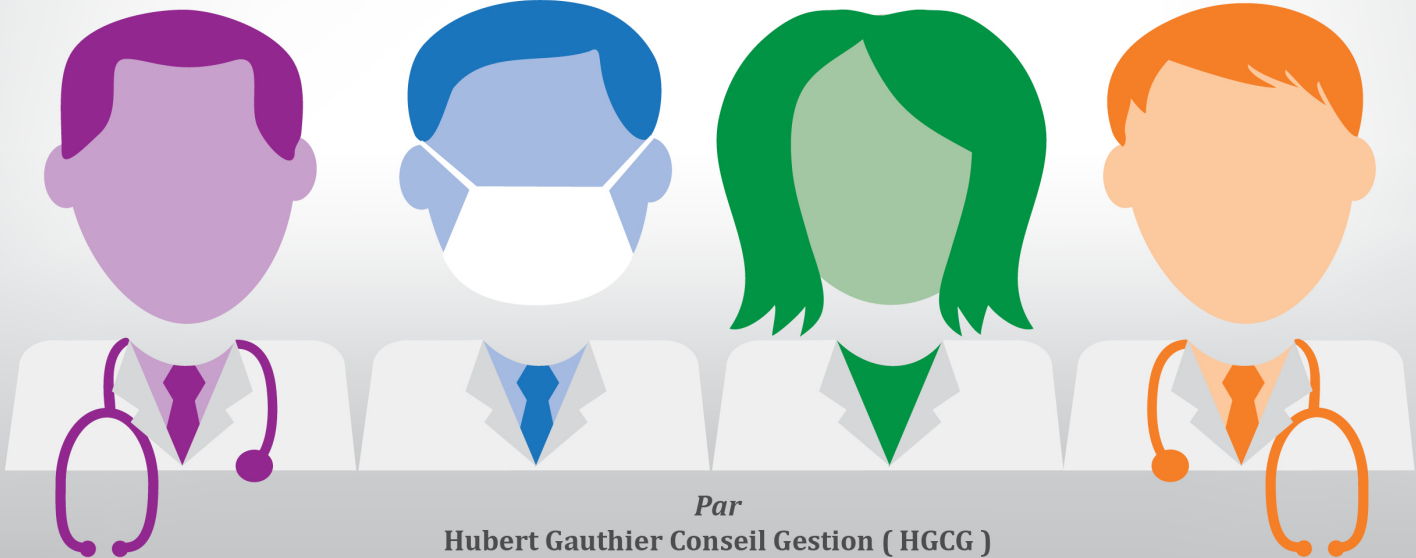


# En santé, on gagne à bien se comprendre.

Argumentaire pour des soins de santé de qualité en français.  
La traduction-interprétation et l'accompagnement comme solutions transitoires.

