

Recommandations sur la conception d'un Guide pour l'élaboration du programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise

Mylène Kosseim, PhD erg.
Ghislaine Prata, MSc Adm

L'accès linguistique: une question de qualité, risques et sécurité

Les barrières linguistiques peuvent entraîner des erreurs médicales, telles que¹:

- les erreurs de médicaments
- de mauvais diagnostics
- l'exposition inutile aux risques

Au Québec, les personnes d'expression anglaise sont plus susceptibles^{2,3}:

- D'être en mauvaise santé
- De n'avoir eu aucun recours aux services de santé et aux services sociaux
- D'avoir plus de difficultés à naviguer dans le réseau de santé et services sociaux

Contexte légal et réglementaire au Québec

Un cadre législatif et réglementaire unique au Québec, en vertu de :

- la Loi sur les services de santé et les services sociaux
- la Loi modifiant la Charte de la langue française (article 29.1)
- la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales

On reconnaît pour les personnes d'expression anglaise...

« le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès »

Le programme d'accès...

...le mécanisme selon lequel s'applique la garantie législative d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise

...repose sur cinq orientations privilégiées :

- La responsabilité populationnelle
- La hiérarchisation des services
- Le cheminement facilité de la personne dans le réseau
- L'intervention clinique réussie
- La participation des personnes d'expression anglaise

...est renouvelé par chaque établissement et approuvé par le ministre tous les cinq ans

...indique la manière, le service et l'installation pour lesquels l'établissement a l'obligation de rendre accessibles en langue anglaise

... a comme but d'assurer l'accès à une gamme de services en langue anglaise qui est pertinente, la plus complète possible et le plus près possible du milieu de vie des personnes d'expression anglaise

Description du projet

Le projet a été entrepris dans le but de :

- assurer la conformité des programmes d'accès avec le cadre législatif et réglementaire
- harmoniser l'approche à la mise en œuvre, l'actualisation et l'évaluation des programmes d'accès
- arrimer les programmes d'accès au dossier de la qualité et de la performance de l'établissement
- soutenir les responsables dans la sensibilisation et la mobilisation du personnel
- réaliser des gains mesurables en accès aux services en langue anglaise
- intégrer des pratiques prometteuses et novatrices aux programmes d'accès
- renforcer la collaboration et le partenariat entre le CHSSN, le MSSS et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux

Méthodologie :

- Deux consultant·es retenues par le CHSSN (Réseau communautaire de santé et de services sociaux).
- Revue de la littérature effectuée
- Consultation auprès des organismes communautaires qui soutiennent les communautés d'expression anglaise à travers le Québec.
- Outils normalisés développés et proposés
- Recommandations déposées au CHSSN, acheminées au MSSS.

Livrables

Une série de recommandations sous forme d'une proposition d'un guide à l'intention des répondants, comportant :

Des **outils normalisés** pour

- La conformité au cadre législatif
- La planification par continuum de services
- L'harmonisation des processus d'élaboration de programmes d'accès
- L'implication étendue et inclusive des parties prenantes
- La mobilisation des cadres et du personnel

Un **recueil de pratiques et ressources** prometteuses pour

- Le déploiement réussi du programme d'accès
- Le partage des pistes prometteuses
- L'efficacité dans l'ensemble du réseau
- La sensibilisation du personnel
- Le renforcement des capacités
- La transparence

Un **cadre d'évaluation** et de suivi pour

- La responsabilisation organisationnelle
- La prise de décisions éclairées
- La gouvernance du programme d'accès

¹ Bowen, Sarah. Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé. Santé Canada, 2001.

² Falcone, J. et Quesnel-Vallée, A. Les Disparités d'Accès aux Soins de Santé parmi la Minorité de Langue Officielle au Québec. Recherches sociographiques, LV, 3, 2014 : (SCSS).

³ Ouimet, A.-M., Trempe, N., Vissandjée, B. et Bourdon, J.-F. Adaptation linguistique des soins et des services de santé : enjeux et stratégies. INSPQ, janvier 2013.