



Les répercussions des problèmes de communication sur la prestation de soins de santé de qualité aux communautés et patients de langue minoritaire

Sommaire d'un exposé de position
soumis au Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS)
par le Réseau des services de santé en français de l'Î.-P.-É.,
en collaboration avec la Société Santé en français

La prestation des services de santé dans la langue de choix du patient est une question de qualité des soins et de gestion des risques. Une analyse de la recherche indique que la prestation des services dans la langue maternelle d'un patient a les avantages suivants : l'évaluation de l'état de santé est plus précise; l'accès aux services de santé, plus particulièrement aux activités de promotion de la santé et de prévention des maladies, est amélioré; le traitement reçu permet une interaction interpersonnelle, ce qui améliore la relation thérapeutique et mène à des résultats cliniques plus positifs; les patients comprennent mieux le plan de traitement et sont plus susceptibles de le respecter; les patients sont plus satisfaits; les soins offerts sont de meilleure qualité; les problèmes de gestion des risques liés à la prestation de services se font plus rares.

Les organismes de soins de santé ont tendance à considérer l'accès à des services de santé dans les deux langues officielles comme une « question de droits » et à négliger les risques inhérents associés à la non-résolution des barrières linguistiques dans la prestation des services de santé. Par exemple, les barrières linguistiques influent directement sur les questions de consentement éclairé et de confidentialité des renseignements sur la santé, qui sont toutes deux visées par des lois.

L'exposé de position *Les répercussions des problèmes de communication sur la prestation des soins de santé de qualité aux communautés et patients de langue minoritaire* comporte un énoncé de position, une enquête exhaustive des travaux de recherche disponibles et leur pertinence au sujet, des recommandations, ainsi qu'une étude des normes actuelles du Conseil canadien d'agrément des services de santé, puis des modifications possibles. La recherche met en évidence les répercussions d'une barrière linguistique dans des domaines tels que le consentement, la sécurité des patients, les erreurs médicales, les hospitalisations, les soins de santé mentale et la satisfaction des patients. Les recommandations faites au Conseil canadien d'agrément des services de santé par le Réseau des services de santé en français de l'Î.-P.-É. furent les suivantes :

1. Renforcer les normes et conseils du CCASS relativement à l'accès linguistique et culturel pour les communautés de langue minoritaire et les patients.
2. Inciter les équipes d'auto-évaluation à revoir leur composition afin qu'elle reflète les besoins de la communauté, des patients et des familles en matière de communication dans la prestation des soins de santé.
3. Établir des indicateurs ou d'autres éléments probants relativement à l'accès linguistique.
4. Cerner les normes d'agrément qui représentent le risque le plus élevé pour les patients en raison de problèmes de communication.

L'utilisation du modèle d'agrément visant à résoudre les problèmes de communication pour les communautés et les patients de langue minoritaire met l'accent sur les aspects les plus importants des soins de santé : la qualité et la sécurité. Pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients en surmontant les problèmes de communication, il faut veiller à l'intégration organisationnelle de ces valeurs, tout en faisant la promotion d'un processus durable de création d'une culture soutenant ces valeurs.

Le Réseau des services de santé en français de l'Île-du-Prince-Édouard (RSSFIPE) est un comité conjoint réunissant des représentants gouvernementaux et communautaires, dont la vision est la suivante : Assurer que les Acadiens, les Acadiennes et les francophones de l'Île-du-Prince-Édouard aient accès à une gamme complète de services de santé et de services sociaux en français et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.



Pour plus d'information ou pour télécharger un exemplaire de l'exposé de position

www.santeipe.ca

902-854-7441

info@santeipe.ca