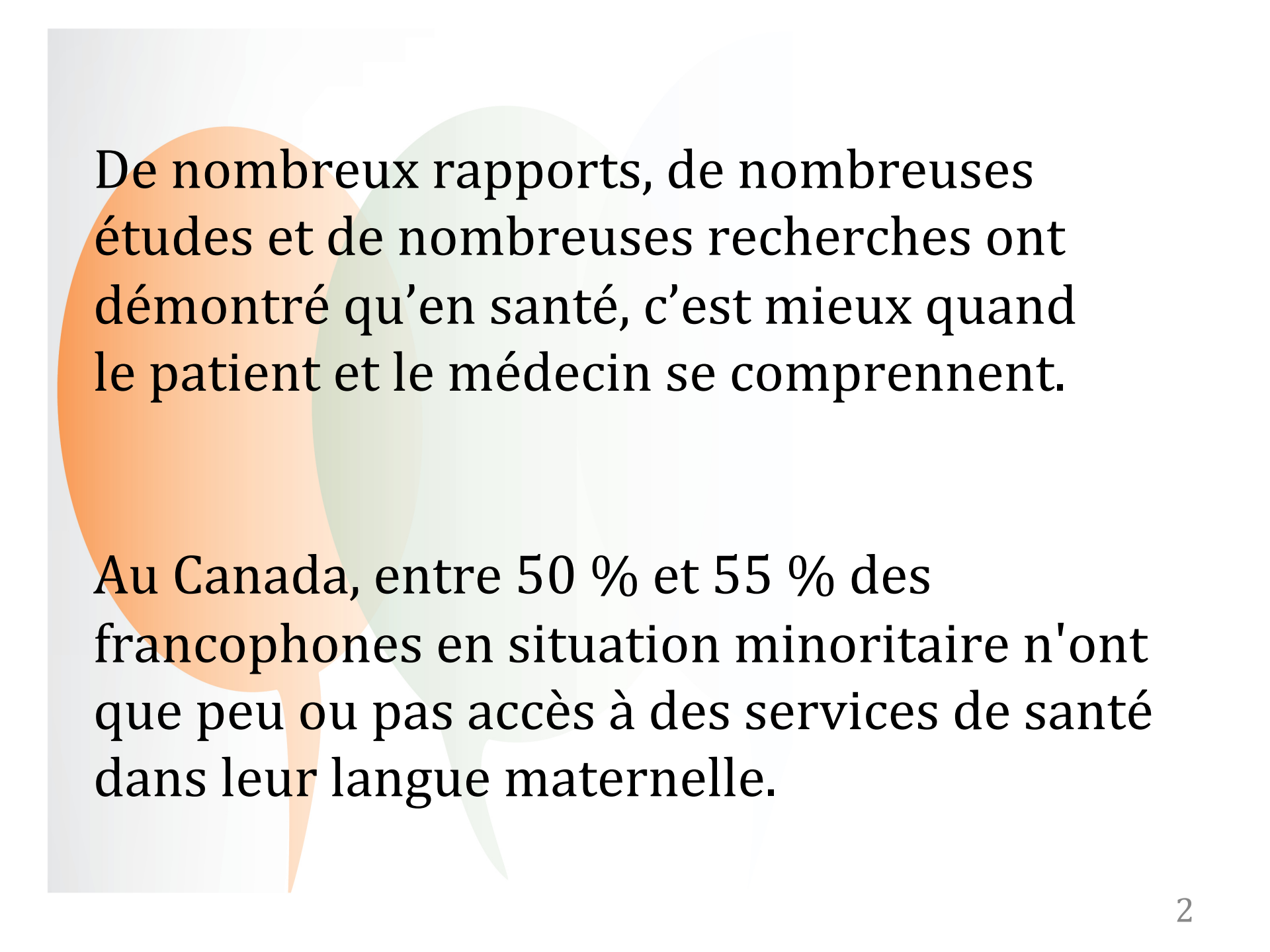
*Pour*

Les réseaux santé – Partenariat Communauté en santé du Yukon (PSC)  
et le Réseau Santé en Français de Terre-Neuve-et-Labrador (RSFTNL)



*Par*

Hubert Gauthier Conseil Gestion ( HGCG )



De nombreux rapports, de nombreuses études et de nombreuses recherches ont démontré qu'en santé, c'est mieux quand le patient et le médecin se comprennent.

Au Canada, entre 50 % et 55 % des francophones en situation minoritaire n'ont que peu ou pas accès à des services de santé dans leur langue maternelle.

# La barrière de la langue :

- réduit le recours aux services préventifs

- augmente :

