d'expression française, les répondants ne savaient pas vraiment comment de tels questionnaires pourraient être distribués uniquement aux fournisseurs de soins de santé primaires quand les nouveaux employés qui arrivent appartiennent à toutes sortes de disciplines autres que celle des soins de santé primaires.

Macaron *Bonjour*

Il existe une autre initiative, celle de la campagne du macaron *Bonjour*, et les répondants étaient d'avis qu'elle pourrait aider à identifier les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française. Le macaron *Bonjour*, conçu pour identifier les employés qui sont à l'aise de parler français, est distribué aux employés pour les sensibiliser davantage au besoin d'offrir activement leur aide en français. On parle et on fait aussi la promotion du macaron *Bonjour* durant l'orientation du personnel pour offrir aux nouveaux employés l'occasion de s'identifier comme parlant français. Il s'agit d'une démarche volontaire qui encourage les employés des RRS à offrir

activement leur aide en français. Tout employé d'une régie qui accepterait volontairement de porter le macaron *Bonjour* pourrait aussi être invité à s'identifier comme parlant français pour les besoins du Répertoire. Encore une fois, les répondants ont indiqué que la tâche d'identifier les fournisseurs de soins de santé primaires peut être particulièrement difficile quand les employés qui choisissent de porter le macaron *Bonjour* sont des professionnels des soins de santé dont les compétences dépassent celles des soins de santé primaires.

Un rôle de soutien pour les Régies régionales de la santé

Les répondants s'entendaient pour dire que les RRS avaient un rôle de soutien à jouer dans la collecte de l'information pour le Répertoire. Les RRS appuieront l'initiative du Répertoire en collaborant avec le ministère de la Santé, en communiquant l'importance du Répertoire à leurs employés, en recueillant l'information sur les professionnels de la santé en soins primaires et en partageant cette information avec le ministère de la Santé. Dans ce rôle de soutien, les RRS étaient souvent chargées de communiquer l'importance de l'accès à des professionnels des soins de santé primaires d'expression française, et cette communication se faisait lors de l'orientation du personnel de la régie et par la campagne du macaron *Bonjour*; elles distribuaient également les sondages à leurs employés par le truchement des mêmes réseaux. Une fois que les employés s'identifiaient comme parlant français et qu'ils acceptaient que leur nom figure au Répertoire, les régies envoyaient les résultats du sondage par courriel ou par la poste au ministère de la Santé. Enfin, il est important de noter que la plupart de ces responsabilités étaient celles du service des Ressources humaines et des Relations publiques de chaque RRS.

Un rôle technique/administratif pour le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse

Les répondants des RRS ont suggéré que le ministère de la Santé devrait jouer un rôle technique/administratif pour garantir la participation continue des RRS dans la mise à jour du Répertoire. Les RRS s'attendent à ce que le ministère de la Santé ait la responsabilité de coordonner la collecte des renseignements provenant des régies, de fournir les soutiens technique et autre nécessaires pour saisir les noms dans la base de données du Répertoire, de surveiller régulièrement la base de données du Répertoire et enfin de communiquer aux RRS les mises à jour apportées au Répertoire. Dernière mesure importante soulignée par les répondants pour assurer la participation continue des RRS : Le ministère de la Santé devrait continuer à collaborer avec les régies de la santé de manière à ce qu'elles démontrent qu'elles sont sincèrement résolues à faire avancer ce plan d'action.

Le dédoublement de l'information

Un des répondants a souligné que les efforts des RRS pour identifier les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française pour le Répertoire pourraient doubler avec ceux déployés par les associations et organismes de réglementation professionnels appelés à fournir la même information. Par exemple, une infirmière autorisée d'expression française qui travaille en soins primaires pourrait recevoir une demande de participation au Répertoire par le truchement de sa RRS et en recevoir une autre du *College of Registered Nurses of Nova Scotia*. Si cette personne accepte de faire inscrire son nom au Répertoire, la RRS et l'organisme de réglementation pourraient tous les deux fournir le même nom pour inscription au Répertoire. Le

répondant ne savait pas vraiment comment éviter cette situation de dédoublement possible de l'information.

