

Ici on parle!

Comment activement engager vos patients francophones
Outils pour les médecins francophones et anglophones

Lettre de renseignements pour le médecin de famille

Renseignements généraux

Le Centre de recherche en santé dans les milieux ruraux et du nord (CRSRN) en collaboration avec l'École de médecine du Nord de l'Ontario sont ravis de vous offrir une occasion unique d'éducation continue et perfectionnement professionnel (ECPP). Ce programme a pour but d'améliorer l'expérience du patient francophone au sein de votre cabinet. Une recension des écrits a exposé certaines lacunes ayant trait à l'offre des services de santé en français dans le nord de l'Ontario. Par exemple, malgré que les francophones dans le nord de l'Ontario s'avèrent une population vieillissante et démontre des taux plus élevés d'états de santé chroniques et des besoins plus complexes en soins de santé, il existe une mauvaise répartition provinciale des médecins pouvant offrir des services de santé en français, où les collectivités rurales et nordiques étant particulièrement mal desservies. Cette mauvaise répartition pose des ennuis étant donné le haut taux de la population francophone dans le Nord. Étant donné le lien entre l'état de santé du patient et la communication provenant du fournisseur de service, il est nécessaire que les médecins qui ont choisi d'œuvrer dans le nord de l'Ontario, qu'ils puissent ou ne puissent pas parler le français, soit outillés avec des stratégies pour offrir des soins axés sur le patient; y compris les services dans la langue de préférence du patient.

De récentes discussions avec des médecins de famille œuvrant dans le nord de l'Ontario ont révélé certains défis particuliers qu'envisagent ces médecins lorsqu'ils traitent leurs patients francophones. On note tout particulièrement, le manque de formation et d'occasions en matière de perfectionnement professionnel continu ayant trait aux besoins des francophones. De plus, les médecins ont identifié que les formations qui sont offertes sont dispendieuses et exigent souvent de quitter le milieu de travail pour voyager ailleurs, ce qui est inconvenient et souvent impossible. Le présent programme de perfectionnement professionnel continu a été développé pour répondre à ces besoins. Par conséquent, nous vous offrons un programme de formation qui adresse les besoins en communication des francophones dans le nord de l'Ontario; nous offrons ce programme gratuitement, pratiquement sans besoin de déplacements tout en ayant l'occasion d'accumuler un bon nombre de crédits Mainpro+.

Le programme de formation

Ce programme d'ECPP comprend trois phases :

PHASE 1 : Évaluation des besoins

Vous recevrez une trousse de sondage qui utilise l'approche basée sur la rétroaction à sources multiples afin d'évaluer le niveau d'offre de services en français dans votre cabinet.

- Vous devrez premièrement compléter un court questionnaire qui mesure le niveau d'offre actuelle de services en français.

- Vous fournirez un questionnaire similaire à votre réceptionniste (de préférence celle/celui qui travaille pour vous depuis le plus de temps).
- La/le réceptionniste en question aura à remettre des questionnaires, de façon aléatoire, à 40 patients qui fréquentent votre cabinet (il y aura des consignes spéciales demandant de distribuer les questionnaires à un nombre égal de patients francophones et anglophones, dans la mesure du possible). Ces patients devront évaluer l'offre de services en français actuelle au sein de votre cabinet ainsi que par rapport à vos comportements de communication.

La phase 1 peut être complétée à votre gré et n'exige que 10 minutes de votre temps. Les questionnaires sont disponibles en français et en anglais et peuvent être complétés en format papier ou en ligne. Une enveloppe-réponse d'affaires sera incluse avec chaque questionnaire. Le temps accordé pour cette phase se terminera le **28 février 2017** et nous vous demandons à vous ou votre réceptionniste de nous rendre les questionnaires qui ont été collectionnés par cette date.

