



LES SERVICES OFFERTS EN FRANÇAIS DANS LES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE ET LES SOINS À DOMICILE DANS LES RÉGIONS ACADIENNES DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE

Natalie Aucoin, consultante

Pour le compte du Réseau Santé-Nouvelle-Écosse



*Initiative financée par Santé Canada dans le cadre de la Feuille de route pour les langues officielles
2013-2018: éducation, immigration, communautés.*

©Réseau Santé Nouvelle-Écosse
Date de la publication : 31 mars 2018

Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse est un organisme sans but lucratif, qui a pour mission de promouvoir et d'améliorer l'accessibilité en français aux services de santé et de mieux-être de qualité dans toutes les régions acadiennes de la province.

Notre vision, notre rêve collectif, est que les Acadiens et les Acadiennes de la Nouvelle-Écosse s'épanouissent en bénéficiant d'un système de santé respectueux de leurs valeurs culturelles, sociales et linguistiques.

www.reseausantene.ca

Pour nous joindre :

Réseau Santé Nouvelle-Ecosse
222 - 2 rue Bluewater
Bedford (N.-É.) B4B 1G7

(902) 222-5871
info@reseausantene.ca

Table des matières

Introduction	4
Méthodologie.....	5
Résultats.....	6
Défis	7
Conclusion.....	8
Recommandations	9
ANNEXE A.....	11
ANNEXE B.....	19
ANNEXE C.....	22

Introduction

Ce projet de recherche vise à recenser les foyers de soins de longue durée et les organismes offrant des services de soins à domicile dans les régions acadiennes de la Nouvelle-Écosse. Le projet a été initié par le Réseau Santé de la Nouvelle-Écosse. Il est financé par Santé Canada dans le cadre de la Feuille de route pour les langues officielles 2013-2018 : éducation, immigration, communautés.

Ce projet vise à atteindre, en partie, la mission du Réseau Santé de la Nouvelle-Écosse qui est d'améliorer l'accessibilité des services de santé en français en Nouvelle-Écosse. Pour améliorer les services offerts dans les foyers de soins de longue durée et les services à domicile, nous devons premièrement connaître les réalités dans les établissements et les services à domicile.

L'objectif principal de ce projet est de sonder les établissements de soins dans les régions acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse et les organisme qui offrent des services de soins à domicile de la Nouvelle-Écosse pour connaître leur réalité, leurs défis et des pistes de solutions possible auxquelles le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse pourrait participer.

Ce rapport peut être utilisé comme guide pour les organismes à but non lucratif acadiens, notamment le Réseau Santé-Nouvelle-Écosse pour connaître la situation dans ces établissement et ces organismes de soins, avoir une meilleur compréhensions des défis et des enjeux de ces établissements et ces organismes de soins, et travailler de plus près avec les administrateurs et les directions générales pour leur offrir des outils ou des pistes de solutions pour faire face à leurs défis.

L'emploi du masculin est utilisé dans ce document pour alléger le texte

Méthodologie

La recherche consistait surtout à communiquer avec les administrateurs des foyers de soins à longue durée et les directions générales des organismes des soins à domicile. La première étape fut d'envoyer des lettres aux établissements de soins de longue durée et les organismes de soins à domicile en Nouvelle-Écosse pour les introduire au Réseau Santé – Nouvelle-Écosse, à la campagne *Bonjour/Hello!* ainsi que leur donner une clé USB avec des ressources et des rapports tel que le Cadre de référence pour le recrutement et la rétention des ressources humaines, le guide de planification et de prestations de soins de longue durée en français, l'impact sur les barrières linguistiques sur la sécurité des patients, entre autres. Vous trouverez les exemples de lettres envoyées dans l'annexe A ainsi que la liste des foyers et des organismes à qui nous avons envoyé les lettres. La liste des ressources et les liens des sites web se trouvent dans l'annexe B. Dans l'annexe C, les questions posées lors des entrevues téléphoniques.

