



Soigner en français :
essentiel!

Membre de la francophonie 

Une revue des services de santé en Alberta

Sommaire

Le Réseau santé albertain RSA est heureux d'avoir cette opportunité de participer et de contribuer à cette revue de Alberta Health Services AHS et de fournir nos idées sur la question des réductions des coûts liés aux soins de santé en Alberta.

Nous commençons avec le vieil adage : *'il vaut mieux prévenir que guérir'*. En aidant les Albertains à vivre un style de vie santé nous pouvons réduire les coûts associés aux soins nécessaires pour répondre aux besoins des gens malades ou qui souffrent d'une maladie qu'on aurait pu prévenir.

Plusieurs études ont démontré clairement que la langue et la culture sont des déterminants importants d'un état de bonne santé. Donc les communications entre les professionnels de la santé et les patients/clients doivent être bien comprises des deux parties si on s'attend à des résultats positifs.

La collection systématique de la variable linguistique en utilisant le système '*Connect Care*' servirait fort bien pour fournir une planification basée sur la collecte des faits et le processus éclairé de prise de décisions. En plus, un portail web où les professionnels de la santé peuvent fournir de l'information sur les services qu'ils offrent en français et dans d'autres langues ajouterait une information additionnelle sur les ressources disponibles et où les trouver.

Tout comme pour les services santé offerts par les cliniques, les centres de santé, de soins de longues durées, de salles d'urgence et d'autres, les services santé en français doivent également se centrer sur les besoins des patients et leurs familles, viser à atteindre les résultats, et s'intégrer aux services existants du model de livraison. L'offre de ces services doit **être visible** et promu de façon proactive et disponible sur une base permanente. Le personnel à la réception doit demander la langue préférée des patients pour les soins de santé.

L'offre active est fort importante dans le contexte où la personne ne sait pas :

- Quel établissement peut offrir des services santé en français,
- Quels services sont offerts en français et où les trouver,
- Où trouver les professionnels de la santé qui parlent le français.

Plusieurs francophones n'oseraient jamais demander un service en Français, surtout dans le domaine de la santé, ayant peur des conséquences possibles sur le traitement reçu comme patient. Les immigrants qui ne parlent pas l'anglais trouveraient difficile de demander des services en français, car ils ne savent pas comment demander ni où aller pour obtenir des services en français.

De toute évidence, les délais dans les soins mènent aux complications mettant à risque la santé du client et en augmentant par surcroît les coûts au système de santé.

Des services santé adaptés aux besoins linguistiques et culturels des clients mènent à de meilleurs résultats et à des coûts moins élevés

Les communications qui sont facilement comprises entre les professionnels de la santé et les patients mènent à des évaluations plus précises de la santé du patient. Il y a une meilleure compréhension des besoins, du diagnostic et du traitement réduisant ainsi les risques d'erreurs. Il y aura aussi un meilleur suivi des ordonnances menant à un meilleur résultat.

Quand les communications sont incertaines, les professionnels de la santé réquisitionnent plus de tests, si ce n'est que pour se rassurer qu'ils n'aient rien manqué et que le diagnostic est bien correct. Ceci occasionne une augmentation considérable des coûts. En plus les patients risquent de ne pas prendre leurs médicaments correctement menant à de fâcheux incidents.

Pourtant nous avons dans notre système de santé en Alberta accès à de nombreux professionnels de la santé bilingues, dans plusieurs disciplines, dont les médecins, infirmiers/ières, spécialistes, préposés/ées aux soins, etc. qui pourraient fournir des services dans des langues autres que l'anglais.

Le Alberta Medical Association identifie sur son site web le profil de ses membres en indiquant les langues parlées. Par exemple, Calgary et Edmonton compte plus de 300 médecins chacun représentant plusieurs disciplines, qui parlent couramment l'anglais et le français. Certains sont polyglottes. Partout en Alberta, où les communautés francophones existent, nous trouvons des professionnels de la santé bilingues qui veulent offrir des services en Français.

Cependant, identifier d'autres professionnels, comme les infirmiers/ières est plus difficile car les associations professionnelles n'offrent pas cette information. Malheureusement, AHS ne tient pas compte des langues parlées par ses employés.