PHASE 2 : Formation

Lorsque les questionnaires provenant de tous les médecins-participants auront été collectionnés, nous procéderons à la phase de la formation. Dans cette phase :

- Vous recevrez un court rapport qui vous fournira une **rétroaction** sur vos résultats personnels de questionnaire (y compris les évaluations par vous-même, votre réceptionniste et vos patients). On y ajoutera la comparaison de vos résultats à ceux de la moyenne des médecins-participants; de plus, seront identifiées, vos forces individuelles ainsi que les matières à améliorer. Par conséquent, la phase 1 servira d'une évaluation des besoins, ce qui alimentera le reste du programme de formation qui sera ajusté à vous spécifiquement.
- Vous recevrez des articles/publications ayant trait à l'importance de la langue de communication dans la prestation des soins de santé; ceci inclura des renseignements et des outils pour améliorer vos aptitudes à offrir des services de santé en français et à traiter vos patients francophones. Tout particulièrement, vous recevrez la « boîte à outils sur l'offre active » du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario. On vous offrira des renvois à des sections spécifiques de la boîte à outils pour aider à adresser certaines lacunes.
- Vous serez invité à participer à un atelier dans lequel les barrières à l'offre des services de santé en français dans le Nord seront discutées et vous aurez l'occasion d'établir un plan d'action pour mettre des stratégies pertinentes en œuvre au sein de votre cabinet.
 - Ces ateliers auront lieu dans diverses collectivités dans le Nord et représenteront le seul temps où des déplacements de votre part seraient nécessaires (si vous optez d'y participer).

PHASE 3 : Post-formation et activité de réflexion

Un questionnaire de suivi ayant pour but de mesurer les changements dans l'offre active des services de santé en français vous sera envoyé de 2 à 4 mois après la phase de formation/atelier.

- Comme à la phase 1, on vous demandera encore de compléter un questionnaire pour faire réflexion sur la façon dont la partie formation a eu un impact sur votre pratique.
- Vous devrez encore fournir la trousse de questionnaires à votre réceptionniste qui distribuera les sondages aux patients.
- Vous recevrez un rapport final qui résumera les résultats du programme de formation, y compris vos résultats post-formation en comparaison à vos résultats pré-formation.

Nombre de crédits possibles

Votre participation à ce programme de formation vous donnera l'occasion d'accumuler des crédits *certifiés* et/ou *non-certifiés* Mainpro+. Le nombre et la classification (*certifié* ou *non-certifié*) des crédits seront accordés en fonction du niveau de votre participation dans chaque composante du programme. Par exemple, les crédits *non-certifiés* Mainpro+ peuvent être accumulés pour des activités d'autoapprentissage telles que compléter et coordonner les questionnaires, faire la lecture de la littérature et passer les rapports finaux en revue. Pour chaque heure passée sur ces activités autodirigées, vous pourrez réclamer des crédits *non-certifiés* Mainpro+. On vous invitera aussi à effectuer des exercices qui font le lien entre l'apprentissage et l'évaluation (Linking Learning to Assessment Exercise) ainsi que le lien entre l'apprentissage et la pratique (Linking Learning to Practise Exercise) suite à vos lectures (dans la phase de formation et la phase post-formation et réflexion) pour lequel vous pourrez réclamer 5 crédits *certifiés* Mainpro+. Finalement, l'atelier de 2 heures dans la phase de formation a été certifié par le Collège des médecins de famille du Canada pour 4 crédits *certifiés* d'apprentissage en groupe Mainpro+. De plus, si vous participez à l'atelier, toutes les activités complétées dans les phases d'évaluation et de formation seront admissibles comme crédits *certifiés* d'apprentissage de groupe. Notez que vous ne pouvez pas réclamer des crédits *certifiés* et *non-certifiés* pour une même activité. Il n'est pas nécessaire de compléter toutes les composantes du programme, de fait, vous pouvez opter de participer à certaines parties seulement (par exemple, vous pouvez compléter les questionnaires pré- et post-formation sans avoir à faire l'exercice de lien entre l'apprentissage et l'évaluation/la pratique ou même l'atelier). Peu importe ce que vous décidez de faire, les crédits vous seront accordés pour les parties du programme dont vous complétez. Le tableau ci-bas démontre comment les crédits seront accordés basé sur le niveau de participation :

