

RAPPORT ANNUEL 2018-2019 SUR L'ÉTAT DES SERVICES EN FRANÇAIS À L'HÔPITAL MONTFORT

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Toujours guidé par des valeurs de compassion, de respect, d'entraide, d'excellence et de responsabilité, Montfort poursuit sa mission *d'hôpital universitaire francophone de l'Ontario offrant des soins exemplaires centrés sur la personne*.

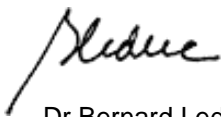
Le respect de son rôle institutionnel, qui consiste en la promotion de la langue française, la valorisation de la culture francophone, l'appui à la solidarité et à l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne entre autres par l'éducation en santé en français, est également au cœur de l'ensemble de ses activités.

La politique linguistique de l'Hôpital Montfort appuie son rôle institutionnel et nous permet de réaffirmer :

- ✓ Notre engagement formel à l'offre active de services en français ;
- ✓ L'adoption du principe du bilinguisme universel pour tous les intervenants ;
- ✓ L'énoncé selon lequel la langue de travail, de recherche et d'enseignement est le français. Par conséquent, toutes les exigences quant à l'affichage, aux communications, aux outils de travail, aux normes de service à la clientèle et aux mécanismes de plainte doivent respecter cet énoncé.

Étant donné les changements significatifs annoncés récemment par le gouvernement à l'organisation des soins de santé en Ontario, Montfort devra veiller à conserver ou bonifier les mécanismes clés, comme la politique linguistique, pour lui permettre de maintenir son rôle institutionnel fondamental à la communauté francophone de l'Ontario.

Nous sommes fiers de soumettre notre rapport annuel sur l'état de la mise en œuvre de notre politique linguistique. Être une organisation francophone dans un domaine complexe comme la santé et où l'intégration avec le milieu anglophone est nécessaire pour assurer des soins sécuritaires aux patients est un défi quotidien. Ce rapport démontre des services de santé en français.



Dr Bernard Leduc
Président-directeur général, Hôpital Montfort

SOMMAIRE DE L'ANNÉE 2018-2019

1. PLAN DE DÉSIGNATION DE L'HÔPITAL SELON LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS

L'Hôpital Montfort détient une désignation totale selon la *Loi sur les services en français* depuis 1989. Le plan le plus récent a été déposé en juin 2015. Ce rapport permet de démontrer que l'hôpital reste conforme aux exigences locales établies par le Réseau local des soins de santé (RLISS) de Champlain dans notre entente de responsabilisation des services hospitaliers.

En vertu des normes de la loi applicable, l'hôpital doit normalement soumettre un plan de désignation révisé selon un cycle de trois ans pour maintenir sa désignation totale selon la *Loi sur les services en français*. Un nouveau plan de désignation pourrait éventuellement devoir être fourni. Le processus de planification requis pour la mise à jour du plan sera lancé dès que des directives à ce sujet seront reçues.

2. ACTIVITÉS ET INITIATIVES RELIÉES AU SERVICE EN FRANÇAIS

La désignation d'hôpital universitaire de groupe A, décernée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (ministère) à l'Hôpital Montfort en juin 2013, statue que Montfort doit remplir des objectifs précis dans les domaines suivants :

- participer à la planification et au soutien des services de santé en français dans les communautés partout en Ontario, incluant l'appui clinique aux patients et aux professionnels ;
- soutenir le gouvernement de l'Ontario dans ses responsabilités aux termes de la *Loi sur les services en français* ;
- servir de centre d'excellence et de centre de formation en français des professionnels de la santé, incluant un rôle dans la consolidation et la coordination des stages cliniques en français ;
- mettre sur pied des programmes de recherches et d'enseignement conformes à la désignation de centre universitaire en sciences de la santé.

En 2018-2019, Montfort a poursuivi la mise en œuvre de plusieurs initiatives clés pour les Franco-ontariens et visant à confirmer son rôle d'hôpital universitaire francophone de l'Ontario.