Par la suite, nous avons appelé les foyers de soins de longue durée dans les régions traditionnelles acadiennes et nous avons pu discuter avec quelques uns des dirigeants des établissements. Nous avons aussi discuter avec quelques unes des directrices des organismes de soins à domicile, quoi que ce fut un peu plus difficile de les rejoindre.

Ceux et celles que nous n'avons pas pu rejoindre par téléphone, nous leur avons envoyé des courriels pour faire un suivi. En leur donnant une date limite, on espérait avoir plus de réponses. Ce ne sont pas tous les foyers de soins de longue durée et les organismes de soins à domicile qui ont répondu malheureusement à nos appels et courriels.

Résultats

La Région du Sud-ouest de la Nouvelle-Écosse Les Foyers de soins de longue durée					
	Nakile Nursing Home	La Villa Saint-Joseph-du-Lac	La Villa Acadienne	Le Foyer Céleste	Le Logis d'Meteghan
Nombre total de résidents	47	79	85	19	22
Nombre total de résidents francophones (ou bilingue)	27	28	65	18	22
Nombre total de professionnels de la santé	95	130	148	14	17
Nombre total de professionnels de la santé francophone (ou bilingue)	40	34	102	12	17

La Région du Nord-est de la Nouvelle-Écosse Les Foyers de soins à longue durée			
	Le Foyer Père Fiset	Inverary Manor (Inverness)	Alderwood (Baddeck)
Nombre total de résidents	71	71	70
Nombre total de résidents francophones (ou bilingues)	61	5	0
Nombre total de professionnels de la santé	100	135	130
Nombre total de professionnels de la santé francophones (ou bilingues)	80	1	0

Les Soins à Domicile de la Nouvelle-Écosse				
	Digby/Clare Home Support Agency	Yarmouth/Argyle Home Support Agency	Guysborough Country Home Support Agency	Richmond County Home Support Agency
Nombre total de clients	294	356	141	182
Nombre total de clients francophones (ou bilingue)	102	92	0	0 ¹
Nombre total de professionnels de la santé	58	54	30	49
Nombre total de professionnels de la santé francophone (ou bilingue)	8	6	1	12

¹ Aucune personne n'a identifié leur première langue comme étant le français. Cependant, nous sommes conscients que des clients du Richmond County Home support Agency ont le français comme langue maternelle.

Défis

Plusieurs défis se sont présentés lors de mes conversations avec les administrateurs et les directions. Les défis auxquels font face les foyers de soins de longue durée et les organismes de services de soins à domicile sont similaires par rapport à la langue. Tous les foyers de soins de longue durée ont un défi en commun qui est le recrutement du personnel.

En étant dans des régions éloignées des grands centres, le défi est le personnel en général. Quelques uns de ces établissements ont essayé de prioriser les postes francophones mais à ce point-ci, les personnes qualifiées sont priorisées même s'ils ne parlent pas le français. La pénurie du personnel est général, que ce soit des infirmiers en soins auxiliaires (licensed practical nurse), des infirmiers enregistrés (registered nurse), du personnel de cuisine ou de ménage. Il y a des établissements avec des postes qui ne peuvent pas être comblés. On peut ramener ce défi à l'exode des jeunes des régions vers les grands centres.

Les formations pour les employés sont surtout offertes en anglais mais les directions ne le voit pas nécessairement comme un défi. Pour les directions, pourvu que les employés puissent parler aux résidents et/ou aux clients en français, la langue de la formation a peu d'importance. La plupart des employés font leurs études en anglais, surtout les infirmiers, et préfèrent continuer leur développement professionnel dans leur langue d'études. La formation continue est souvent offerte par des formateurs qui habitent en Nouvelle-Écosse et par conséquent, sont souvent en anglais.

Une des directions nous a indiqué que le foyer avait offert des cours de langue pour que les anglophones apprennent le français. Le cours avait été bien reçu mais les employés trouvaient que c'était beaucoup pour leur emploi du temps car la plupart d'entre eux avaient des familles et trouvaient que ça prenait beaucoup de leur temps. Même si le personnel anglophone ne parle pas français couramment, il connaît bien souvent des mots essentiels pour ses patients (couché, levé, de l'eau, etc.).