Les avantages de participer au Répertoire

Les RRS accordent de l'importance au Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires et elles étaient d'avis que leur participation au Répertoire serait avantageuse pour leurs employés et pour les collectivités qu'elles desservent. Elles ont déterminé les avantages clés suivants associés à leur participation au Répertoire :

- Elle donne l'occasion d'améliorer l'accès aux services de santé en français pour la population francophone vivant dans les localités qu'elles desservent.
- Elle donne l'occasion de créer un environnement accueillant pour les collectivités acadienne et francophone.
- Elle fournit des ressources pour mieux répondre aux besoins des Acadiens et des francophones en matière de soins de santé.
- Elle donne l'occasion d'améliorer les rapports entre les fournisseurs de soins et les patients acadiens et francophones.

Les défis des Régies régionales de la santé

Tout au long des entrevues, les répondants ont dit que les ressources limitées et le personnel surchargé sont quelques-uns des défis qui pourraient nuire à leur participation au Répertoire. En ce qui concerne les ressources limitées, c'est un défi constant que de trouver les ressources qui peuvent répondre à tous les besoins en santé de leurs localités. Outre cette question, il est difficile d'amener les régies de la santé à comprendre l'importance d'allouer des ressources pour maintenir le Répertoire quand un petit pourcentage seulement de la population parle français. Un autre défi important associé à la participation au Répertoire est le fait que la plupart des employés des RRS ont très peu de temps pour du travail supplémentaire. Par conséquent, d'un point de vue administratif, il est difficile d'attribuer davantage de responsabilités au personnel. Il est important de noter que ce commentaire a souvent été fait dans les régies régionales où le pourcentage de citoyens francophones est peu élevé.

4. Conclusion

Les recommandations suivantes sont ressorties du processus de collaboration avec les RRS pour assurer la mise à jour continue du Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires. Les recommandations du projet sont destinées au ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse. Il est important de noter qu'elles reposent sur la moitié des entrevues qui avaient d'abord été prévues pour ce rapport. Ces recommandations sont donc préliminaires. Un ajout sera apporté au rapport principal pour compléter les conclusions et les recommandations préliminaires.

Recommandation 1 : Travailler en collaboration avec les services des Ressources humaines et des Relations publiques des RRS

La campagne du macaron *Bonjour* et l'orientation du personnel sont, de l'avis des RRS, deux outils importants pour aider à identifier les fournisseurs de soins de santé primaires d'expression française dans les régions aux fins du Répertoire. En général, ces outils déjà existants sont la responsabilité des services des Ressources humaines et des Relations publiques des RRS. La prochaine étape de ce travail de collaboration avec les RRS devrait consister à travailler de près avec ces services pour garantir la cohérence et l'efficacité durant la phase de mise en œuvre de la mise à jour continue du Répertoire.

Recommandation 2 : Inclure les professionnels des soins de santé au-delà de la catégorie des soins de santé primaires

Le Répertoire présente à l'heure actuelle les professionnels des soins de santé qui travaillent en soins primaires. Les RRS embauchent des professionnels qui travaillent à la fois en soins primaires et dans d'autres domaines, tels que les salles d'urgence, les maternités, les soins palliatifs, les soins actifs, les soins tertiaires et les soins quaternaires. Il est important que le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse comprenne que la collecte de l'information sur les professionnels d'expression française travaillant dans les RRS pourrait être facilitée si le Répertoire comprenait des professionnels qui offrent des services au-delà des services en soins primaires.

Recommandation 3 : Communiquer régulièrement avec les Régions régionales de la santé

Même si la grande majorité des répondants connaissent l'existence du Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires, le maintien d'une communication continue avec les RRS renforcera la collaboration entre ces partenaires en vue de la mise à jour continue du Répertoire. De plus, il faut travailler avec les RRS et d'autres décideurs pour établir un seul point de contact au sein de leur organisation pour faciliter la communication de l'information. Un seul point de contact au sein de chaque RRS évitera le dédoublement des efforts et évitera également de surcharger la région avec des demandes semblables pour la collecte de l'information sur les professionnels des soins de santé, et ce pour assurer la viabilité du Répertoire.

Recommandation 4 : Élaborer des lignes directrices spécifiques pour les Régions régionales de la santé

Les RRS ont indiqué que des lignes directrices spécifiques sur la manière dont elles peuvent partager l'information sur les professionnels d'expression française avec le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse pourraient simplifier leur participation à la mise à jour continue du Répertoire. Fournir des renseignements détaillés sur la manière dont les régions peuvent acheminer leur information au ministère de la Santé facilitera la délégation de responsabilités au sein des régions et aidera les régions à élaborer des processus mieux coordonnés et mieux intégrés avec le ministère de la Santé.