Activité		Crédits Mainpro+ possibles						
		Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3	Scénario 4	Scénario 5	Scénario 6	Scénario 7
Phase d'évaluation	Remplir le questionnaire du médecin et coordonner les questionnaires de la réceptionniste et du patient	1 crédit non-certifié (1 heure)	1 crédit non-certifié (1 heure)	1 crédit non-certifié (1 heure)	2 crédits certifiés ¹ (1 heure)	2 crédits certifiés ¹ (1 heure)	2 crédits certifiés ¹ (1 heure)	2 crédits certifiés ¹ (1 heure)
	Revoir les résultats et lire la littérature		1 crédit non-certifié par heure ²	1 crédit non-certifié par heure ²	2 crédits certifiés ¹ par heure ²	2 crédits certifiés ¹ par heure ²	2 crédits certifiés ¹ par heure ²	2 crédits certifiés ¹ par heure ²
Phase de formation	Faire l'activité « Relier l'apprentissage à l'évaluation »			5 crédits certifiés	5 crédits certifiés	5 crédits certifiés	5 crédits certifiés	5 crédits certifiés
	Participer à l'atelier ³ et faire l'exercice de réflexion				4 crédits certifiés	4 crédits certifiés	4 crédits certifiés	4 crédits certifiés
Phase Post-formation et réflexion	Remplir le questionnaire du médecin et coordonner les questionnaires de la réceptionniste et du patient					2 crédits certifiés ¹ (1 heure)	2 crédits certifiés ¹ (1 heure)	2 crédits certifiés ¹ (1 heure)
	Revoir le rapport final						2 crédits certifiés ¹ par heure ²	2 crédits certifiés ¹ par heure ²
	Faire l'activité « Relier l'apprentissage à la pratique »							5 crédits certifiés
Total des crédits Mainpro+ accordés		1 non-certifié	2+ non-certifiés	2+ non-certifiés 5 certifiés	13+ certifiés	15+ certifiés	17+ certifiés	22+ certifiés

1. Tous les crédits non-certifiés d'autoapprentissage acquis seront admissibles comme crédits certifiés d'apprentissage de groupe si vous assistez à l'atelier, autrement, ils demeureront *non-certifiés*.

2. Ces crédits sont obtenus sur un taux horaire, 1 crédit *non-certifié* peut être réclamer pour chaque heure de participation.

3. Cet atelier répond aux critères de certification du Collège des médecins de famille du Canada et a été approuvé pour 4 crédits certifiés d'apprentissage en group Mainpro+.

La composante de recherche

En plus de recevoir des crédits Mainpro+, en participant à ce programme d'ECPP, vous aurez l'occasion de participer à une étude unique qui est intégrée dans la formation. Les questionnaires dans la phase 1 serviront à la fois d'une évaluation des besoins, d'une méthode de cibler votre expérience d'apprentissage, tout en étant analysés afin de mieux connaître l'état actuel des soins de services en français dans le nord de l'Ontario ainsi que l'importance de la langue au sein de l'expérience du patient. Les barrières à l'offre des services de santé en français ainsi que le plan d'action qui sera élaboré dans le cadre de l'atelier seront analysés qualitativement afin d'alimenter les activités de formation futures. Finalement, les résultats de la phase post-formation seront partagés avec vous pour vous informer sur votre progrès et seront analysés pour évaluer l'impact du programme de formation en tant que tel.

Vous avez le droit de retirer votre participation en tout temps (et par conséquent la composante de recherche) sans pénalité ou conséquence. Vous pouvez également refuser de répondre à aucune question sur le questionnaire ou refuser de participer à aucune composante du programme. Puisqu'il s'agit d'un programme d'éducation continue, on vous accordera seulement les crédits Mainpro+ pour les composantes que vous aurez complétées (tel que décrit ci-haut), toutefois, le refus de répondre à certaines questions dans le questionnaire n'empêchera pas l'accumulation de crédits et les crédits que vous avez accumulés ne seront pas enlevés si vous décidez de vous retirer d'aucune composante subséquente du programme. Vous pouvez aussi vous retirer de la composante de recherche tout en continuant de participer au programme de formation, pour ce, faites-en la demande auprès de Patrick Timony (PE_Timony@laurentian.ca) pour faire détruire vos données. Votre réceptionniste ainsi que vos patients seront informés qu'ils participent à une étude. Veuillez noter que ces derniers auront le droit de refuser de participer; ceci n'aura aucun effet négatif sur votre capacité de participer au programme ou d'accumuler des crédits.

