

# Parcours santé 18 | 23

Passer à l'accès

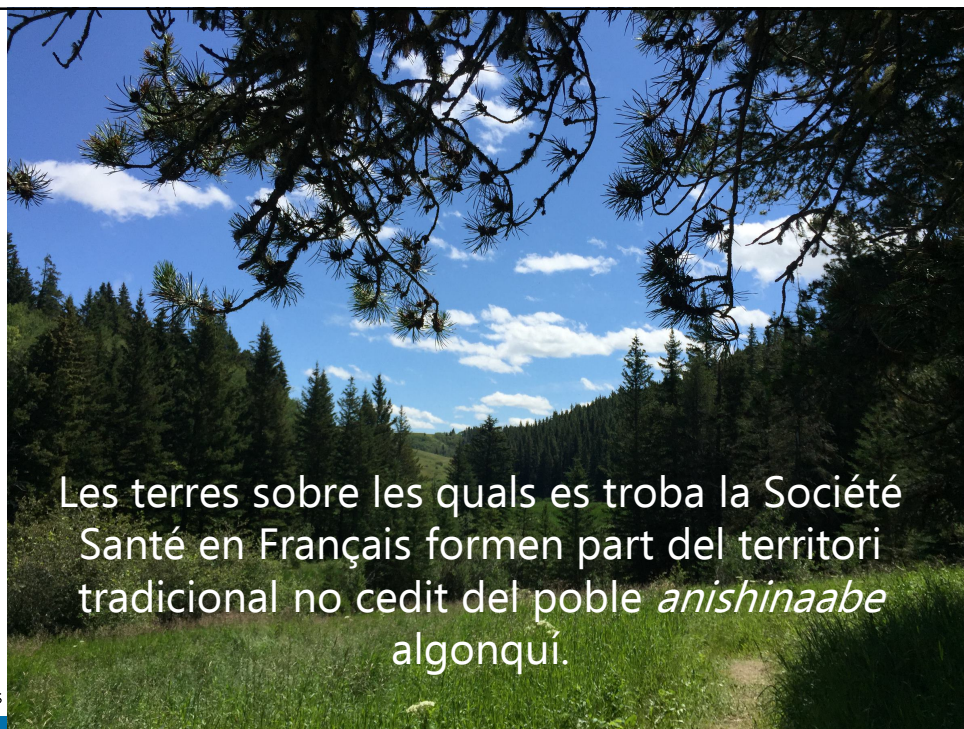


Société **Santé**  
en français

## Disponibilité linguistique i qualitat dels serveis de salut: el model canadenc

Dra. Anne Leis, professora, Departament de Salut Pública i  
Epidemiologia, Facultat de Medicina, Universitat de Saskatchewan  
Sr. Antoine Desilets, director general

27 d'abril de 2022



Les terres sobre les quals es troba la Société  
Santé en Français formen part del territori  
tradicional no cedit del poble *anishinaabe*  
algonquí.

## Contingut

1. **El context canadenc i els reptes de la comunicació en l'àmbit de la salut**
2. **La Société Santé en Français i la seva funció**
3. **L'impacte de la nostra acció**
4. **Les lliçons apreses**
5. **En resum**

## 1. El context canadenc

## COMUNITATS FRANCÒFONES EN SITUACIÓ MINORITÀRIA



### Demografia – minoria francòfona (cens del 2016)

Francès com a 1a llengua oficial parlada: 1 024 195  
Coneixement del francès: 2 741 720  
Francès llengua materna: 1 074 985

### Desafiaments

- Sociodemogràfics
- Poblacions disperses
- Vitalitat de les comunitats

## El context canadenc en l'àmbit de la salut

- La Constitució del Canadà divideix les responsabilitats governamentals entre els governs de les províncies i el govern federal.
- La prestació dels serveis de salut és una competència de les províncies.
- La sanitat és un servei públic gratuït pagat mitjançant impostos.
- Una llei federal finança en part el sistema sanitari per assegurar un nivell de qualitat i un accés igualitari en tot el territori segons 5 principis.



## Contexts diversificats



**Systèmes de santé:**  
 12 juridictions  
 gouvernementales  
 12 systèmes de santé  
 distincts

### Contexts legislatius

- Província oficialment bilingüe: NB
- Més de dues llengües oficials: Yukon, Nunavut, TNO
- Llei sobre els serveis en francès: IPÉ, NÉ, ON, MB
- Política sobre els serveis en francès: TN&L i AB
- Altres: Sask, CB

## Impacte de les barreres lingüístiques sobre la salut i les cures

### Disminueix la qualitat dels serveis:

- De les avaluacions
- De la informació compartida
- Dels diagnòstics
- De la gestió terapèutica
- De la gestió de les malalties cròniques
- Del consentiment informat

