

# Building better patient care and experience for Francophones

According to the Inclusive Definition of Francophone (IDF), Francophones are:

“...persons whose mother tongue is French, plus those whose mother tongue is neither French nor English but have a particular knowledge of French as an Official Language...”

– Office of Francophone Affairs

## Step 1: Get to know your Francophone clients to improve patient care

Ontario Health Team partners are working hard to build a health system that is connected to patients and their communities. Proactively identifying your Francophone clients can help your OHT better understand the health needs of the clients you serve to build better care.

### An inclusive way to identify Francophone patients

To identify Francophones in your community, the *Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario* recommends you ask the following questions:

#### What is your mother tongue (first language)?

- English  French  Other

#### If your mother tongue (first language) is neither French nor English, which of Canada's official languages are you most comfortable using?

- English  French

Identifying Francophone patients is a first step to building equitable access to care.

### Systematically identifying Francophone patients across all health service providers within your OHT will *improve*:

- your OHT's ability to analyze and *understand the health needs of Francophone individuals and communities*
- your OHT's ability to *organize care to meet the needs* of the Francophone communities you serve
- care coordination and *facilitate care transitions* across OHT partners, making it easier for Francophone patients to navigate the system
- **patient care**

## Step 2: Enhance the Francophone patient experience through continuous improvement

Embedding the principles of continuous improvement in French language service delivery will enable OHTs to incorporate a systematic, sustainable approach to enhancing the Francophone patient experience across the continuum of care.

Increasing your OHT's capacity to offer French language services is part of an ongoing process that should be monitored through patient satisfaction surveys and community engagement.

Together, OHT partners can champion a proactive offer of French language services at every step of the patient journey.

### Include questions on French language services as part of any patient satisfaction surveys

To evaluate French language service delivery, the *Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario* recommends you consider including the following questions:

#### I was able to receive my health care services in the official language (French / English) in which I feel most comfortable.

- Yes  No

#### Any available French language services were clearly identified and actively offered

- Yes  No

#### The French language services I received were:

- Excellent  Satisfactory  Unsatisfactory

For more information, please contact:  
[info@regroupemententites.ca](mailto:info@regroupemententites.ca)

# Bâtir de meilleurs soins vers une meilleure expérience pour les patients francophones

Selon la définition inclusive de francophone, les francophones sont :

“...ceux dont la langue maternelle est le français, et ceux dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle ...”

- Office des Affaires francophones

## Première étape : Apprenez à connaître vos patients francophones

Votre ÉSO travaille à bâtir un système de santé qui est connecté aux patients et leurs communautés. L'identification proactive de vos clients francophones aidera votre ÉSO à mieux comprendre leurs besoins et ainsi améliorer la prestation de soins de santé pour ces communautés.

### Comment identifier vos patients francophones

Pour identifier les francophones que vous desservez, le *Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario* recommande l'utilisation de deux questions :

#### Quelle est votre langue maternelle (première langue)?

Français  Anglais  Autre

#### Si votre langue maternelle (première langue) n'est ni le français ou l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada vous sentez-vous le plus confortable?

Français  Anglais

Identifier vos patients francophones est le premier pas vers une offre active de services de santé en français.

### L'identification systématique des patients francophones parmi vos fournisseurs de services permettra à votre ÉSO :

- D'améliorer votre capacité d'analyser et de mieux comprendre les besoins des communautés francophones en matière de santé
- D'améliorer votre capacité à organiser les services pour répondre aux besoins des communautés francophones que vous desservez
- D'améliorer la coordination des soins et faciliter les transitions entre les partenaires de votre ÉSO, facilitant ainsi la navigation du système pour les patients francophones
- D'améliorer les soins aux patients francophones

## Seconde étape : Accroître les services de santé en français pour améliorer l'expérience du patient

L'intégration du principe d'amélioration continue à la prestation de services de santé en français permettra aux ÉSO d'adopter une approche systématique et viable pour améliorer l'expérience du patient francophone sur tout le continuum de soins.

Augmenter la capacité de votre ÉSO à offrir des services en français fait partie d'une démarche continue qui devrait être évaluée par le truchement de sondages de satisfaction et de séances d'engagement communautaire.

Ensemble, les partenaires de votre ÉSO peuvent être les champions de l'offre proactive de services en français à chaque étape du parcours de vos patients francophones.

### Inclure des questions sur les services en français dans tous vos sondages de satisfaction

Pour évaluer la prestation des services de santé en français, le *Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario* recommande l'inclusion des deux questions suivantes à vos sondages :

#### J'ai pu recevoir mes soins dans la langue officielle (français / anglais) dans laquelle je me sens le plus à l'aise

Oui  Non

#### Tous les services en français disponibles sont clairement identifiés et activement offerts

Oui  Non

#### Les services en français que j'ai reçus sont :

Excellents  Satisfaisants  Insatisfaisants

Pour plus d'information, veuillez nous contacter à :  
[info@regroupemententites.ca](mailto:info@regroupemententites.ca)