



Impact des barrières linguistiques à l'accès à des services de santé de qualité pour les personnes francophones

Impact of Linguistic Barriers to the Access to Quality Health Services for Francophone People



Société Santé
en français

Michel Tremblay
Directeur général / Executive Director,
Société Santé en français

Plan de la presentation

Outline



- **L'accessibilité linguistique: une question de qualité et de sécurité** Linguistic access: first of all a matter of quality and safety
- **Société Santé en français et les 16 réseaux** Société Santé en français and the 16 networks
- **Collaborer pour améliorer l'accès: des actions et des résultats** Collaborate to increase access: some actions and results



Barrières linguistiques Linguistic Barriers



Ontario's Community
Health Centres

Every One Matters.



PARTIE I

- **L'accessibilité linguistique: une question de qualité et de sécurité**

PART I

- **Linguistic access: first of all a matter of quality and safety**



✓ Données probantes sur les impacts négatifs des barrières linguistiques sur :

- l'accès aux services de santé
- la satisfaction et l'expérience des patients/usagers
- l'équité

(BOWEN, 2015)



✓ Compelling evidence of the negative impact of language barriers on:

- healthcare access
- Patient satisfaction and experience
- Disparities

Pourquoi l'accès est si important? Why Is Access So Important?



Des études canadiennes montrent que les barrières liées à la communication peuvent conduire à:

Pour le patients/clients

- ✓ Moins d'utilisation des soins primaires et des services de prévention
- ✓ Durée plus longue en soins aigus
- ✓ Des résultats néfastes sur la santé

Canadian studies show that communication barriers can lead to:

For the patients/clients

- ✓ Less use of primary care and preventive services
- ✓ Longer times in acute care
- ✓ Adverse health outcomes

Reference: <http://www.wrha.mb.ca/professionals/language/files/EquityIssues-Handbook.pdf>

Pourquoi l'accès est si important?

Why Is Access So Important?



Pour les fournisseurs de soins

- ✓ La surutilisation des services spécialisés et des tests diagnostiques
- ✓ Augmentation du nombre d'admissions hospitalières
- ✓ Les disparités dans les soins de santé

For the Care Providers

- ✓ Overuse of specialized services and diagnostic tests
- ✓ Higher number of hospital admissions
- ✓ Disparities in health care

Accès linguistique et qualité et sécurité

Language Access and Quality and Safety



Catégorie de recherche

Dimension de la qualité

- Sécurité des patients
 - Sécurité
- Satisfaction des patients
 - Soins centrés sur le client
- Satisfaction des intervenants
 - Milieu de travail
- Utilisation des services
 - Efficacités
- Qualité des soins
 - Pertinence, continuité
- Accès
 - Accessibilité
- Accès organisationnel
 - Accent sur la population

Research Category

Quality Dimension

- Patient Safety
 - Safety
- Patient Satisfaction
 - Client Centred Care
- Provider Satisfaction
 - Worklife
- Service Utilization
 - Efficiency
- Quality of Care
 - Appropriateness, continuity
- Access
 - Accessibility
- Organizational Access
 - Population focus

Données sur l'accès Evidence on Access



- Preuves solides et systématiques dans presque tous les services de santé
- Effet le plus marqué sur les soins préventifs, les soins primaires, les problèmes de santé exigeant une évaluation verbale
- Strong and consistent evidence - almost every health care service
- Greatest impact on preventive, primary care, conditions requiring verbal assessment

Satisfaction des usagers

Patient Satisfaction



- Preuves de moins de « satisfaction »
- Études sur les intervenants bilingues et sur les interprètes formés et ponctuels
- Pas seulement de la « satisfaction » mais aussi la confiance
- Compréhension → Satisfaction
- Exclusion des activités d'évaluation
- Evidence of decreased “satisfaction”
- Research on bilingual providers, trained & ad hoc interpreters
- More than “satisfaction” but also confidence in provider, service
- Understanding → Satisfaction
- Exclusion from input activities

Autres dimensions de la qualité Other Quality Dimensions



- Sécurité
- Milieu de travail
- Efficience
- Pertinence, continuité
- Accès sur la population

- Safety
- Worklife
- Efficiency
- Appropriateness, continuity
- Population focus