Le programme de Montfort en **télesanté**, avec un mandat particulier envers la communauté francophone, sur le plan local comme provincial, se développe toujours de plus en plus. Les services ont doublé au cours de la dernière année seulement. Quarante-neuf professionnels sont maintenant formés pour offrir des services en télesanté. Le programme comprend entre autres les volets suivants : en **santé mentale**, la télesanté sert dans le cadre de la gestion de l'anxiété à des groupes de francophones dans le nord de la province, à des consultations en psychiatrie ou en thérapie comportementale cognitive et à des consultations par un psychiatre à des patients de plusieurs villes du nord et de l'est de l'Ontario ; en **orthopédie**, les services comprennent des consultations préopératoires et postopératoires. Ce ne sont que quelques exemples en plus de nombreux services offerts grâce à la télémédecine en **hématologie**, traitement du **diabète**, en **réhabilitation cardiaque et pulmonaire** et en **médecine familiale**.

L'Institut du Savoir Montfort a tenu ses journées de formation, les Journées Montfort, de nouveau cette année, les 4 et 5 avril. Plus de 300 participants, y compris du Nouveau-Brunswick et d'Edmonton, étaient présents, le plus grand nombre à ce jour. Pour la première fois cette année, la conférence comportait un volet éthique et un volet pédagogique. Les conférences les plus populaires portaient entre autres sur la psychiatrie périnatale, la conciliation travail-famille, le cerveau sans repos chez les jeunes, le cannabis au niveau pulmonaire, le syndrome post soins intensifs et l'après-cancer.

Le projet du **Carrefour santé d'Orléans**, un pôle intégré de services de santé centrés sur le client et qui sera construit dans un secteur où la population francophone est relativement dense, continue de

progresser. À la suite du mandat reçu par le Ministère, Montfort est le chef de file de ce projet novateur qui implique sept autres partenaires. À la suite d'un processus formel, quatre entrepreneurs en construction ont présenté des propositions. L'identité du soumissionnaire retenu devrait être annoncée au cours de l'été 2019. La construction devrait débuter à l'automne 2019. Lorsque le projet sera complété, les résidents de la grande région d'Orléans, des nouveau-nés jusqu'aux aînés, pourront bénéficier de programmes intégrés et centrés sur leurs besoins, offerts dans les deux langues officielles et à proximité de leur domicile.

Montfort collabore également avec plusieurs partenaires dans le but de proposer au Ministère la création d'une **Équipe Santé Ontario** (Équipe). Dans la mesure où la création d'une Équipe est autorisée, la préservation du rôle de Montfort comme institution majeure sur les plans linguistique, culturel et éducatif demeurera une priorité.

L'Association de l'Hôpital Montfort est le dernier palier d'approbation de la **Politique linguistique** de l'hôpital. La politique linguistique prévoit entre autres que l'hôpital s'engage à assurer l'offre active des soins et services en français et que le français est toujours la première langue utilisée, y compris tout au long du continuum de soins. La politique prévoit aussi que la langue de la gouvernance, de travail, d'enseignement et d'affichage interne, par exemple, est le français.

Le conseil d'administration (CA) a la responsabilité de réviser la politique linguistique au moins tous les cinq ans pour assurer qu'elle est toujours pertinente et exacte. Le comité de gouvernance, au nom du CA, a révisé la politique linguistique et a recommandé des modifications mineures au CA qui les a approuvées.

L'Hôpital Montfort cherche constamment à actualiser son mandat provincial face à l'offre de services en français de manière à être au-devant des besoins de la communauté franco-ontarienne. De plus en plus, les initiatives de Montfort comme celles décrites ci-dessus nous permettent également de renforcer la solidarité franco-ontarienne à la grandeur de la province.