  - le temps de consultation

  - le nombre de tests

  - la probabilité d'erreur dans les diagnostics et les traitements

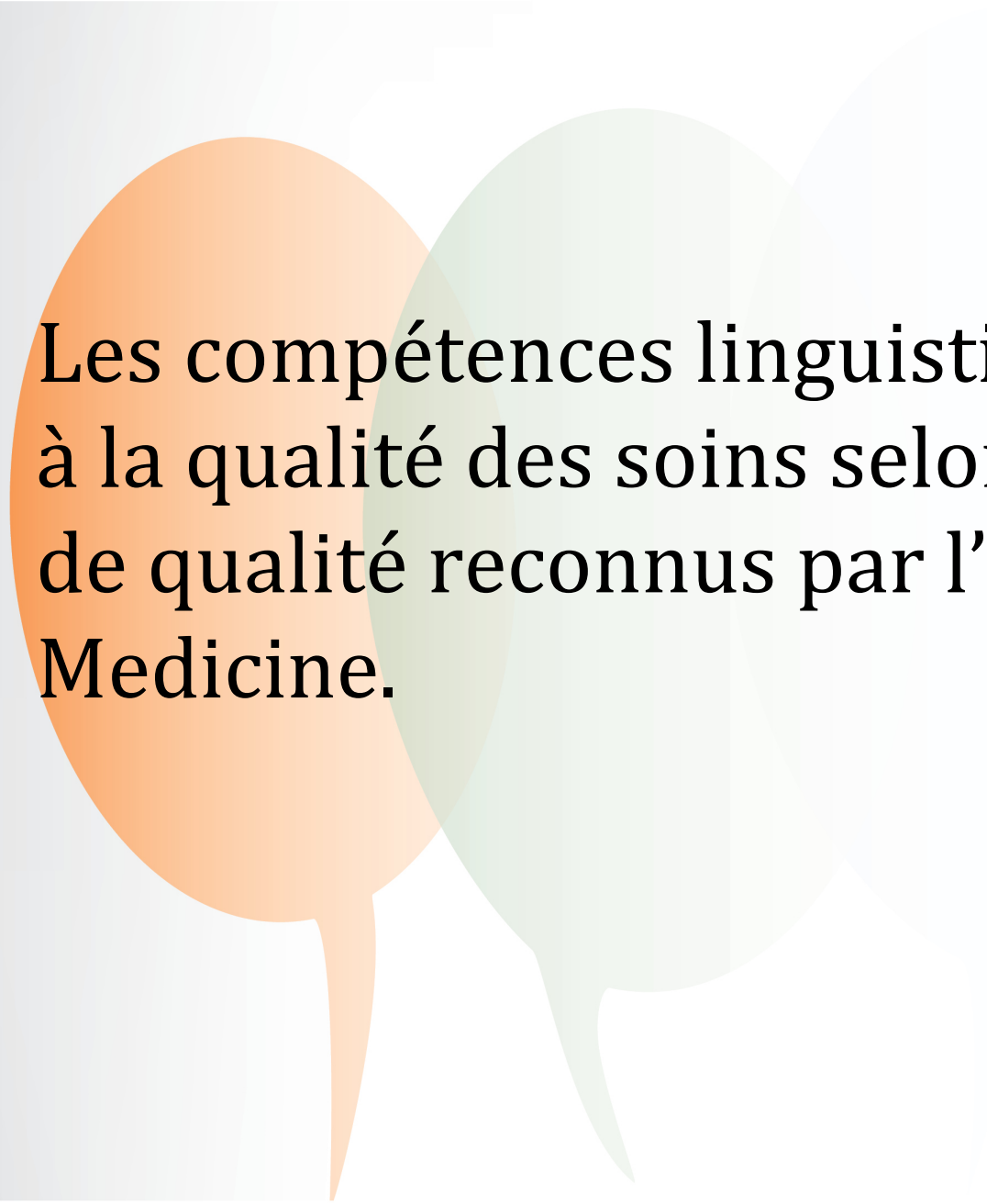


-diminue la probabilité de fidélité aux traitements

-diminue la satisfaction à l'égard des soins et services

-diminue la qualité des soins et des résultats

-augmente les coûts pour le système de santé



Les compétences linguistiques sont liées à la qualité des soins selon six principes de qualité reconnus par l'Institute of Medicine.

## Sécurité

-éviter un mauvais diagnostic, éviter d'exposer les patients à des risques inutiles et s'assurer que le patient puisse fournir un consentement éclairé

## Efficacité

-les systèmes de soins doivent avoir accès à des systèmes d'information leur permettant de mesurer s'il y a des disparités dans les soins et dans l'état de santé en fonction des caractéristiques linguistiques et culturelles

## Centré sur le patient

-la compassion, l'empathie, la sensibilité aux besoins, valeurs et préférences du patient

-ces attitudes et habiletés sont des éléments clé des compétences linguistiques et culturelles