Conséquences Consequences



- ✓ Les patients/usagers faisant face à des barrières linguistiques risquent davantage de subir des conséquences liées à des erreurs de médication engendrant des complications et des effets indésirables.
- ✓ Pour les patients moins compétents en anglais, leurs droits à un consentement éclairé et à la confidentialité ne sont souvent pas protégés
- ✓ Those facing language barriers also face increased risk of medication errors and complications, and adverse events.
- ✓ The rights of limited English proficient patients to informed consent and confidentiality are often not protected

PARTIE II

- **Société Santé en français et les 16 réseaux – qui nous sommes et ce que nous faisons**

PART II

- **Société Santé en français and the 16 networks – who we are and what we do**



Responsabilités en santé au Canada

Healthcare Responsibilities in Canada



- Administration de la santé
 - Responsabilité provinciale / territoriale
 - 13 différentes juridictions
 - Santé Canada
 - Responsable pour les Langues officielles
- Healthcare administration
 - A provincial / territorial responsibility
 - 13 separate jurisdictions
 - Health Canada
 - Responsible for Official Languages

Programme de contribution aux langues officielles en santé Official Languages Health Contribution Program



175 millions \$

Alloués pour 5 ans aux services de santé dans les communautés de langues officielles en situation minoritaire dans 3 volets principaux:

Formation

Réseautage

Projets et initiatives

\$175 millions

over 5 years allocated to healthcare in official language minority communities in 3 major components:

Training and Education

Networking

Projects and Initiatives



Société **Santé**
en français

> 1,1 million French-speaking Canadians
outside Quebec

16 Francophone health networks

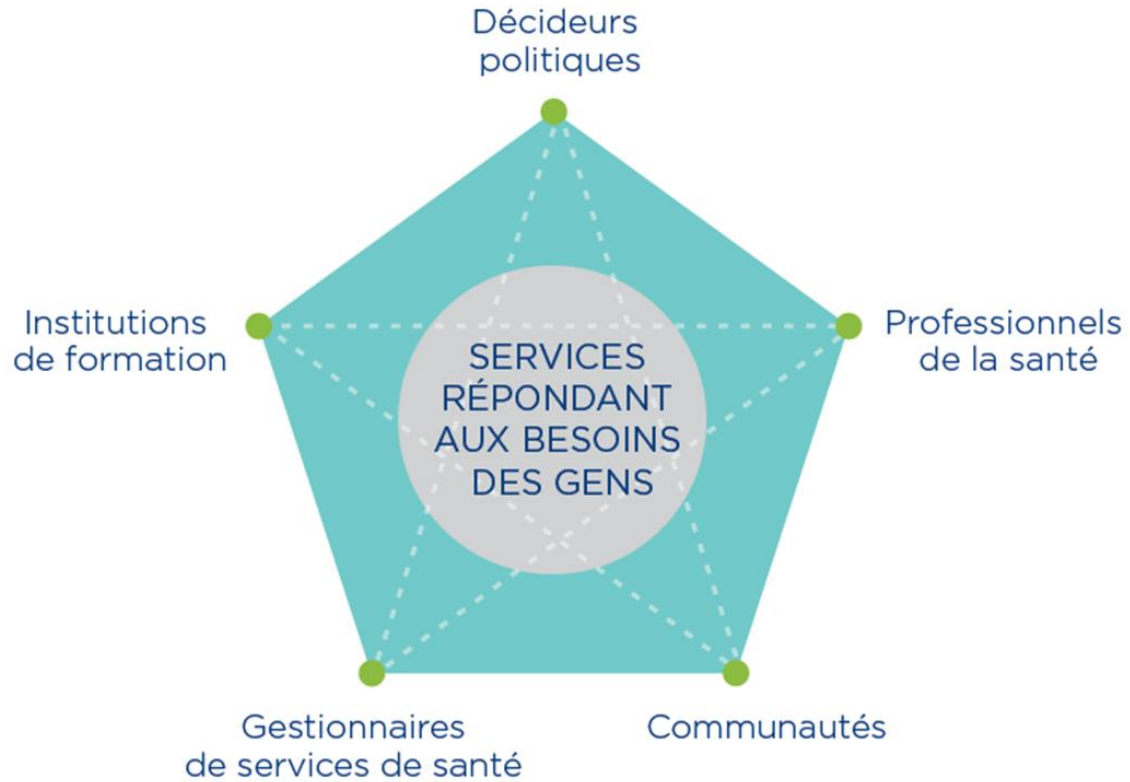


> 1,1 million de Francophone hors Québec

16 réseaux santé en français

Réseautage et partenariat

Networking and Partnership



Modèle de gouvernance
« *Vers l'unité pour la santé* »
Organisation mondiale de la santé
2001



