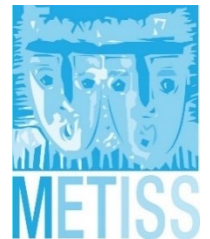
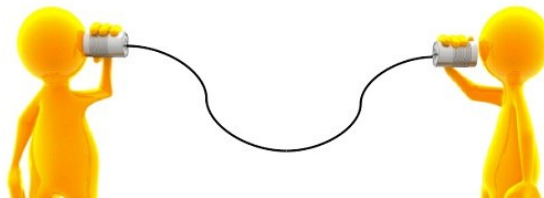


L'expérience des patients anglophones quant à l'accès aux soins et la communication avec les professionnels de la santé

Une étude comparative dans la Ville de Québec

Rhéa Rocque & Yvan Leanza

rhea.rocque.1@ulaval.ca



Minorités linguistiques & Santé

- **Rapportent un moins bon état de santé perçu**
(Bouchard & Desmeules, 2013)
- **Pourquoi ?** (e.g. Bowen, 2001)
 - Statut de minorité linguistique
 - Difficulté à accéder à des services dans sa langue maternelle
 - Obstacle à l'utilisation des services
 - Peut mener à des incompréhensions, erreurs de communication

Communication en santé

- **Élément central des soins** (Ong et al. 1995; Swenson et al., 2005)
 - Alliance thérapeutique, adhésion...
- **Difficultés de communication** (Li et al., 2008)
 - Davantage avec les minorités linguistiques et culturelles (Schouten & Meeuwesen, 2006)
- **Conséquences sérieuses** (Dahm, 2011 ; Gany et al., 2007)
 - Méfiance
 - Erreurs de diagnostic
 - Sur-utilisation des ressources (\$\$\$)



Solutions recommandées antérieurement

- Former les professionnels de la santé à travailler dans les deux langues officielles (Bloom et al., 2006; Drouin & Rivet, 2003)
- Interprètes (*ad hoc* & professionnels) (Leanza et al., 2013)
- Ressources désignées pour minorités linguistiques

→ Afin d'adapter les interventions aux minorités linguistiques, il importe d'explorer d'abord la perspective des premiers concernés; les patients (Ali et al., 2006; Wheatley et al., 2008)

Contexte linguistique: Québec

- Seulement 2% rapportent l'anglais comme langue maternelle
- 57% des anglophones rapportent trouver cela difficile d'accéder des services en anglais (Bouchard & Desmeules, 2013)
- Seulement 15% rapportent pouvoir parler anglais avec leur médecin de famille (Bouchard & Desmeules, 2013)

Questions de recherche



Comment des patients anglophones vivent-ils...

1. l'accès aux soins à Québec ?
2. la communication avec des professionnels de la santé à Québec ?
3. Quelles sont les attentes et les recommandations des patients anglophones ?