Un autre défi avancé par l'une des directions était le manque de compréhension et de volonté de la part de la Health Association of Nova Scotia (HANS). Cet organisme a beaucoup d'influence par rapport au programme d'auxiliaires en soins continus au Nova Scotia Community College (NSCC). L'organisme ne prend pas en compte les étudiants ou le personnel francophone. Par exemple, il y a un outil pour évaluer les étudiants appelé le 'Competency assessment tool' qui pourrait être traduit en français pour ceux qui le veulent mais il est seulement offert en anglais.

Tous les administrateurs des foyers de soins de longue durée avec qui j'ai discuté ont une liste d'attente pour les résidents. La personne sur la liste d'attente n'a pas le choix si un lit se libère dans une autre communauté ou dans un foyer anglophone. La personne francophone ne peut pas (ne veut pas) refuser un lit car cette personne tomberait à la fin de la liste.

Conclusion

Les foyers de soins de longue durée dans les régions majoritairement acadienne ou francophone comprennent l'importance du fait français dans leur établissement, surtout si l'administrateur est acadien ou francophone. Il y a quand même du travail qui peut se faire avec les foyers de soins de longue durée et les agences de soins à domicile afin qu'ils comprennent davantage la situation de leur patient/client. L'exemple que nous pouvons démontrer est celle de la démence, quand une personne commence à avancer dans leur âge et ils sont diagnostiqués avec la démence, ils vont revenir à leur langue maternelle, celle apprise au tout début de leur vie et parfois la personne va perdre la deuxième langue apprise.

Il est évident en parlant avec les administrateurs des foyers de soins de longue durée et les directrices de soins à domicile que le plus grand défi est le personnel. Dans ce cas-ci, on ne parle pas seulement de personnel acadien et francophone mais le personnel en général. Il y a de moins en moins de personnes qui étudient pour devenir auxiliaires en soins continus, en soins infirmiers auxiliaires ou infirmières immatriculées et de ceux qui l'étudie, beaucoup d'entre eux ne retournent pas dans les régions rurales, ce qui engendre une pénurie de mains d'œuvre dans les foyers de soins de longue durée et les soins à domicile.

Recommandations

Pour le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse ;

- Faire un suivi avec les foyers de soins de longue durée et les agences de soins à domicile connues dans les régions acadiennes et francophones qui ne nous ont pas répondu pour avoir le pouls de leur situation. La région de l'Isle Madame, notamment, n'est pas représentée dans ce rapport pour les soins de longue durée.
- Faire en sorte que les foyers de soins de longue durée et les agences de soins à domicile captent la langue de leurs employés et de leurs patients/résidents de manière continue.
- Contacter le *Health Association of Nova Scotia* situé dans la région d'Halifax et leur présenter la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse et leurs enjeux (centré sur la santé et les ainé(e)s).
- Les coordonnatrices régionales se présentent aux directrices et aux administrateurs pour bâtir une relation entre les établissements et les agences avec le Réseau santé.
- Contacter les foyers de soins de longue durée et les agences de soins à domicile pour faire la promotion de la campagne '*Bonjour/Hello!*' du Réseau Santé et leur offrir du matériel pour leurs clients/patients et leur personnel.
- Garder un contact avec les administrateurs de foyers de soins à longue durée ainsi que les directrices des soins à domicile pour qu'ils soient informés.
- Faire la promotion des programmes universitaires et collégiaux en français pour les auxiliaires en soins continus, les soins infirmiers auxiliaires et les infirmières immatriculées.
- Travailler avec le Conseil scolaire acadien provincial et des professionnels de la santé pour promouvoir les professions d'infirmières immatriculées, soins infirmiers auxiliaires et d'auxiliaires en soins continus.
- Avoir des conversations avec différents paliers des gouvernements (provincial ou municipal) pour les encourager à offrir des primes et des avantages aux auxiliaires en soins continus, soins infirmiers auxiliaires et infirmières immatriculées qui veulent travailler dans des régions rurales.