Governance model
'*Toward Unity for Health*',
World Health Organization
2001

PARTIE III

- **Collaborer pour améliorer l'accès: des actions et des résultats concrets et durables**

PART III

- **Work together to increase access: some actions and concrete and durable results**



Destination santé 2018 - 5 champs d'actions prioritaires

Destination Health 2018 - 5 Fields of Priority Actions


1. Le réseautage, au cœur de nos actions
2. Des services de santé plus accessibles
3. Des professionnel.le.s de la santé capables de communiquer en français
4. Des communautés engagés dans leur mieux-être et leur santé
5. La mobilisation des connaissances pour des services de haute qualité



1. Networking, front and centre, at the heart of our actions
2. Healthcare services more accessible
3. Health professionals able to communicate in French
4. Communities engaged in their wellbeing and health
5. Knowledge Transfer for highest quality of services

7 dossiers leviers pour des changements systémiques

7 Leverages for Systemic Changes

- 
1. Des conditions gagnantes pour l'offre active
 2. Mise en œuvre des orientations en santé mentale
 3. Recrutement, rétention et valorisation des professionnel.le.s de la santé
 4. Des normes linguistiques et culturelles adaptées
 5. Des actions sur les déterminants de la santé
 6. Inclusion de la variable linguistique dans les bases de données
 7. La mobilisation des connaissances pour des services de haute qualité
1. Winning conditions to Active Offer of services
 2. Implementing our Mental Health orientations
 3. Recruitment, retention and value of healthcare professionals
 4. Linguistically and culturally adapted standards
 5. Actions on determinants of health
 6. Inclusion of linguistic variable in data bases
 7. Knowledge transfer network, evaluation & research

Des services accessibles en français

Accessible Health Services in French



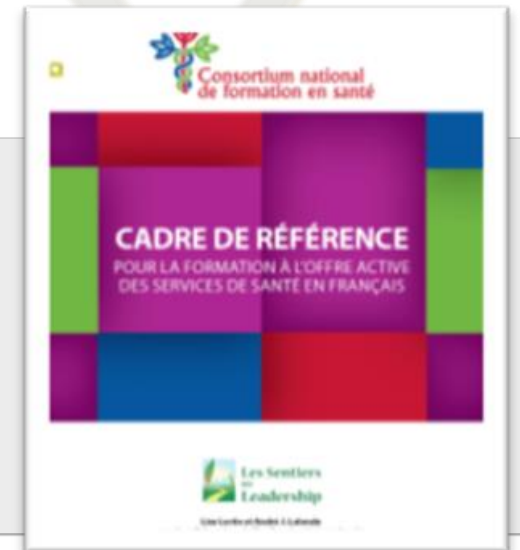
- Offre active
 - Modèles d'accès pour des services aux aînés
 - Étude des services d'interprétation et d'accompagnement
- Orientations en santé mentale
- Active offer of services
 - Models of access to health services in French for seniors
 - Study of the interpretation and navigation system
- Mental health orientations





Adaptation des services Organization of services

- Appuyer les partenaires dans le développement de l'offre active
- Mettre en œuvre les Orientations en santé mentale
- Mobilize our partners to support active offer
- Implement the French-language Mental Health Strategy.



Ce qu'on veut accomplir ...

What We Want to Achieve ...



Des services de santé accessibles pour les personnes francophones vivant en situation minoritaire

- Tous les Francophones auront accès à un large éventail de soins et services en français, en utilisant aussi les dernières technologies
- Des services adaptés aux réalités des communautés minoritaires dans toutes les provinces et les territoires

Accessible Health Services for the Francophone people living in minority situation

- All Francophone should have access to service offering a wide spectrum of care and services in French, and using the latest technologies
- Services adapted to the realities of minority communities in all provinces and territories

Des ressources humaines capables de communiquer en français

Health professionals able to communicate in French



- Stratégies en ressources humaines – Cadre de référence
 - Partenariat avec l'Association des facultés de médecines du Canada
- Des normes linguistiques
- Human resources strategies - Framework
 - Partnership with the Association of Faculties of Medicine of Canada
- Linguistic standards



Concertation, valorisation et outillage des ressources humaines

Human Resources that are properly concerted, valued and equipped



- Développer et adapter des stratégies de recrutement et de rétention des ressources humaines
- Develop and adapt **human resources strategies** for the health of communities (recruitment, retention, welcoming, development, etc.)