Si AHS encourageait ses employés à faire connaître leurs capacités linguistiques, on découvrirait un actif imposant et une longue liste de professionnels qui pourraient répondre aux besoins des différentes communautés linguistiques et culturelles. C'est en fournissant de tels services aux équipes de santé dans les cliniques, les PCN, les hôpitaux, etc. que AHS pourrait réduire les coûts des services de santé qui sont centrés sur les besoins des clients et de leurs familles.

En Alberta, selon le recensement de 2016, il y a eu une croissance de 22% de gens qui ont le français comme langue première. Il y a plus de 88,000 francophones en Alberta, dont 50% viennent d'ailleurs au Canada et 24% de d'autres pays, surtout des pays d'Afrique où le français est une langue officielle. Les immigrants et les réfugiés ne parlent pas l'anglais en arrivant en Alberta. Cependant leurs besoins en santé sont immédiats et pressants ne pouvant attendre qu'ils apprennent l'anglais.

C'est à Edmonton que l'on retrouve la plus grande concentration de francophones avec 39% du total, soit 34,000 personnes. Calgary compte pour 33% ou 29,000 personnes. D'autres rassemblements importants se trouvent dans le nord-ouest de la province, incluant Grande Prairie et la région de Rivière-la-Paix tout comme la région nord-est comprenant Fort McMurray, Bonnyville, St-Paul, Lac-la-Biche, & Plamondon. Plusieurs écoles francophones ont ouvert leurs portes dans le sud de la province comme à Brooks, Airdrie, Okotoks, Canmore, Cochrane, Lethbridge et Medicine Hat faisant preuve d'une présence considérable de francophones.

Dans toutes ces régions nous savons qu'un nombre impressionnant de professionnels de la santé parlent couramment le français. À McLennan, par exemple, l'hôpital compte 127 professionnels de la santé fournissant des services à la grande

région où se trouvent neuf villages francophones. Plus de 40 de ces employés sont bilingues et fournissent des services en français et en anglais.

En Alberta, 184,000 étudiants de la maternelle à la 12e année, sont inscrits dans les programmes de français, les programmes d'immersion française, ou de français langue seconde. Plus de 141,500 étudiants suivent le programme de 'Core French' et plus de 42,400 sont inscrits dans les programmes d'immersion française. Il y a 42 écoles francophones en Alberta avec plus de 7,800 élèves francophones. Le Campus St-Jean compte plus de 800 étudiants inscrits dans 9 programmes d'étude postsecondaire dont un programme menant à un baccalauréat de quatre ans en science infirmière.

Avec l'introduction de 'Connect Care', AHS pourra fournir la meilleure information possible durant le séjour de soins au complet, incluant la variable linguistique du patient. Cette collection de la langue préférée du client facilitera la communication entre les professionnels de la santé et les patients pour assurer une meilleure livraison des services santé de qualité.

Le Réseau canadien de personnels de santé a analysé jusqu'à quel point les associations professionnelles et les agences de réglementation pour sept professions en santé dans chaque province captent l'information nécessaire pour les services en français. Ces initiatives, avec la mobilisation des connaissances et le réseautage, forment la fondation d'une stratégie nationale sur la variable linguistique.

Le Réseau santé albertain compile présentement une liste des professionnels de la santé bilingues en Alberta, incluant les médecins, les infirmiers/ières, et autres professionnels avec différentes spécialités telles que les psychologues, les dentistes, etc. Notre but est d'aider aux communautés francophones à obtenir davantage d'accès à des services de santé en français là où il est bon de le faire.

Par exemple, nous travaillons avec AHS et des représentants de la base des forces armées située à l'entrée nord d'Edmonton. Cette base compte un nombre important de francophone. Plus de 25% (soit au-delà de 1,000 militaires) sont des francophones en provenance surtout du Québec. Parce que la base est une responsabilité fédérale, il y a une clinique (récemment construite et qui vient d'ouvrir ses portes) qui offre des services de santé au personnel militaire. Cependant, les familles de militaires n'ont pas accès à ces services. Ces familles doivent aller en ville chercher ce dont elles ont besoin. Plusieurs d'entre eux ne parlent pas l'anglais ou préfèrent le français quand il s'agit des questions de santé. Nous avons identifié un médecin bilingue qui serait disponible pour fournir des services aux familles francophones, parents et enfants, juste à l'entrée de la base militaire. Nous sommes sur le point d'identifier un espace pour une telle clinique qui pourrait aussi offrir des services de santé dans les deux langues officielles, répondant donc aux besoins de toutes les familles militaires.