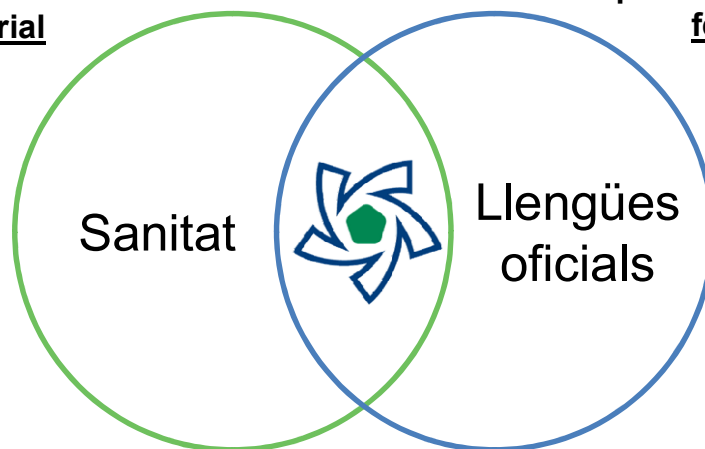
### Augmenta els riscos per a les persones:

- D'incidents deguts a errors de comunicació
- D'errors de medicació, de complicacions i de situacions no desitjades
- De readmissió a l'hospital
- De complicacions lligades a la presa de medicaments prescrits

## A la intersecció de dos nivells de govern

**Responsabilitat  
provincial/territorial**

**Responsabilitat  
federal**



Parcours santé 18 | 23 *Passer à l'accès*



## 2. La Société Santé en Français i la seva funció

Parcours  
santé 18 | 23  
*Passer à l'accès*



## L'origen de l'SSF

- 1997: decisió de tancar l'únic hospital francòfon de la província d'Ontario, l'Hospital Montfort, i protesta popular francòfona per oposar-s'hi.
- 2001: demandes del moviment francòfon canadenc al govern federal perquè doni suport a la sanitat en francès.
- 2001: creació d'un comitè consultiu govern-comunitats i recomanació de crear un programa de suport a les comunitats de llengües oficials en l'àmbit de la salut.
- 2002: creació de la Société Santé en Français i del Consortium de Formation en Santé.



## La base de la nostra acció: la feina en xarxa



- Model *Vers l'unité pour la santé*, Organització Mundial de la Salut, 2001.
- Són necessàries cinc parts implicades per respondre millor a les necessitats en matèria de salut de les comunitats en un context minoritari.





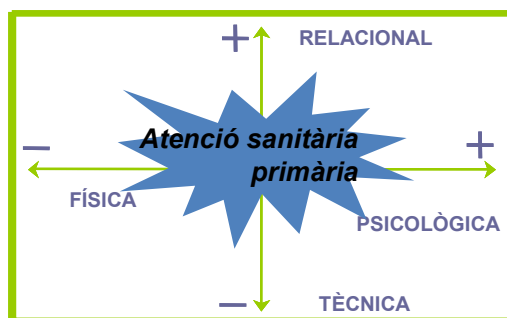
## La funció de l'SSF i de la xarxa de membres

1. Sensibilitzar les parts respecte de les necessitats de la minoria francòfona amb informació pertinent.
2. Fomentar el partenariat entre els cinc tipus de parts implicades i donar-hi suport.
3. Reforçar la capacitat de les parts de donar una resposta a les necessitats dels francòfons.

**Resultat:** les parts adapten les seves pràctiques, polítiques o activitats per respondre millor a les necessitats dels francòfons. A llarg termini, l'oferta de serveis de salut en francès augmenta.

## Importància de la llengua en la qualitat de l'atenció

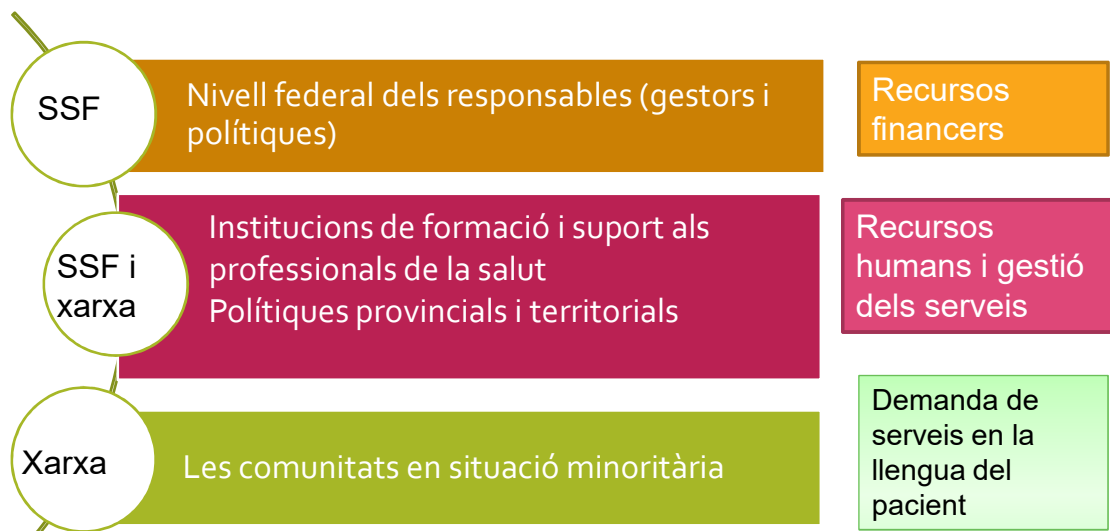
*Relació directa entre l'exigència d'una dimensió relacional forta o una intervenció de naturalesa psicològica de l'atenció que s'ha de proporcionar i la importància crítica que adquireix l'ús de la llengua de comunicació de la persona de la qual s'ha de tenir cura.*



