



L'accès à l'interprétation augmente l'efficacité et l'équité en matière de soins de santé.

ENJEU : Le manque observé dans les services d'interprétation professionnels centralisés crée des inefficacités administratives et augmente les risques pour les patients.

Les nouveaux arrivants au Canada représentaient 80 % de la croissance de la population active du Canada entre 2016 et 2021. Le bien-être de ces derniers est essentiel à notre main-d'œuvre ainsi qu'à nos collectivités. Le recensement de 2021 a révélé que 69,4 % des immigrants récents ne parlent ni anglais ni français comme langue maternelle. Du temps et de l'argent sont gaspillés lorsqu'ils ne peuvent communiquer efficacement avec leurs fournisseurs de soins de santé.

Les répercussions négatives des lacunes en matière d'interprétation comprennent ce qui suit :

EXPÉRIENCE DES PATIENTS

- Réduction de l'accès aux soins
- Augmentation du fardeau familial pour assumer le rôle d'interprète
- Moindre satisfaction à l'égard des soins obtenus

- Manque de mobilisation relativement au plan de soins
- Risque accru d'erreurs et de complications médicales
- Visites répétitives

EXPÉRIENCE DES FOURNISSEURS

- Fardeau administratif
- Sentiment de frustration parmi le personnel
- Risque de litige et d'atteinte à la réputation

SOLUTION :

Élaborer une norme pancanadienne où l'interprétation dans le cadre des soins de santé est organisée et financée de façon centralisée par le ministère de la Santé de la province.

Il est prouvé que ce modèle favorise la promotion de l'équité, accroît la sécurité et permet de faire des économies importantes pour le système.

L'aide apportée par les interprètes fait gagner du temps au médecin. Dans cette étude, un gain de temps de **17 627 minutes** (soit 294 heures) par année correspondrait à plus de **580** visites supplémentaires de **30 minutes** chez le médecin.

Le service d'interprétation centralisé financé par le gouvernement du Manitoba ne coûte que **63,07 \$** par **29 367** visites en présence d'un interprète.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE :

Préconiser les services d'interprétation provinciaux comme suit :

- **Traiter le point** au Comité permanent de la santé avec l'appui du Réseau national de navigation pour nos nouveaux arrivants (N4).
- **Échanger** ces renseignements avec ceux qui ont investi dans l'équité en matière de soins de santé.
- **Prendre contact** avec N4 pour apprendre comment votre province peut bénéficier d'un service d'interprétation centralisé financé.
 - Prendre contact avec Catherine Penney, spécialiste de l'amélioration de la qualité, à l'adresse suivante : cpenney@cheo.on.ca.

Source : Bowen, Sarah. *Obstacles linguistiques au sein de l'Office régional de la santé de Winnipeg : Preuves et incidences*, 2004. (Anglais)

FINANCÉ PAR



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

FUNDED BY

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

SITUÉ À

CHEO

PARTENAIRE PÉDAGOGIQUE



UNIVERSITÉ
SAINT-PAUL
UNIVERSITY



Normes pancanadiennes pour l'équité en matière de soins de santé : Les arguments en faveur des services d'interprétation provinciaux

ENJEU : L'accès incohérent aux services d'interprétation professionnelle dans le domaine des soins de santé crée des risques et des inefficacités, et nuit à l'intégration des nouveaux arrivants aux rangs de notre main-d'œuvre.

CONTEXTE :

Pour ce qui est de l'économie du Canada, les nouveaux arrivants en sont le futur fer de lance. **Entre 2016 et 2021, les immigrants représentaient environ 80 % de la croissance de la population active au Canada.** Les défis continus en matière de santé peuvent cependant avoir une incidence sur leur participation au sein de nos effectifs et de nos collectivités. Pour être efficaces, comme tous les Canadiens, les nouveaux arrivants doivent être en bonne santé. La capacité à communiquer dans sa langue de choix est un élément essentiel du consentement aux soins de santé et de l'élaboration d'un diagnostic et d'un plan de traitement efficaces par des cliniciens. **Le recensement de 2021 a révélé que 69,4 % des immigrants récents ne parlent ni anglais ni français, comme langue maternelle, soulignant ainsi la nécessité de recourir à des services d'interprétation.**

ANALYSE :

Le manque qui prévaut au niveau des services d'interprétation entraîne des coûts importants et souvent cachés pour les fournisseurs et les établissements de soins de santé. **Les répercussions négatives découlant d'un travail effectué sans l'aide d'un interprète de santé qualifié comprennent l'utilisation accrue des services d'urgence, les réadmissions à l'hôpital et les erreurs médicales, une augmentation du nombre de demandes d'aiguillage et de tests diagnostiques retardés, ainsi qu'une augmentation du nombre de tests recommandés inutilement.** En d'autres termes, cela met à rude épreuve nos services de santé déjà épuisés. Ces répercussions négatives sont en fin de compte plus coûteuses que les services d'interprétation.

Il convient de comparer ces répercussions négatives aux résultats percutants de l'étude menée en milieu hospitalier en 2003, qui a révélé que **les médecins ont gagné du temps en recourant aux services d'un interprète.** Dans cette étude, un gain de temps de 17 627 minutes (soit 294 heures) par année correspondrait à plus de 580 visites supplémentaires de 30 minutes chez le médecin.

« Dans notre hôpital, nous avons constaté que les patients qui n'avaient pas d'interprète étaient souvent invités à retourner pour d'autres visites dans le centre de réadaptation afin de s'assurer qu'ils comprenaient bien leur traitement. La communication qui aurait pu être terminée en une seule visite avec un interprète a pris beaucoup plus de temps et a nécessité la prise d'autres rendez-vous avec un physiothérapeute. »

- Directeur d'un grand hôpital urbain

ÉTUDE DE CAS : OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG

Le ministère de la Santé du Manitoba a mis sur pied un service d'interprétation centralisé qui couvre tous les services de santé. D'après l'analyse que le ministère a effectuée, on a constaté que « les coûts immédiats et à long terme liés à l'incapacité de s'attaquer aux obstacles linguistiques sont souvent occultés, comparativement aux coûts plus "visibles" liés à la réponse aux besoins en matière de services d'accès linguistique. Toutefois, la réalité est que les obstacles linguistiques "coûtent" cher à l'organisation d'une façon ou d'une autre ». Le rapport annuel sur l'accès linguistique de l'Office régional de la santé de Winnipeg mentionne que, de 2015 à 2021, le coût moyen par service était de 63,07 \$, sur une moyenne de 29 367 services offerts.

RECOMMANDATIONS :

Une norme pancanadienne des services d'interprétation dans le cadre des soins de santé, financés par les provinces, est appuyée par ce qui suit :

- L'établissement de modèles de financement pour l'interprétation professionnelle afin d'appuyer la gamme des services de soins de santé, allant de la promotion de la santé aux soins tertiaires.
- L'établissement de modifications législatives et l'élaboration de politiques qui garantissent l'utilisation de l'interprétation professionnelle dans les soins de santé.
- L'élaboration de politiques qui reconnaissent l'interprétation dans le cadre des soins de santé comme un service « médicalement nécessaire ».

¹ http://torontohealthequity.ca/wp-content/uploads/2013/02/Language_Barriers_within_the_Winnipeg_Regional_Health_Authority_Evidence_and_Implications.pdf

Source : Bowen, Sarah. *Obstacles linguistiques au sein de l'Office régional de la santé de Winnipeg : Preuves et incidences*. 2004. (Anglais)