## Équité

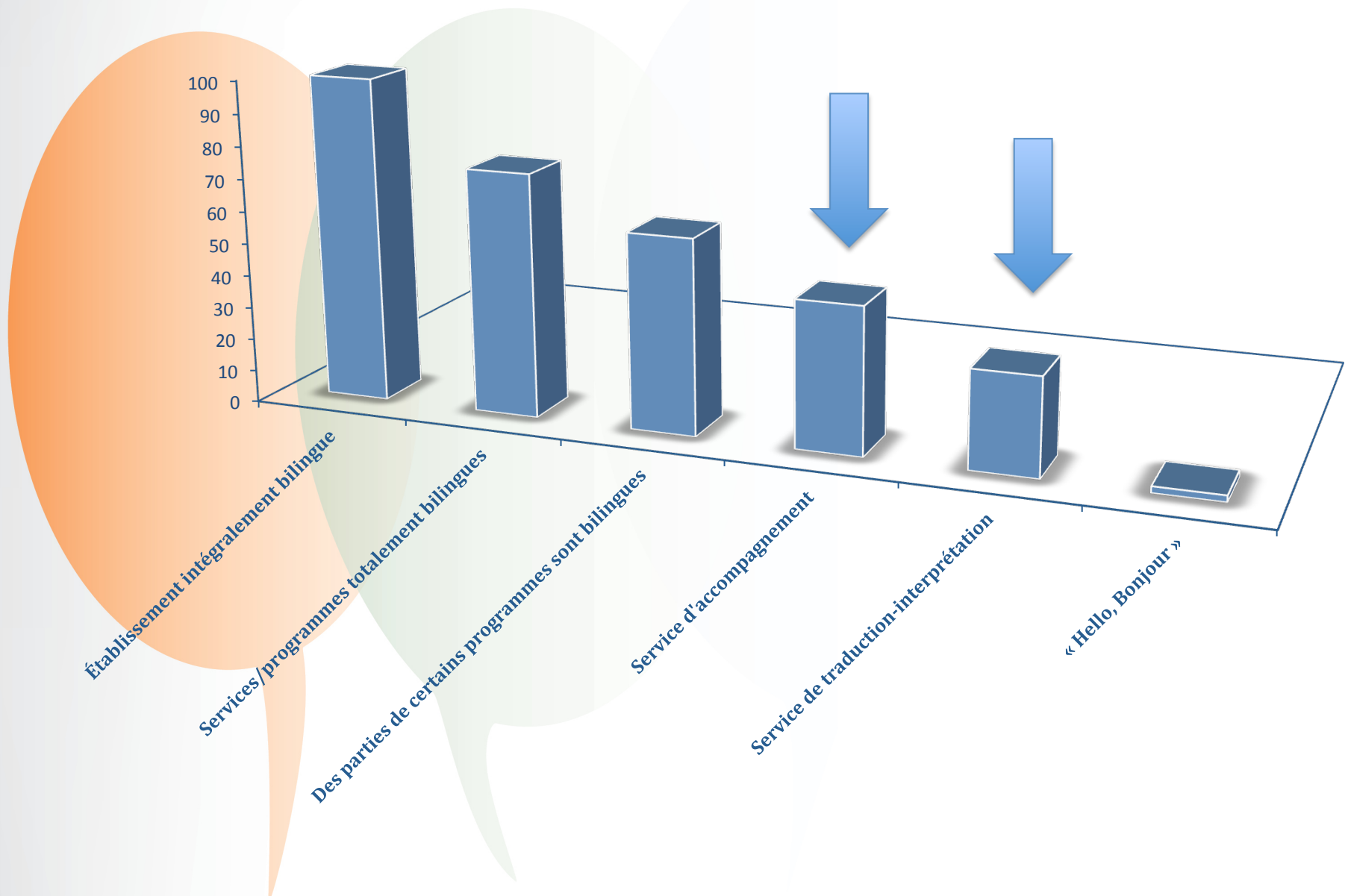
-les soins offerts ne doivent pas varier en fonction de la langue ou la culture



En temps opportun et efficience

Les barrières linguistiques et culturelles peuvent contribuer à accroître la durée de séjour à l'hôpital ou à augmenter les délais d'attente.


# Mais il y a une gamme de solutions :



Au Yukon et à Terre-Neuve-et-Labrador,  
la traduction-interprétation  
et l'accompagnement peuvent être  
des solutions transitoires.

-La traduction-interprétation permet à une  
personne bilingue de servir d'intermédiaire  
entre le client-patient et le professionnel de  
santé.

-L'accompagnement aide le client à naviguer  
dans le monde complexe des soins de santé.