Des normes linguistiques adaptées au services de santé

Linguistic Adapted Standards for Health Services

- 2010 à 2013: revue des systems normatifs canadiens et américains
- Entrevues avec principaux acteurs
- Visite de site aux É.U.
- Revue des approches actuelles au Canada
- Ça marche
- Alors comment?



- 2010 to 2013: review of Canadian and American Standards
- Interviews with main actors
- Site visits to USA
- Review of current Canadian approaches
- It works
- So how?

Des normes linguistiques adaptées au services de santé Linguistic Adapted Standards for Health Services

- Accord de contribution avec Agrément Canada
 - Revue de littérature
 - Mise sur pied d'un groupe d'experts
 - Développement d'outils d'évaluation de l'accessibilité linguistique (gouvernance, direction et services)
- Funding agreement with Accreditation Canada
 - Literature review
 - Creation of an expert panel
 - Development of assessment tools on linguistic accessibility (Governance, Leadership, Services)



Des normes linguistiques adaptées au services de santé Linguistic Adapted Standards for Health Services

- Site experimental
- Développement d'un Guide pratique pour appuyer la mise en place des normes
- Test dans 16 organismes partout au Canada
- Période de mise en oeuvre
- Mobilisation de connaissance
- Célébration des champions
- Experimental site
- Development of a Practical Guide to facilitate implementation of the standards
- Testing in 16 health organizations across Canada
- Implementation period
- Knowledge transfer
- Celebrating champions

Actions et pratiques développées par les Réseaux Santé en français

Activities and Tools Developed by the French Language Health Networks

- **Promotion des carrières en français**
- **Formations**
- **Appuyer le recrutement**
- **Activités de retention et de valorisation**
- **Concertation et réseautage**
- **Autres initiatives**
- **Promoting Careers in French**
- **Training**
- **Supporting Recruitment**
- **Retention and mobilisation**
- **Concertation and networking**
- **Other initiatives**

Des communautés engagées dans leur mieux-être

Communities engaged in their well-being

- Stratégie globale pour des actions sur les déterminants de la santé
 - Initiatives structurantes en promotion de la santé
- Global strategy to impact on the health determinants
 - Structuring initiatives in health promotion



Actions sur les déterminants de la santé

Action on Health Determinants

Intensifier l'implantation de la Stratégie en promotion de la santé grâce à des initiatives structurantes

Intensify the implementation of the **National Strategy for French-Language Health Promotion** through strategic initiatives.



Mobilisation des connaissances pour des services de qualité

Knowledge Transfer for quality services



- Réseau de mobilisation des connaissances, évaluation et recherche
- Intégration de la variable linguistique dans les bases de données
- Knowledge Transfer Network, evaluation and research
- Integration of the linguistic variable in database



Mobilisation des connaissances basée sur la recherche et l'évaluation

Knowledge Exchange and Evaluation



*PLONGEZ dans la
recherche!*



- Rendre les connaissances disponibles et mesurer les progress
- Intégration de l'identité linguistique dans la collecte des données (tant pour les patients/usagers que pour les professionnels)
- Share knowledge and measure the progress
- Integration of the linguistic variable in the collection of health data (for both clients and professionals).



La santé des francophones
en situation minoritaire :
un urgent besoin
de plus d'informations pour offrir
de meilleurs services

33

Résultats attendus Expected Results

- + d'accès équitables et efficaces
- + de francophones desservis dans leur langue
- + de partenariats
- + d'initiatives et de programmes intégrés dans le système
- + de communautés touchées par les initiatives pour améliorer l'état de santé des francophones partout au pays

- + equitable and efficient access
- + services for Francophones in their own language
- + partnerships
- + initiatives and programs integrated into the health system
- + communities benefiting from initiatives so that Francophone health status improves throughout the country

La Société Santé en français et les réseaux, vos partenaires du changement, vous remercient!



Société Santé en français and the Networks, your partners in change, thank you all!