3. STATISTIQUES

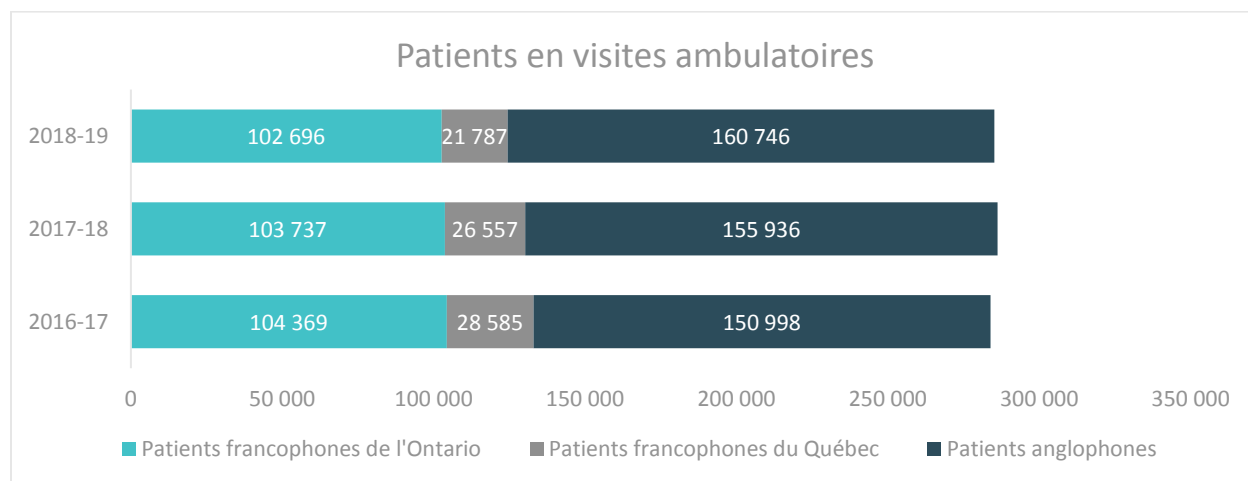
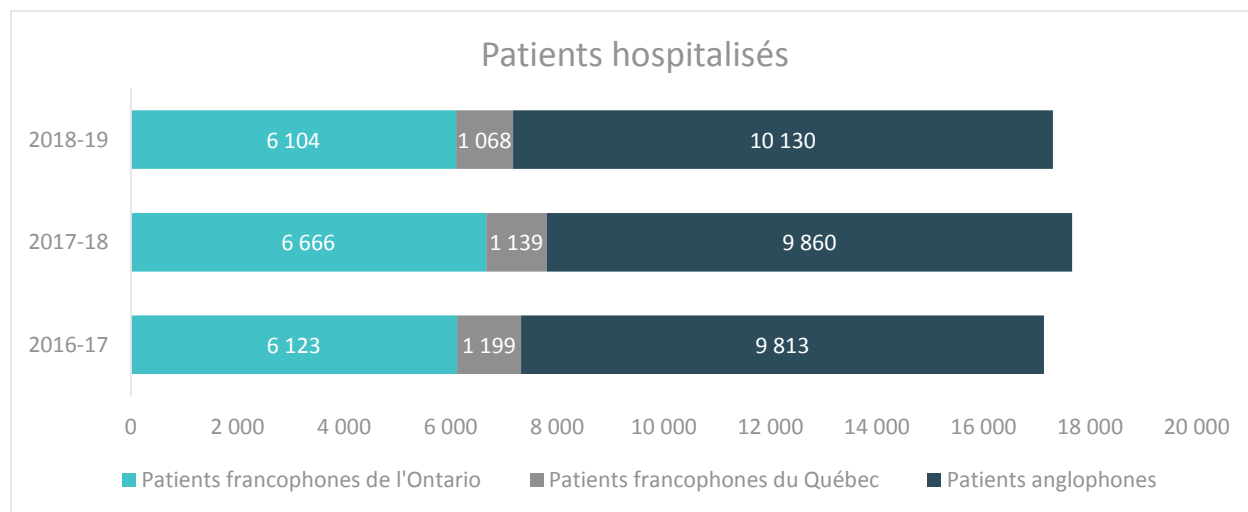
Gestion des plaintes

L'Hôpital Montfort possède une politique de gestion des plaintes qui inclut les plaintes associées aux services en français. En plus des plaintes reçues par écrit, la politique stipule que « *toutes plaintes formulées verbalement, par téléphone, par écrit ou par courriel font l'objet d'une évaluation approfondie, impartiale et rapide. Une gestion efficace des plaintes améliore grandement la satisfaction de la clientèle et fait partie intégrante du programme d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques (surveillance interne)* ».