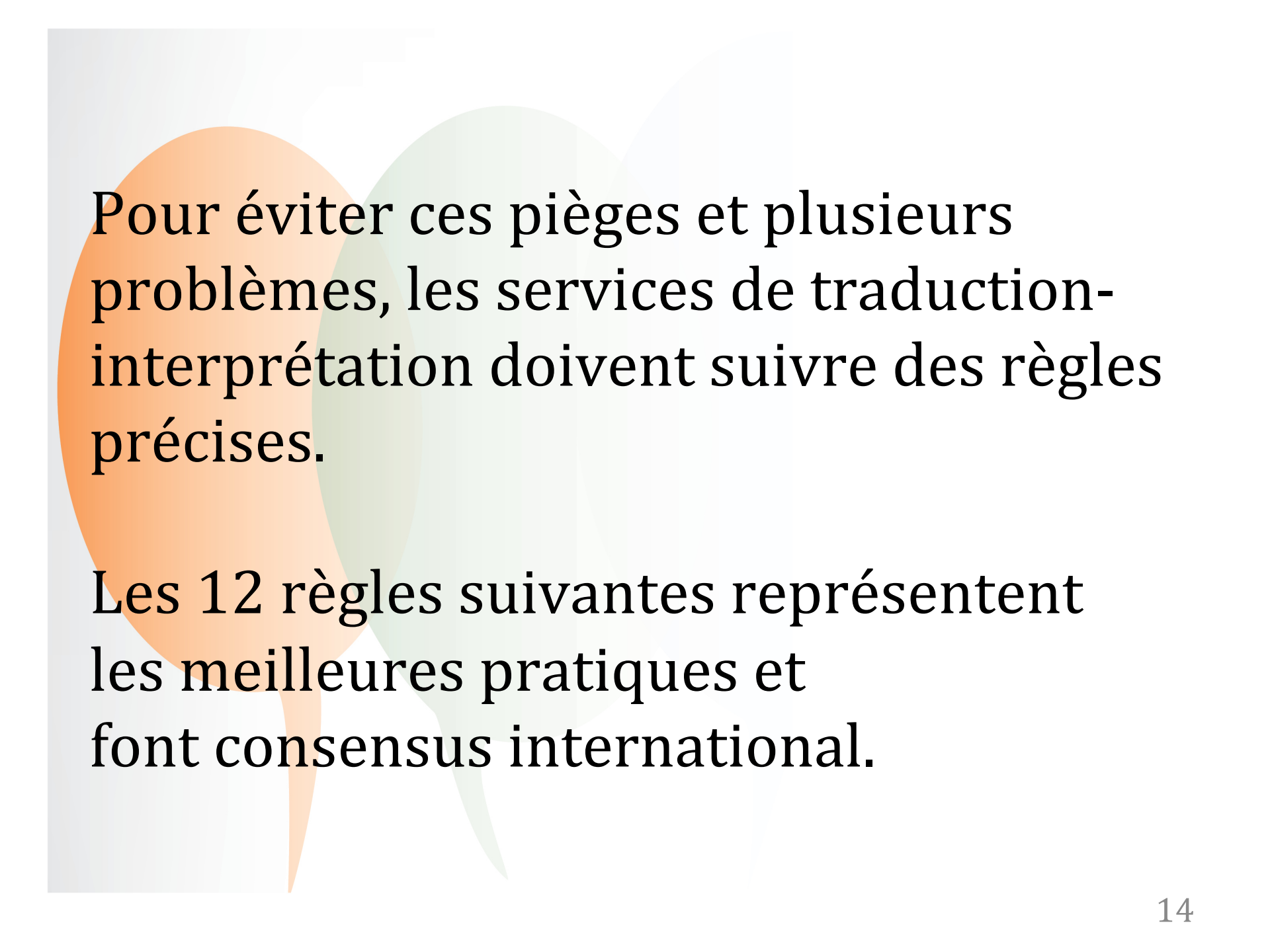
Par contre  
la traduction-interprétation  
comporte des pièges  
selon les modèles utilisés.

# Modèles de traduction-interprétation ( avantages et inconvénients )

- Des interprètes fortuits  
et des interprètes non formés
- Des intervenants en santé bilingues
- Des interprètes sur place
- Des interprètes au téléphone