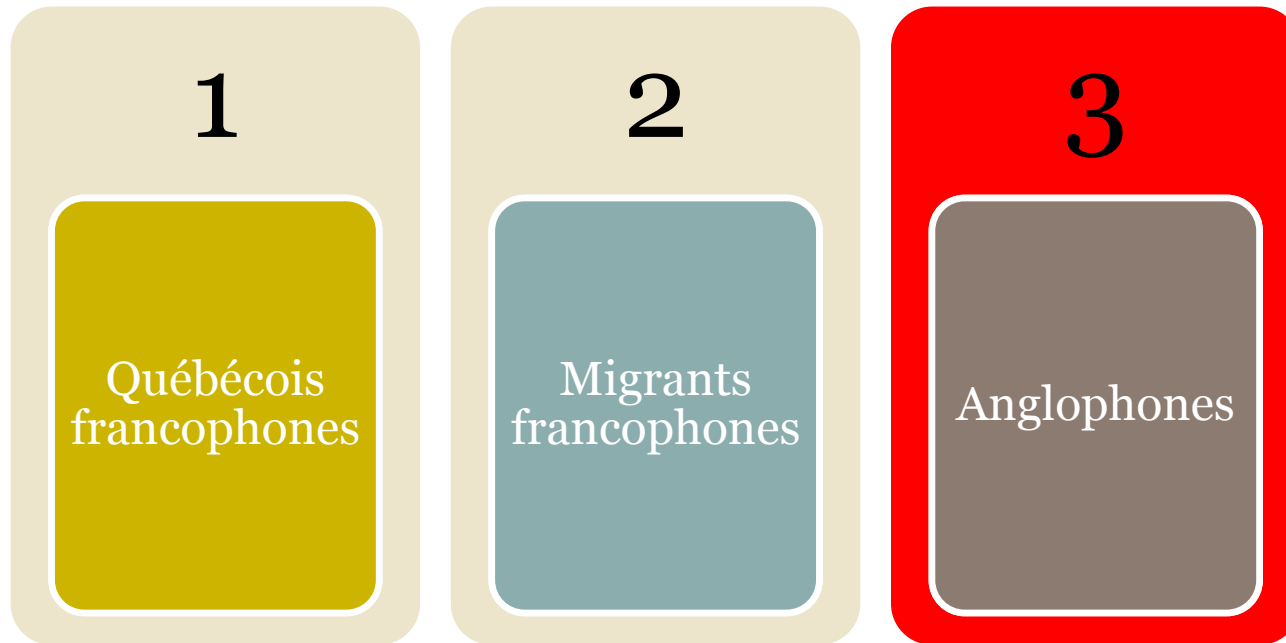
Participants

1. S'auto-identifier en tant qu'anglophone;
2. Avoir 18 ans ou plus;
3. Avoir consulté un médecin à Québec dans les derniers 12 mois.



Méthode: Devis

- Approche qualitative comparative



Participants

	Québécois francophones (n = 20)	Migrants francophones (n = 19)	Anglophones (n = 21)	Tous (n = 60)
Âge (M, ET)	42,85 (15,92)	34,79 (9,72)	47,5 (14,12)	41,75 (14,56)
Genre				
Femme	10	11	12	33
Homme	10	8	9	27
Éducation				
Université	12	12	16	40
< Université	8	7	5	20

Participants

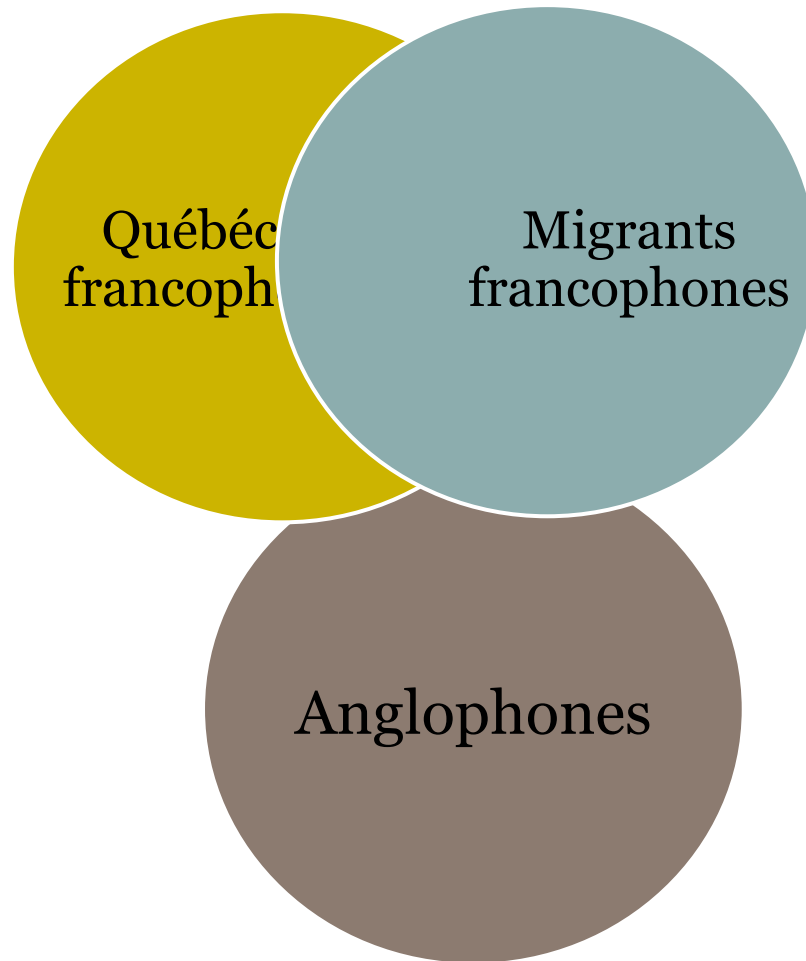
	N (%)
Pays d'origine	
Canada	14 (66,7 %)
Extérieur du Canada	7 (33,3 %)
Parlent couramment français	
Oui	12 (57 %)
Non	9 (43 %)

