

Étude de questions liées aux services de santé dans la langue de la minorité

Je m'appelle Ilene Hyman et je suis chercheuse et professeure associée à l'École de santé publique Dalla Lana à l'Université de Toronto. La plupart de mes recherches portent sur les questions de santé qui touchent les populations méritant l'équité, telles que les nouveaux arrivants, qui ne maîtrisent pas toujours l'une des langues officielles du Canada. J'ai rédigé plusieurs rapports, en collaboration avec des cliniciens, des chercheurs et d'autres experts dans le domaine, sur la nécessité d'investir dans l'accès linguistique aux services de santé, en examinant les effets néfastes sur la santé de l'absence d'interprétation linguistique, en présentant l'« analyse de cas » en faveur de l'investissement dans des services d'interprétation professionnels et, plus récemment, en promouvant l'interprétation en milieu médical comme un droit de la personne essentiel pour tous [<https://lnkd.in/dQt28Egg>].

L'accès équitable à des soins de santé de qualité est l'un des principes fondamentaux du système de santé canadien. Cependant, de nombreux Canadiens qui ne maîtrisent pas au moins l'une des deux langues officielles du Canada, le français et l'anglais, sont confrontés à de grandes inégalités en santé en raison des obstacles linguistiques. En 2017, selon Statistique Canada, 19,6 % des résidents permanents canadiens arrivés en tant qu'immigrants ne parlaient ni l'anglais ni le français, et cette proportion atteignait 49 % pour les réfugiés. Les rapports que j'ai rédigés démontrent amplement que les patients confrontés à des obstacles linguistiques sont moins susceptibles de recevoir des traitements efficaces et fondés sur des données probantes, et plus susceptibles de recevoir des soins dans des délais non raisonnables. Au Canada, les personnes ne parlant pas l'anglais seraient moins satisfaites de leur traitement médical que celles qui maîtrisent l'anglais. Cette situation indique que l'appui aux langues joue un rôle important dans l'expérience des patients. La satisfaction des fournisseurs de soins de santé est généralement meilleure lorsque des services d'interprétation professionnels sont disponibles. Il est démontré que les obstacles linguistiques réduisent l'efficacité du système de soins de santé et augmentent les coûts des soins de santé. Les services professionnels d'appui aux langues sont associés à une augmentation des économies réalisées grâce à des facteurs tels que la réduction de l'utilisation des services d'urgence et l'utilisation plus efficace du temps de travail du personnel.

En résumé, les résultats de mes recherches mettent en évidence les avantages sociaux et économiques substantiels résultant d'une utilisation efficace des services d'interprétation professionnels. Lorsqu'ils sont quantifiés, les avantages sont supérieurs aux coûts de mise en œuvre de ces services. Plus important encore, il existe un consensus dans la littérature sur le fait que de fournir un accès linguistique aux services de santé ne doit pas être considéré comme un programme complémentaire distinct. Au contraire, il s'agit d'un élément essentiel d'une stratégie visant à atteindre des objectifs plus larges relatifs au système de santé.

Les recommandations suivantes sont formulées à différents niveaux :

Niveau des gouvernements :

L'objectif d'un système de santé public d'être accessible, inclusif et de fournir des soins de santé de haute qualité à l'ensemble des citoyens nécessite la prestation de services d'interprétation en milieu médical. Nous recommandons aux gouvernements de prendre les mesures suivantes :

- élaborer des normes nationales pour les interprètes professionnels;
- élaborer des stratégies globales et des modèles de financement connexes pour les services d'interprétation professionnels afin d'aider l'ensemble des organismes de soins de santé à promouvoir la santé et à fournir des soins tertiaires, entre autres, idéalement à l'échelle nationale ou provinciale, par l'intermédiaire des ministères de la Santé;
- inclure le recours obligatoire à des interprètes professionnels dans les politiques, les procédures, les normes de pratique et les lignes directrices des organismes de réglementation provinciaux et nationaux des fournisseurs de soins de santé.

Au niveau des organismes :

L'un des objectifs des organismes de soins de santé est d'offrir un environnement sûr, accueillant et adapté à la réalité culturelle. Nous recommandons aux organismes de prendre les mesures suivantes :

- veiller à ce que les fournisseurs de soins de santé soient au courant de l'existence de services d'interprétation et leur faciliter l'accès à ces services;
- mettre en place une formation obligatoire sur les compétences culturelles et l'importance des services d'interprétation dans l'ensemble des programmes de formation des fournisseurs de soins de santé;
- fournir des informations écrites sur la santé dans des langues et des formats différents (c'est-à-dire pas exclusivement sous forme numérique);
- intégrer l'accès aux services d'interprétation dans les systèmes de dossiers médicaux électroniques en rappelant régulièrement de les utiliser;
- élaborer et mettre en œuvre des politiques et des normes de pratique relatives aux plans d'accès linguistique.

Au niveau des fournisseurs :

En tant que fournisseurs de soins, nous sommes conscients des nombreuses attentes à l'égard des fournisseurs de soins et des cliniques. Afin d'aider et d'encourager les fournisseurs de soins à adopter et à utiliser les services d'interprétation en milieu médical, nous leur recommandons de prendre les mesures suivantes :

- recevoir une compensation appropriée pour le temps et les efforts supplémentaires consacrés au recours à des services d'interprétation;
- recevoir une formation complète sur les avantages des services d'interprétation et sur la manière de travailler avec les interprètes en milieu médical et de veiller à ce que les établissements d'enseignement des fournisseurs de soins de santé et les organismes de réglementation disposent de normes nationales pour former le personnel à l'utilisation appropriée des services d'interprétation;
- suivre des séminaires et des cours en ligne en continu sur les compétences culturelles et la communication efficace avec des populations de patients diverses, ainsi que de la formation entre pairs;

- offrir aux patients réfugiés la possibilité de participer à l'élaboration et à l'évaluation des programmes d'interprétation;
- donner aux patients réfugiés les moyens de faire respecter leur droit à des services d'interprétation;
- continuer à s'inspirer d'initiatives telles que les champions locaux des fournisseurs de soins de santé pour la santé des réfugiés, qui encouragent leurs collègues locaux à utiliser ces services;
- continuer à s'inspirer des recherches portant sur la manière dont les fournisseurs prennent leurs décisions concernant le recours aux services d'interprétation et dans quelles situations ces services sont utilisés, quel genre d'interprète est utilisé et si ce choix varie en fonction de la spécialité, tout en tenant compte de la proportion de patients qui n'ont pas accès aux services d'interprétation souhaités, et de la fréquence à laquelle l'intelligence artificielle comme Google Translate, ou la famille et les amis sont utilisés, et des raisons de cette utilisation.