- Offrir des programmes pour inciter des gens à s'inscrire dans le programme de l'Université Sainte-Anne aux auxiliaires en soins continus et soins infirmiers auxiliaires (et en français pour devenir infirmières immatriculées).
- Plaider auprès du Ministère de l'emploi de la Nouvelle-Ecosse pour que les infirmières immatriculées puissent bénéficier de bourses, de temps de formation ou d'allocations-chômage pour suivre des cours de français.

ANNEXE A

Exemple de lettres envoyées aux foyers de soins de longue durée et aux organismes de soins à domicile et la liste de ceux-ci.

Lettre aux foyers de soins de longue durée :

Chère Monsieur/Madame,

Nous vous écrivons pour présenter notre organisme et de partager avec vous notre désir de collaborer avec vous et vos employés.

Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse est un organisme sans but lucratif, qui a pour mission de promouvoir et d'améliorer l'accessibilité en français aux services de santé et de mieux-être de qualité dans toutes les régions acadiennes de la province.

Les résidents des foyers de soins de longue durée dans les régions acadiennes de la Nouvelle-Écosse ont des besoins spéciaux. Non seulement que leur santé physique doivent être une priorité mais leur langue et leur culture doivent aussi être prise en considération pour assurer le bien-être global du patient.

Nous sommes au courant qu'il y a bien des défis et des enjeux qui vous préoccupent dans votre foyer de soins à longue durée et nous aimerons en discuter davantage avec vous afin de connaître vos besoins et pour trouver des pistes de solutions ensemble.

Nous possédons des ressources qui pourrait vous être utiles que nous avons compilé sur une clé USB pour que vous puissiez en prendre connaissance. Entre autre, le projet de la Société Santé en Français, « Améliorer l'accès des personnes âgées au Manitoba et de l'Île-du-Prince-Édouard aux services de santé en français », le cadre pour les ressources humaines bilingues ainsi qu'une application pour les téléphones intelligents avec une base de données de vocabulaire. Nous aurons aussi des épingles et des collants que nous vous enverrons que nous avons créé où les professionnels de la santé pourront s'afficher en tant que personnel bilingue et les collants pourront identifier les résidents francophones/acadiens.

Nous aimerions travailler ensemble avec vous pour vous aider à mieux servir vos résidents acadiens dans votre foyer de soins de longue durée. Nous espérons pouvoir vous contacter la semaine prochaine pour discuter de vos besoins. Au plaisir de connaître vos besoins et vos inquiétudes dans les prochains jours.

Cordialement,

Jeanne-Françoise Caillaud
Directrice générale du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse

Lettre aux foyers de soins de longue durée en anglais:

Dear Madam/Sir,

We are writing to you in order to present our organization and to inform you that we would like to collaborate with you and your employees.

Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse (the health network of Nova Scotia for Acadians and Francophones) is a non-profit organization, who's mission is to promote and improve access in French of health care and wellness to all Acadian regions of the province.

The clients of long term care services in the Acadian regions in Nova Scotia have special needs. Not only must their physical health be a priority but their language and culture must also be taken into consideration to ensure quality of care, safety and the overall health of the patient.

We are aware that there are many challenges and issues that are of concern for long term care and we would like to discuss these with you further in order to better understand your needs and to find solutions together.

We also have resources that may be beneficial for you and your employees that you can consult that we have compiled for you on a USB key. Among other things, la Société Santé en Français's project "Improving Access to Health Services in French for Manitoba and Prince Edward Island Seniors", the framework for recruitment and retention for bilingual human resources as well as an app that can be downloaded on smart devices that will help find health related vocabulary. We will also have pins that we can send you, if you have any bilingual staff, where the health professionals will be able to show that they are bilingual by wearing the pin 'hello, bonjour'.

We would like to work together with you to help you better serve your Acadian and Francophone clients. We hope to contact you next week in order to discuss your needs.