Déroulement

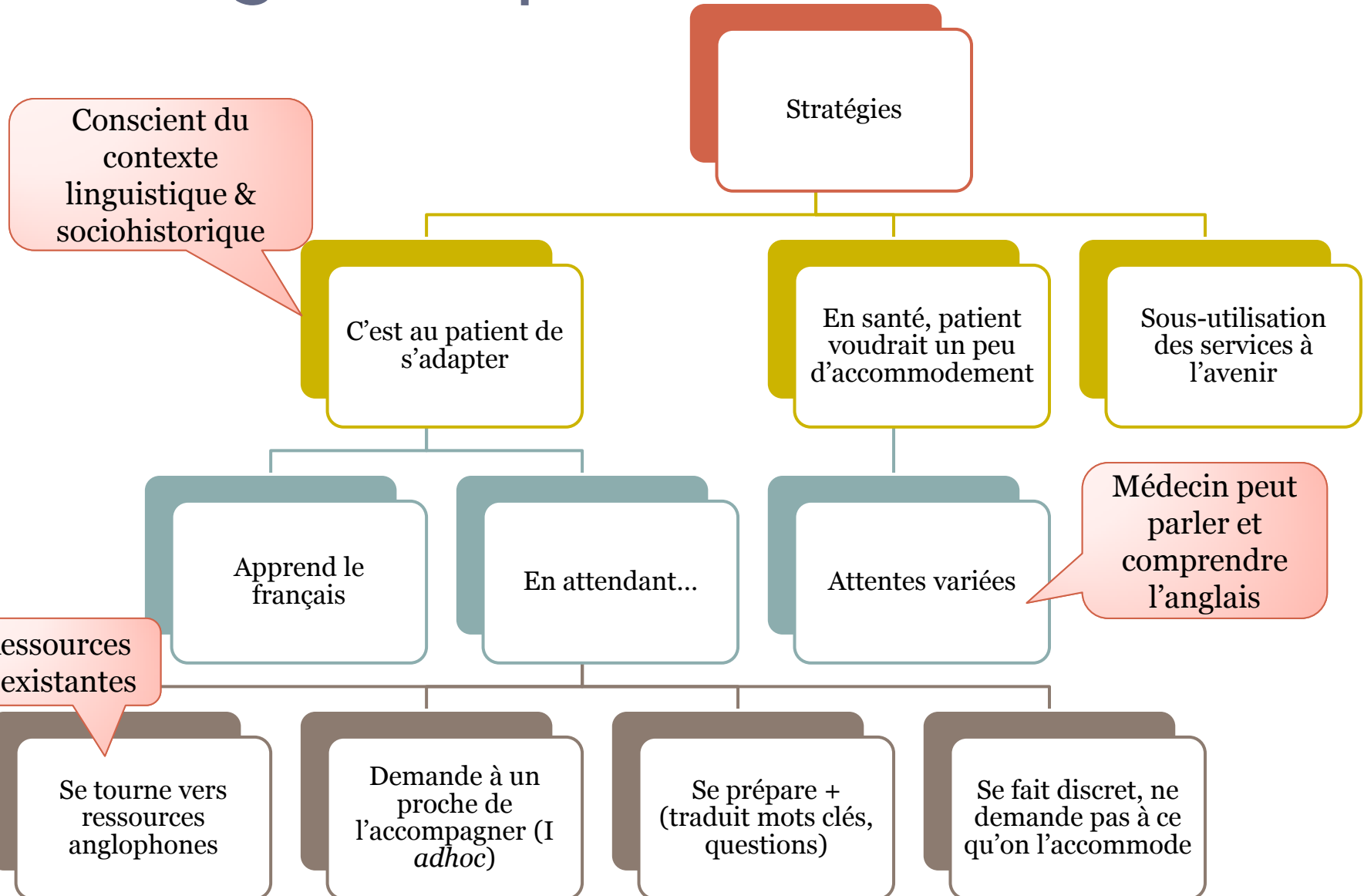
- Entrevues individuelles narratives
- Analyse de contenu
 - **Nvivo 10**