En plus d'accumuler des crédits Mainpro+, il y a beaucoup d'autres bénéfices à participer à ce programme pour vous-même, vos collègues et vos patients. En prenant connaissance de l'importance de l'offre de soins de santé qui sont linguistiquement adaptés, vous serez mieux outillé pour faire la prestation de soins de santé axés sur vos patients francophones. L'évaluation des besoins intégrés dans la phase 1 fera en sorte que le programme de formation soit ciblé à vos besoins particuliers, ce qui vous permettra d'acquérir des aptitudes et de développer des stratégies qui seront particulièrement pertinentes pour votre pratique. Vous serez encouragé de partager ces aptitudes et stratégies avec vos collègues, qui eux, bénéficieront indirectement de votre participation au programme. Ultiment, ce sont vos patients qui bénéficieront le plus, en étant les récipiendaires de soins et services de qualité dans leur langue de préférence.

Malgré qu'il n'y a aucun risque physique ou psychologique à participer au programme, il y aura potentiellement des risques sociaux. Certains médecins se sentiront peut-être inconfortables avec l'idée que leurs patients évaluent leurs compétences en communication et s'inquiéteront de l'impact sur leur image professionnelle. Afin de pallier à ce risque, votre nom n'apparaîtra sur aucun matériel de recherche (par ex. les questionnaires, formulaires de consentement); seulement un numéro d'identification unique sera utilisé pour vous identifier. Par conséquent, seuls les membres de l'équipe de recherche pourront faire le lien entre un sondage et un médecin en particulier. De plus, les questionnaires comptent surtout des questions à réponses fermées à choix multiples et donnent très peu d'occasion aux répondants d'élaborer sur les matières relatives à leur médecin. Donc, aucun renseignement de nature professionnelle qui risque d'être négatif ne sera collectionné.

Toutes les données que vous fournirez seront entreposées dans la plus stricte confidentialité. Tous les questionnaires en format papier seront entreposés dans un classeur sous-clé dans un bureau sous-clé à l'intérieur d'un édifice à accès restreint à l'Université Laurentienne. Toutes les données électroniques, y compris les questionnaires en ligne, seront entreposées sur un serveur sécurisé au CRESRN et qui est protégé par les protocoles de sécurité du Service informatique de l'Université Laurentienne. Seuls les chercheurs assignés au projet et qui ont signé une entente de non-déclaration auront accès aux données. Vos données seront entreposées de façon anonyme sans aucuns identificateurs. Vos données pourront seulement être identifiées par un code d'identification unique et seuls les chercheurs en chef pourront faire le lien à vos données. Étant donné que l'information collectionnée dans cette étude sera utilisée pour alimenter de futures initiatives de formation, vos données seront entreposées de façon sécurisée sur le serveur du CRESRN pour un temps indéfini et pourrait être utilisé pour des propos de recherche futurs.

Si vous avez des questions au sujet du programme de formation ou les composantes de recherche, veuillez communiquer avec :

<p>Patrick E. Timony, Ph. D. (candidat) Attaché de recherche Centre de recherche en santé dans les milieux ruraux et du Nord, Université Laurentienne</p> <p>☎ : 705-675-1151 poste. 4298 ☎ : 1-800-461-4030 poste. 4298 ✉ : pe_timony@laurentienne.ca</p>	<p>Danielle Barbeau-Rodrigue, M. A. (candidate) Directrice, Affaires francophones École de médecine du Nord de l'Ontario</p> <p>☎ : 705 662-7291 ☎ : 1 800 461-8777 poste. 7291 ✉ : dbarbeau@nosm.ca</p>	<p>Alain P. Gauthier, Ph. D. (superviseur) Professeur agrégé École des sciences de l'activité physique, Université Laurentienne</p> <p>☎ : 705 675-1151 poste. 1071 ☎ : 1 800 461-4030 poste. 1071 ✉ : agauthier@laurentienne.ca</p>	<p>Deborah Smith, CCMF FCMF Directrice médicale, Éducation continue et de perfectionnement professionnel École de médecine du Nord de l'Ontario</p> <p>✉ : debsmith@nosm.ca</p>
---	---	---	--

Vous pouvez aussi communiquer avec l'**agent de l'éthique en recherche** à l'Université Laurentienne par rapport aux questions éthiques ou aux plaintes ayant trait à la recherche en tant que telle à 705-675-1151 poste 3213 ou 2436 ou sans frais au 1 800 461-4030 ou par courriel à ethics@laurentian.ca.