5. Annexes

5.1 Annexe 1 : Questions posées en entrevue

1. *Connaissez-vous le Répertoire?*
2. *Comment croyez-vous qu'il pourrait être un outil utile pour la collectivité que vous desservez?*
3. *Y a-t-il des changements que vous recommanderiez pour que le Répertoire vous soit plus utile?*
4. *À l'heure actuelle, les professionnels des soins primaires reçoivent le questionnaire par le truchement de leurs associations professionnelles et de leurs organismes de réglementation. Nous pensons que les régies pourraient également jouer un rôle dans la collecte de cette information. Qu'en pensez-vous?*
5. *Y a-t-il des outils ou des moyens qui existent maintenant qui pourraient aider à identifier les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française dans votre Régie régionale de la santé?*
6. *[si la réponse est non à la question 5] Avez-vous des idées sur la manière dont nous pourrions identifier les professionnels de la santé en soins primaires d'expression française dans votre Régie régionale de la santé?*
7. *Comment pouvons-nous partager cette information avec le ministère de la Santé pour que le Répertoire soit mis à jour chaque année?*
8. *Quels devraient être les rôles et les responsabilités de votre Régie régionale de la santé dans la collecte de cette information?*
9. *Quels devraient être les rôles et les responsabilités du ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse pour garantir la participation continue des Régies régionales de la santé dans la mise à jour continue du Répertoire?*
10. *Quels sont les défis que la participation au Répertoire pourrait vous poser?*
11. *Quels sont les avantages et les possibilités associés à la participation au Répertoire?*

5.2 Annexe 2 : Correspondance initiale

Monsieur, (Madame,)

OBJET : « Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires en Nouvelle-Écosse »

En 2006, le Réseau Santé Nouvelle-Écosse et le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse ont élaboré un répertoire pour y présenter les services de santé primaires offerts en français en Nouvelle-Écosse. Le Répertoire permet aux collectivités acadienne et francophone d'avoir accès aux noms et aux coordonnées de professionnels de la santé en soins primaires qui peuvent parler français. Le Réseau Santé et le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse aimeraient discuter avec votre organisme pour partager plus d'information concernant le Répertoire des professionnels de la santé en soins primaires d'expression française et pour mieux comprendre comment vous pourriez garantir la viabilité de ce répertoire en ligne.

Les buts de cette discussion sont les suivants :

- Vous fournir une mise à jour sur l'information qui a été rassemblée pour le Répertoire,
- Explorer les possibilités de collaboration concernant la collecte d'information sur les professionnels de la santé d'expression française.

Nous aimerions travailler avec vous pour partager de l'information, des expériences et des pratiques exemplaires concernant la collecte d'information, et ce pour que le Répertoire fournisse des renseignements pertinents et à jour. Nous espérons qu'une telle collaboration sera avantageuse pour tous les intervenants et qu'elle nous aidera à améliorer l'accès à des services de santé en français pour les Acadiens et les francophones de la Nouvelle-Écosse.

Dans le cadre de ce projet, nous faisons des entrevues téléphoniques avec les associations professionnelles, les Régies régionales de la santé et le IWK Health Centre et nous vous avons identifié comme participant possible pour notre travail. Les réponses recueillies lors des entrevues téléphoniques seront combinées dans un rapport qui sera présenté au Comité directeur du projet, au Réseau Santé Nouvelle-Écosse et au ministère de la Santé. Tout commentaire formulé par les répondants durant l'entrevue ne sera pas attribué spécifiquement à personne. Nous prévoyons que l'entrevue prendra environ 35 minutes.

Nous ferons les entrevues entre le 12 mars et le 9 avril. Accepteriez-vous et seriez-vous en mesure de participer à cette entrevue téléphonique? Le cas échéant, dites-moi quel serait le meilleur moyen de prendre contact avec vous pour prévoir un moment qui vous conviendra le mieux pour l'entrevue. Avant de faire l'entrevue téléphonique, je vous enverrai par courriel les questions de l'entrevue et une fiche d'information sur le projet.

Nous attendons le plaisir de discuter avec vous du Répertoire et des méthodes de partage de l'information qui fonctionneront le mieux pour vous. En attendant, si vous avez quelque question que ce soit, n'hésitez pas à prendre contact avec moi par téléphone ou par courriel.

Recevez, Monsieur, (Madame,) mes salutations les meilleures.

Amélie Lombard
Pyr Management Consulting Services Inc.
Courriel : Amelie@pmcs.ca
Tél. : 902.499.0768
Adresse Web : www.pmcs.ca
Télé. : 902.633.2345