Année	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Plaintes reçues concernant l'offre de services en français	2	1	4

Cette année, quatre plaintes ont été reçues de la part de francophones et concernant les services en français. Deux des plaintes concernent notre offre active de services en français, une, un message automatisé laissé en anglais et une dernière, une erreur dans la langue de choix. Dans tous les cas, des suivis ont été faits auprès des employés, des bénévoles, des médecins et des personnes responsables chez les fournisseurs de systèmes Vocantas ou MEDITECH. Une évaluation est en cours pour déterminer entre autres si un choix de la langue du message, effectué à l'aide du clavier du téléphone, pourrait être offert au patient au moment de l'appel automatisé.

Clientèle servie en français



Total patients Montfort		Patients du Québec				Patients de l'Ontario			
		Langue maternelle		Langue de choix		Langue maternelle		Langue de choix	
		Français	%	Français	%	Français	%	Français	%
Total des patients hospitalisés									
2018-19	17 302	1 068	6,2 %	1 141	6,6 %	6 104	35,3 %	5 851	33,8 %
2017-18	17 665	1 139	6,4 %	1 251	7,2 %	6 666	37,7 %	5 790	32,8 %
2016-17	17 135	1 199	7 %	1 246	7,7 %	6 123	37,9 %	5 348	33,1 %
Total des patients en visites ambulatoires									
2018-19	285 229	21 787	7,6 %	24 366	8,5 %	102 696	36 %	98 371	34,5 %
2017-18	286 230	26 557	8,6 %	27 681	9,1 %	103 737	37,2 %	94 761	33,9 %
2016-17	283 952	28 585	10,1 %	30 168	10,6 %	104 369	36,8 %	94 101	33,1 %

Dans le tableau ci-dessus, le nombre d'admissions à l'hôpital a été considéré pour les statistiques des patients hospitalisés et le nombre de visites pour les patients en visites ambulatoires. Un patient est compté plusieurs fois s'il a des visites ou hospitalisations multiples. De plus, concernant les données au sujet des patients en visites ambulatoires, toutes les visites ambulatoires sont incluses. Auparavant, seules les visites inscrites à l'accueil étaient comptabilisées. Cette méthodologie est appliquée pour toutes les années.

Au cours des trois dernières années, le nombre de patients de l'Ontario dont la langue maternelle est le français ou ayant demandé à recevoir des services en français est demeuré sensiblement le même, qu'il s'agisse des patients hospitalisés ou de ceux vus en visites ambulatoires. Le changement le plus notable concerne l'augmentation du nombre de patients de l'Ontario vus en visites ambulatoires et ayant demandé à recevoir des services en français.

Compétences linguistiques des membres du CA

Catégorie	Total de postes par catégorie	Niveau de français requis	Titulaires qui répondent aux exigences	Pourcentage
Membres du Conseil d'administration				
Administrateurs élus	12	12	12	100 %
Administrateurs d'office	7	7	7	100 %
Membres de la haute direction				
Président-directeur général	1	1	1	100 %
Médecin-chef	1	1	1	100 %
Vice-présidents	5	5	5	100 %

Compétences linguistiques des employés

Catégorie	Total de postes par catégories	Niveau de français requis	Titulaires qui répondent aux exigences	Pourcentage
Membres du personnel				
Cadres	75	75	75	100 %
Personnel de soins infirmiers	545	545	545	100 %
Personnel de soutien	514	514	514	100 %
Personnel de bureau	231	231	231	100 %
Personnel techniciens et technologues	133	133	133	100 %
Personnel non syndiqué	319	319	319	100 %

Tout au long de l'année, le service des ressources humaines a poursuivi la mise en œuvre des normes établies dans notre politique sur l'embauche du personnel pour évaluer le niveau linguistique de tout nouveau membre du personnel. Au 31 mars 2019, toutes les nouvelles embauches respectent le niveau linguistique désiré en français.

Compétences linguistiques des membres du corps médical (médecins et sages-femmes)

En fin d'année 2018-2019, 357 médecins avaient des privilèges à l'Hôpital Montfort. Comme en 2017-2018, il n'y avait qu'un seul médecin assujéti à la clause de bilinguisme en 2018-2019. Nous avons donc un ratio de 99,9 %.

Pendant la même période, l'hôpital a octroyé des privilèges à 24 sages-femmes. Celles-ci ne sont pas assujéties au programme pour répondre aux exigences du service en français. ■