## 3. L'impacte de la nostra acció



## Nivells d'acció i d'impacte



## OFERTA ACTIVA DELS SERVEIS EN FRANCÈS




- ❑ Un **servei regular i permanent**
- ❑ El resultat d'un **procés rigorós i innovador** de planificació i de prestació
- ❑ **Requereix:**
  - ✓ compromís
  - ✓ responsabilitat
  - ✓ col·laboració



THE FUTURE OF  
MEDICAL EDUCATION  
IN CANADA

POSTGRADUATE PROJECT



L'AVENIR DE  
L'ÉDUCATION  
MÉDICALE AU CANADA

PROJET POSTDOCTORAL

### AEMC EMPo – Guide pratique

#### Accroître la responsabilité sociale dans les facultés de médecine

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la responsabilité sociale des facultés de médecine en ces termes : *L'obligation d'axer leurs activités d'enseignement, de recherche et de services sur les préoccupations prioritaires en matière de santé de la communauté, de la région et de la nation qu'elles ont le mandat de servir. Ces préoccupations doivent être déterminées conjointement par les gouvernements, les organismes de santé, les professionnels de la santé et le public (OMS, 1995).*

*Recommandations pour les facultés de médecine en lien avec leur programme de résidence*

AEMC EMPo – Guide pratique: Accroître la responsabilité sociale dans les facultés de médecine. [https://www.afmc.ca/future-of-medical-education-in-canada/postgraduate-project/phase2/pdf/FMECPG%20GuideSocial\\_FRE.pdf](https://www.afmc.ca/future-of-medical-education-in-canada/postgraduate-project/phase2/pdf/FMECPG%20GuideSocial_FRE.pdf).

Alguns exemples i bons resultats:

## Comunitat d'estudiants francòfons i francòfils en l'àmbit de la salut

### Mitjançant diverses activitats socials, conviviais i interdisciplinàries, Franco Santé té per objectius:

- **Identificar** els futurs professionals de la salut francòfons i francòfils a les universitats i als centres educatius anglòfons.
- **Sensibilitzar-los** sobre la importància d'oferir serveis de salut fiables i segurs.
- **Reforçar** les seves competències per oferir serveis de salut a pacients francòfons.



## Alguns exemples i bons resultats: Norma per a un accés als serveis socials en les llengües oficials

### La norma ofereix:

- **als organismes de salut**, consells sobre la forma d'assegurar la qualitat i la seguretat dels serveis;
- **als responsables polítics**, un pla per reconèixer els organismes que ofereixen serveis de salut de qualitat a les comunitats de llengua oficial;
- **als organismes d'avaluació externs**, requisits mesurables per incloure en els programes d'avaluació dels organismes de salut.



La norme CANADIESE 2022-2023 relative à l'accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles vise à garantir que les services de santé et les services sociaux soient accessibles et de qualité pour tous les citoyens canadiens, quelle que soit leur langue officielle. Elle définit les exigences relatives à la langue et à la culture dans les services de santé et les services sociaux.

Le langage utilisé dans le document est en français et en anglais. Les termes sont identiques dans les deux langues.

HSO

La santé par les personnes!

<https://healthstandards.org/fr/norme/acces-aux-services-de-sante-et-aux-services-sociaux-dans-les-langues-officielles/>

Parcours santé 18 23 Passer à l'accès



## Alguns exemples i bons resultats: Plataforma virtual de formació

### Formació autoguiada per reforçar les capacitats dels gestors d'institucions de salut:

- Fonamentada en els principis de la norma.
- Disponible en les dues llengües oficials.
- Reconeixement com a formació contínua.
- Mòduls disponibles actualment:
  - Principis bàsics
  - Estratègies per als recursos humans
  - Formació referent a l'oferta activa
  - Guia sobre els models lògics

[equity-link.ca](https://equity-link.ca)

Parcours santé 18 23 Passer à l'accès



## Alguns exemples i bons resultats: Inclusió de la variable lingüística a la targeta sanitària

### El repte:

### Com recollir dades referents a l'ús dels serveis de salut per part dels francòfons?

- On es demanen els serveis?
- Quins tipus de serveis?