Looking forward to speaking with you in order to better understand your needs and concerns in the coming days.

Sincerely,

Jeanne-Francoise Caillaud

Executive director – Réseau sante – Nouvelle-Ecosse

Lettre aux organismes de soins à domicile:

Cher Monsieur, Madame,

Nous vous écrivons pour présenter notre organisme et de partager avec vous notre désir de collaborer avec vous et vos employés.

Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse est un organisme sans but lucratif, qui a pour mission de promouvoir et d'améliorer l'accessibilité en français aux services de santé et de mieux-être de qualité dans toutes les régions acadiennes de la province.

Les clients des services de soins à domicile dans les régions acadiennes de la Nouvelle-Écosse ont des besoins spéciaux. Non seulement que leur santé physique doivent être une priorité mais leur langue et leur culture doivent aussi être prise en considération pour assurer le bien-être global du patient.

Nous sommes au courant qu'il y a bien des défis et des enjeux qui vous préoccupe pour les soins à domicile et nous aimerons en discuter davantage avec vous afin de connaître vos besoins et pour trouver des pistes de solutions ensemble.

Nous possédons des ressources qui pourrait vous être utiles. Entre autre, le rapport de Danielle De Moissac « L'expérience des communautés minoritaire à faible densité de francophones au Canada », le cadre pour les ressources humaines bilingues ainsi qu'une application pour les téléphones intelligents avec une base de données de vocabulaire. Nous aurons des épingles que nous pouvons vous envoyer, si vous avez du personnel acadien, où les professionnels de la santé pourront s'afficher en tant que bilingue.

Nous aimerions travailler ensemble avec vous pour vous aider à mieux servir vos clients acadiens. Nous espérons pouvoir vous contacter la semaine prochaine pour discuter de vos besoins. Au plaisir de connaître vos besoins et vos inquiétudes dans les prochains jours.

Cordialement,

Jeanne-Françoise Caillaud
Directrice générale du Réseau santé – Nouvelle-Écosse

Lettres aux organismes de soins à domicile en anglais:

Dear Sir/Madam,

We are writing to you in order to present our organization and to inform you that we wish to collaborate with you and your employees.

Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse (the health network of Nova Scotia for Acadians and Francophones) is a non-profit organization, who's mission is to promote and improve access in French of health care and wellness to all Acadian regions of the province.

The clients of the home care services in the Acadian regions in Nova Scotia have special needs. Not only must their physical health be a priority but their language and culture must also be taken into consideration to ensure the quality of care, the safety and the overall health of the patient.

We are aware that there are many challenges and issues that are of concern for home care and we would like to discuss these with you further in order to better understand your needs and to find solutions together.

We also have resources that may be beneficial for you and your employees. Among other things, Danielle De Moissac's research report "The experience of sparsely populated francophone minority communities in Canada", the framework for recruitment and retention for bilingual human resources as well as an app that can be downloaded on smart devices that will help find health related vocabulary in French. We will also have pins that we can send you, if you have any bilingual staff, where the health professionals will be able to show that they are bilingual by wearing the pin 'hello, bonjour'.

We would like to work together with you to help you better serve your Acadian and Francophone clients. We hope to contact you next week in order to discuss your needs.

Looking forward to speaking with you in order to better understand your needs and concerns in the coming days.

Sincerely,

Jeanne-Francoise Caillaud

Executive director – Reseau Sante – Nouvelle-Ecosse

Foyers de soins de longue durée à qui nous avons envoyé les lettres (adresses et noms pris du site web de la province de la Nouvelle-Écosse – Nursing Homes and Residential Care Directories) :

La région du sud-ouest:

Au Logis d'Meteghan

Foyer Celeste

Nakile Home for Special Care

Olson's Glo Estate Home for Special Care

Pont du Marais Home Boarding Home

The Meadows - Tidal View Manor

Villa Acadienne

Villa Saint Joseph-du-Lac

La région du nord-est:

Alderwood

Foyer Père Fiset

Inverary Manor

Port Hawkesbury Nursing Home

Richmond Villa

St. Anne Community and Nursing Care Centre

La région du centre:

Northwood Incorporated

Organismes de soins à domicile à qui nous avons envoyé les lettres

Tous les organismes inscrits au Home Care Agencies directory de la province de la Nouvelle-Écosse:

Région de l'ouest (Western region)

Lunenburg County Home Support Services Society

Region of Queens Home Support

VON Lunenburg County

VON Queens County

Digby/Clare Home Support Agency

VON Tri-County Branch

Yarmouth Argyle Home Support Services Society

VON Annapolis Valley

Région du nord (Northern region)

VON Pictou Branch

VON Colchester East Hants

VON Cumberland

Région de l'est (Eastern region)

VON Cape Breton Branch

Antigonish & Area Homemaker Service

Guysborough County Home Support Agency

Guysborough County Home Support Agency, Richmond County

VON Antigonish

Cape Breton County Homemakers Agency

City Homemakers Service Society

Inverness County Home Support Society

New Waterford Homecare Service Society

Northside Homemaker Service Society

Victoria County Home Support Service Society

Région central (central region)

Bayshore Home Health

Closing the Gap Healthcare Group

Northwood Homecare Ltd.

Red Cross Home Partners

Paramed Home Health Care

RJF Healthcare Services Ltd.

VON Greater Halifax

ANNEXE B

Les ressources envoyées par clé USB aux foyers de soins de longue durée (en français et en anglais)

Rapports

Le rapport de la Société Santé en français; Améliorer l'accès des personnes âgées du Manitoba et de l'Île-du-Prince-Édouard aux services de santé en français

Le cadre de référence pour le recrutement et la rétention des ressources humaines de la Société Santé en français et du Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario

Le guide de planification et de prestation des soins de longue durée en français du Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario

Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et de la qualité des soins par Sarah Bowen pour le compte de la Société Santé en français

L'expérience des communautés minoritaires à faible densité de francophones au Canada par Danielle De Moissac pour le compte de la Société Santé en français

La création de Villages culturels par René Aucoin pour le compte du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse

Le vidéo de Sarah Bowen; Communication, qualify and safety in health care

Sites web

Educacentre.com et leurs applications mobiles; des lexiques de terminologie médicale en français et en anglais, qui comprennent des capsules audio, et permettent de trouver le terme médical spécifique, en écouter la prononciation, communiquer avec plus de confiance et améliorer votre vocabulaire.

Hello Santé – NS Health care; une application mobile; This Application aims to empower all employees responsible for receiving clients at Nova Scotia's health centres. The vast majority of health professionals possess little or no knowledge of the French language. This application provides them quick access to a tool containing basic French vocabulary that can be used when welcoming Francophone clients.

Health human resource strategy de la Société Santé en français et le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario; Provide Effective Delivery of French Language Health Services in your Organization. This online resource presents concepts and courses of action for improving access to French language health services across Canada, and supports the vision and strategic directions set out in Health Canada's Health Human Resource Strategy.

Lexique – santé en français; une lexique bilingue santé et services sociaux

Portail de formation linguistique et d'adaptation culturelle en santé du CNFS

ANNEXE C

Les questions posées lors des entretiens téléphoniques

1) Avez-vous reçu la lettre du Réseau Santé? Did you receive the letter sent by le Réseau Santé/French health network?

2) Combien de clients/résidents avez-vous? Combien d'entre eux parlent français ou sont bilingue? How many clients do you have? How many of them are French speaking or bilingual?

3) Combien de professionnels de la santé avez-vous? Combien d'entre eux sont bilingue? How many health professionals do you have? How many are bilingual?

Parler de la campagne Hello/Bonjour; voir s'ils sont intéressés à recevoir du matériel.

4) Quels sont vos défis (que ce soit le personnel, le nombre de lits, ou autre)? What are your challenges (whether it be staffing, bed spaces or other)?

5) Offrez-vous de la formation pour le développement professionnel en français? Des cours de français? Do you offer any professional development days in French? Or any French courses?