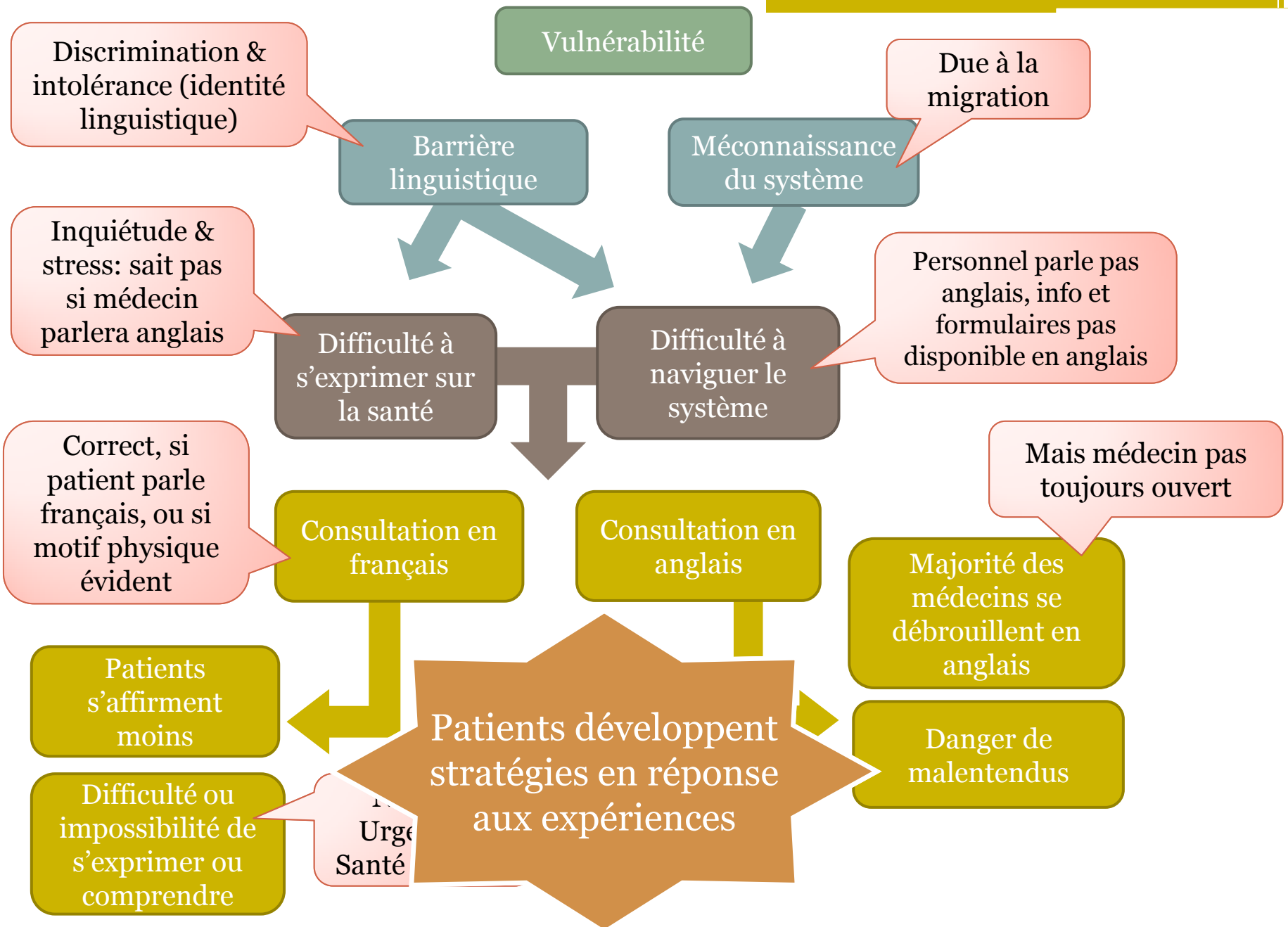


Résultats: Aspects linguistiques



Stratégies du patient





Perspective du patient

“She asked me a question in French, which, **I don't know if it's a language thing**, but **when people ask me questions in French, I tend to just say yes**. Even if I don't understand the question, **it's just I don't want to be problematic**, so I just sort of almost pretend I understand, which is terrible, because it's just scary and stressful not to understand, and **it's mostly because health is such an important thing**.” Canadian Female, 34 y.o.

“I was talking about **depression and psychological problems**, and I feel that there I really want to be able to express things well, the francophone doctor was great, but **I felt lost for my words when I was trying to explain things in French**.” Canadian Male, 63 y.o.

Appréciation du contexte

“I do my best in French first and foremost, I do feel like you know, I am living in Quebec and I have to make the effort to speak French, I don't call in and you know, I don't call and the first thing I say, I don't say the first thing 'do you speak English?’” Canadian Female, 31 y.o.

“I asked in French like if they knew how to speak in English cause we just arrived. And she basically told us uh, “I'm going to speak in French for your benefit” um and she said that in French so I was like ok and I literally was knowing next to no French and she just started telling us everything we had to do in French.” American Male, 38 y.o.

Attentes des patients