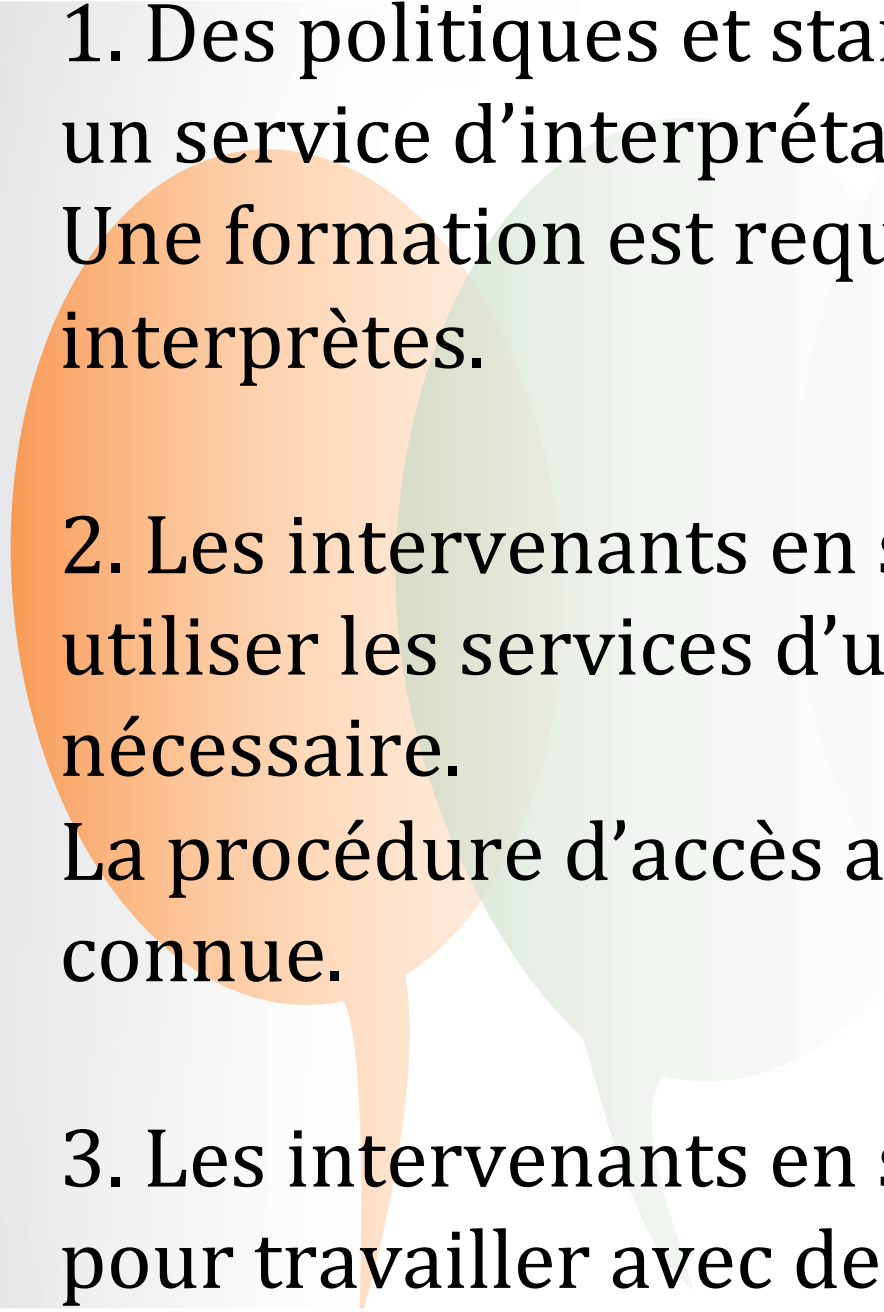


Donc la traduction-interprétation  
comporte bel et bien des pièges.



Pour éviter ces pièges et plusieurs problèmes, les services de traduction-interprétation doivent suivre des règles précises.

Les 12 règles suivantes représentent les meilleures pratiques et font consensus international.



1. Des politiques et standards garantissent un service d'interprétation gratuit. Une formation est requise pour les interprètes.

2. Les intervenants en santé doivent utiliser les services d'un interprète lorsque nécessaire.

La procédure d'accès au service est claire et connue.

3. Les intervenants en santé sont formés pour travailler avec des interprètes.



4. Il existe des directives liées à la communication via un interprète.

5. Seuls des interprètes formés sont utilisés. On ne fait appel à la famille et aux amis qu'à la demande du patient.

6. La formation d'un interprète comprend l'apprentissage des protocoles de soins, un volet éthique, et de la terminologie médicale.



7. La formation des interprètes devrait durer au moins 40 heures.

8. Les utilisateurs sont renseignés sur leurs droits par rapport au service d'interprétation.

9. La gestion du service d'interprétation est la responsabilité de la haute direction.



10. Des données sont colligées sur les demandes de service.

11. La description de tâche d'un interprète doit être reconnue.

12. Une procédure d'évaluation du service d'interprétation est mise en place.

# Le service d'accompagnement et ses 5 modèles

( avantages et inconvénients )

-L'accompagnement professionnel  
( non clinique )

-L'accompagnement professionnel  
( clinique )



-L'accompagnement non professionnel par des pairs ou des bénévoles

-L'auto-accompagnement

- L'accompagnement basé sur une approche par secteur de population

De bons services de traduction-interprétation et d'accompagnement constituent un pas dans la bonne direction pour que les francophones en milieu minoritaire aient un meilleur accès à des soins de santé dans leur langue maternelle.

L'enjeu fondamental :  
la qualité des services.



Partenariat  
communauté  
en santé (PCS)