**Una solució sistèmica:** incloure aquesta dada a la targeta sanitària de la persona.



«Quina és la vostra llengua preferent per obtenir serveis mèdics?»

## Alguns ingredients que condueixen a l'èxit

- Una bona coneixença entre les parts implicades i l'establiment de relacions de confiança i de mutualitat entre aquestes.
- Un model fonamentat en la cocreació i en l'intercanvi d'experiències des d'una perspectiva de desenvolupament durable.
- Un lideratge col·laboratiu en el qual cadascú contribueix al progrés col·lectiu i al benestar de la comunitat de llengua oficial que viu en una situació minoritària.
- Saber avaluar els resultats i autoavaluar-se.

## 4. Les lliçons apreses

Parcours  
santé 18 | 23  
Passer à l'accès



### Les lliçons apreses (1)

- Les solucions a les barreres lingüístiques són damunt un contínuum.
  - ✓ L'ideal és un professional de la salut bilingüe que parla la llengua del pacient i és reconegut en el seu context professional.
  - ✓ Els serveis d'interpretació permeten la interacció amb un professional de la salut que parla francès, però és una opció preferible a l'absència de serveis en francès.
- Posicionar-se com a parts dels sistemes de salut, no com a reivindicadors.
- Proposar solucions al mateix temps que s'esmenten els reptes.

## Les lliçons apreses (2)

- La sensibilització de les parts implicades és un treball continu.
- Cal apostar per l'oferta activa de serveis de salut i formar professionals de salut bilingües.
- Cal crear perfils de feina designats com a bilingües.
- Cal adaptar l'organització dels serveis (ala francòfona en un centre de llarga estada anglòfon, per exemple).
- Cal sensibilitzar els francòfons directament a fi que demanin els serveis en francès.
  - En absència de serveis en francès, les persones s'aturen de demanar-ne, però la manca de demanda és aleshores emprada per certs governs per justificar la inacció.

## Les lliçons apreses (3)

- La intermediació d'un organisme paraigua nacional com l'SSF per obtenir el suport i el finançament del govern federal en sanitat.
- La flexibilitat d'una coalició d'organismes regionals per adaptar-se a les realitats de cada regió.
- Un ventall d'intervencions complementàries en els àmbits individual, comunitari, ambiental i polític.
- El suport polític necessari per assegurar els recursos que calen.
- La col·laboració intersectorial i la participació comunitària són essencials per aconseguir intervencions durables i adaptades a les necessitats locals i capaces d'arribar als objectius.

## Cadre d'analyse des leviers d'action pour l'accès et l'intégration des services sociaux et de santé pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire

[https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/cadre\\_explication\\_fr\\_avril2020.pdf](https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/cadre_explication_fr_avril2020.pdf)



Parcours santé 18 23 Passer à l'ac



## En resum:

Conditions favorables a l'oferta activa de serveis de salut en un context minoritari

- Una comunitat mobilitzada que demana serveis de salut en francès.
- Professionals bilingües, formats, competents i que reben el suport del seu context de feina.
- Un context organitzatiu que reconeix la necessitat d'oferir serveis de salut en les dues llengües oficials i valora aquesta oferta de serveis.
- Normes per a una atenció lingüísticament i culturalment adaptada, que són una condició de reconeixement.
- Un lideratge nacional.





## Algunes referències

Minorités linguistiques et société / Linguistic Minorities and Society No 15-16

Public Policy and Citizen-Based Practices That Support Social and Health Services for Official and Co-Official Language Minority Communities. An International Perspectives: What Has Really Been Achieved and Where Are the Gaps? <https://www.erudit.org/fr/revues/minling/2021-n15-16-minling06133/>

GREFOPS- Jacinthe Savard, Sébastien Savard, Marie Drolet, Danielle de Moissac, Lucy-Ann Kubina, Solange van Kemenade, Josée Benoit, Yves Couturier. Cadre d'analyse des leviers d'action pour l'accès et l'intégration des services sociaux et de santé pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire. [https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/cadre\\_explication\\_fr\\_avril2020.pdf](https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/cadre_explication_fr_avril2020.pdf)

De Moissac, D. et Bowen, S. (2018). Impact of Language Barriers on Quality of Care and Patient Safety for Official Language Minority Francophones in Canada. Journal of Patient Experience, 6(1), 24-32. doi.org/10.1177/2374373518769008



**Comentaris o qüestions?**