“I really go the extra mile to, to fit in with the health system. I would never expect the nurse to say a word to me in English or to understand a word from me in English, I will only expect a doctor to have some technical vocabulary. That’s all I ever anticipate or ask for. I, I mean, I’m lucky that I’m able to do that. I know this.” Canadian Female, 52 y.o.

“So generally, language seems to be the biggest barrier. But then, of course we didn’t necessarily come to Quebec expecting everyone to speak English, but like it was more sometimes I was just surprised, I feel there’s like an expectation of instant French here. It’s a very different approach, in some places, it’s more like “we appreciate your efforts” whereas here (in Quebec) it’s like “why aren’t you better?” But it’s a different context here, there’s historical things there.” Australian Male, 35 y.o.

Que veulent les patients ?

Sensibilité
Ouverture
Patience
Empathie

- « Most important I think is, **patience** and **empathy**. They honestly **don't need English they need patience and empathy**. You can get by if you **feel like someone is on your side** and they want to help you even without any common language. »
(English-speaking migrant, M, 42 years old)

Discussion

- Les aspects linguistiques sont clés!
- Importance du contexte sociohistorique
 - Discrimination attribuée à ID linguistique
 - Patients reconnaissent et apprécient le contexte linguistique, se sentent responsable de s'adapter
 - Patients demandent peu d'accommodements
- Tensions historiques entre Anglophones & Francophones prennent vie dans le contexte de la santé
 - Professionnels de la santé devraient avoir une pratique plus réflexive, être sensible à leurs préjugés

Merci de votre attention...

- Questions?
- Commentaires?