Voilà qui nous ramène à la réduction des coûts en offrant des services qui minimiseraient les risques d'erreurs et qui réduiraient les nombres de tests requisitionnés afin de contrer les dangers de mauvais diagnostics. On augmenterait aussi la compréhension des traitements recommandés pour arriver à un meilleur résultat dans l'ensemble.

L'offre active des services santé en Français ne peut réussir que si nous en faisons l'affaire de tout le monde. Elle requiert un engagement, une responsabilisation et une collaboration soutenue de toutes parts

Gouvernement : Le gouvernement provincial a adopté une politique en matière de francophonie par laquelle il s'engage : *... à améliorer les services en français afin de soutenir la vitalité de la francophonie en Alberta, de manière ciblée et durable, et en fonction des ressources disponibles.*

Gestionnaires en santé : Responsables de la prestation de services de qualité, les administrateurs peuvent prendre des mesures pour favoriser un environnement propice à l'offre active. Comment? Par l'adoption de politiques, procédures et pratiques ainsi que par l'embauche de professionnels linguistiquement compétents.

Professionnels de la santé : En milieu clinique, public et communautaire, les professionnels de la santé peuvent exercer un leadership simplement en signalant leur capacité de parler français.

Institutions de formation : Nos institutions postsecondaires jouent un rôle clé dans la préparation des nouvelles générations de professionnels de la santé à comprendre les besoins linguistiques et culturels des patients et à y répondre en offrant des soins centrés sur les patients.

(Nous travaillons présentement avec les facultés de médecine et les programmes d'entraînement postsecondaires pour identifier les étudiants francophones et francophiles, pour les accompagner autour des activités d'apprentissage en français et pour les appuyer dans leurs efforts pour devenir des professionnels de la santé bilingues.)

Organismes francophones : Les organismes francophones feront de la santé une priorité d'action en l'intégrant à leur programmation annuelle. Plusieurs travaillent déjà en partenariat avec les RSA pour appuyer les initiatives axées sur le développement de services de santé en français.

Population : L'offre active inclut le professionnel de la santé et le patient. L'acte de demander le service en français démontre le besoin. Les représentants de la communauté doivent aussi s'engager dans la planification des services et la gouvernance des organisations qui ont la responsabilité d'assurer la prestation des services de santé.

Recommandations :

- 1) Que la langue préférée du patient/client soit enregistrée sur le système Connect-Care pour que les professionnels de la santé soient en mesure de bien répondre aux besoins du patient.
- 2) Construire un portail web pour permettre aux fournisseurs des services en santé de soumettre les informations sur les services qu'ils offrent en français et dans d'autres langues.
- 3) Clairement identifier quels services sont offerts en français et où ces services sont disponibles en Alberta.
- 4) Encourager les professionnels de la santé à faire connaître leurs capacités linguistiques permettant ainsi à AHS à mieux répondre aux besoins des patients.

- 5) Offrir activement des services en français aux communautés francophones afin de mieux rencontrer les besoins grandissants dans les régions de l'Alberta là où il serait bon de le faire.
- 6) Offrir pro-activement des services de santé afin de rencontrer les besoins particuliers et immédiats des communautés immigrantes francophones en Alberta.
- 7) Créer un comité consultatif provincial francophone pour travailler avec AHS pour fournir des recommandations et offrir des solutions pour abaisser les coûts afin de fournir des services de santé de qualité aux communautés francophones de l'Alberta.

Pour avoir une meilleure compréhension des besoins du patient, pour obtenir un meilleur diagnostic, avoir un niveau de risque moins élevé et une meilleure compréhension du traitement qui en retour réduit les coûts associés aux services de santé de qualité, il faut d'excellentes communications entre professionnels de la santé et les patients.

Le Réseau santé albertain est disponible pour travailler avec AHS afin d'explorer des idées et des recommandations afin de fournir l'accès à des services de santé de qualité aux autres communautés.