

Référer le client qui est plus à l'aise de recevoir ses services de santé en français vers un autre fournisseur qui offre les services de même qualité en français



Pour un client francophone, recevoir des services en situation de discordance linguistique peut grandement affecter la qualité des soins de même que sa sécurité. C'est pourquoi il est primordial d'assurer une référence vers un fournisseur qui peut offrir des services de santé en français. Lorsque les clients qui sont le plus à l'aise de recevoir leurs services de santé en français sont référés vers un autre fournisseur de service, il est important d' :

- Assurer que ceux-ci-ci recevront la même qualité de services en français que celle offerte en anglais ;
- Assurer que cette référence ne pénalisera pas le client en terme de temps (ex: augmentation du temps d'attente pour le service demandé) et d'effort à déployer (ex: remplir de nouveau toutes ses informations personnelles avec le nouveau fournisseur ou devoir raconter toute son histoire de nouveau).

Pour y parvenir, il faut identifier et développer une entente formelle de référence avec un ou des partenaires qui offrent les mêmes services de même qualité que vous. Voici un gabarit que le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario vous propose à titre d'exemple :

PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE RÉFÉRENCE DES CLIENTS QUI SONT LE PLUS À L'AISE DE RECEVOIR LEUR SERVICES EN FRANÇAIS

ENTENTE FORMELLE DE RÉFÉRENCE

ENTRE LE

(Nom de votre organisme)

ET LE

(Nom de l'organisme offrant des services en français)

POUR LE/LES PROGRAMME(S) SUIVANT(S):

(Nom du/des programme(s))

Le *(Nom de votre organisme)* et le *(Nom de l'organisme offrant des services en français)* s'engagent à adhérer aux principes suivants:

1. Informer tous les clients francophones qu'ils ont le droit de recevoir des services de même qualité en anglais ou en français ;
2. Capter, dès le premier contact, la langue maternelle et la langue officielle du Canada dans laquelle le client est le plus à l'aise de recevoir ses services à l'aide des questions suivantes:
 - Quelle est votre langue maternelle?
 - Si votre langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l'aise?
 - Dans quelle langue êtes-vous le plus à l'aise de recevoir vos services de santé?
3. Informer tous les clients francophones de l'entente de référence avec *(Nom de l'organisme offrant des services en français)* pour les services concernés ;
4. *(Décrire les ententes qui sont prises pour éviter que la référence pénalise le client au niveau du temps d'attente) ;*
5. *(Décrire les ententes qui sont prises pour éviter que la référence pénalise le client au niveau de l'effort qu'il doit déployer pour recevoir le service désiré).*

(Signature et date)

(Signature et date)

Juillet 2023