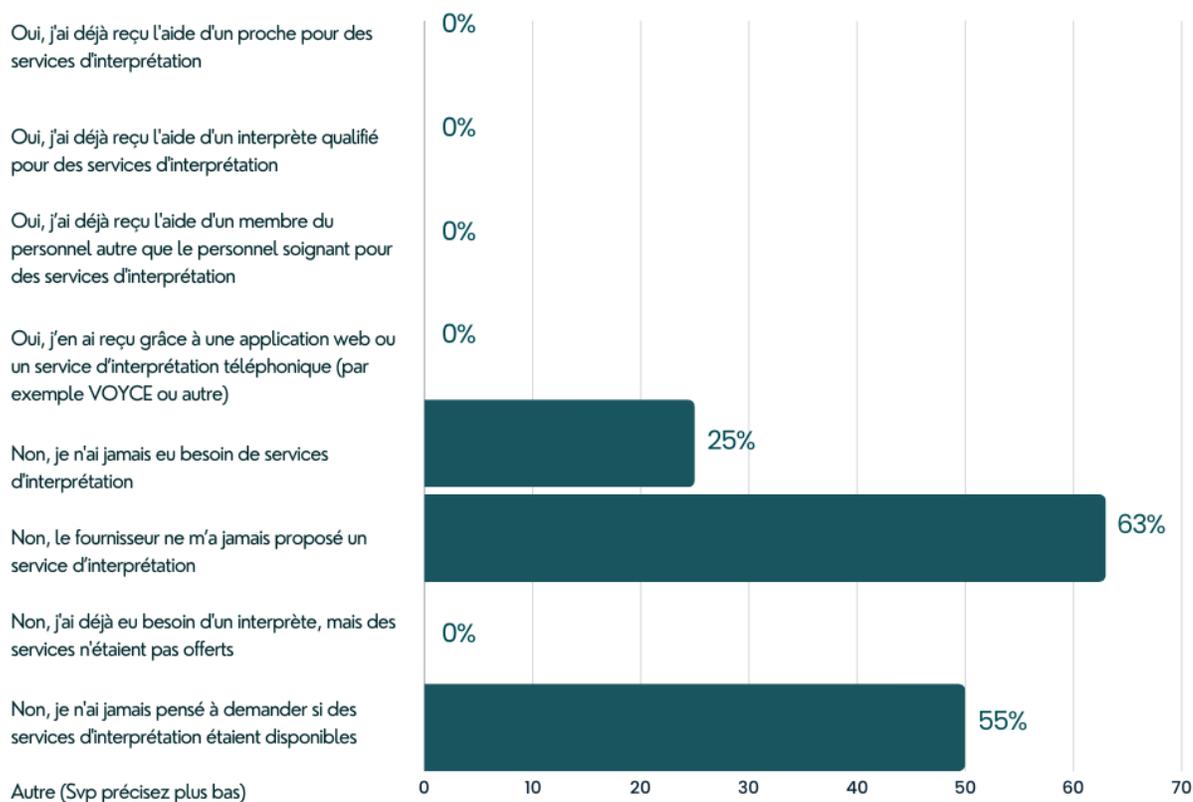




Question du mois de juillet

Avez-vous déjà eu recours à des services d'interprétation dans un contexte de services de santé?

L'accès à des services d'interprétation professionnelle est associé à une amélioration de la communication, une meilleure utilisation des soins, de meilleurs résultats cliniques et une amélioration de la satisfaction envers les soins. Le recours à des interprètes non formés, y compris les membres de la famille, accroît les erreurs d'omission, les substitutions, les modifications volontaires et les ajouts.





Malgré un taux de réponses plus bas en ce mois de juillet, nous constatons qu'aucun répondant n'a utilisé une aide à l'interprétation, sous une forme ou une autre, pour ses soins. Ainsi nous n'avons pu obtenir de données sur l'expérience des usagers qui ont bénéficié de services d'interprétation dans un contexte de santé. Nous reconnaissons également que l'accès aux services d'interprétation peut varier selon le fournisseur de services de santé.

Ce qui nous étonne le plus dans ces résultats c'est que des services d'interprétation n'ont pas été proposés aux patients et ce dans une proportion de 63%. Cela peut signifier que pour ces deux personnes sur trois, si cela avait été offert, le patient aurait peut être pu bénéficier de ce service pour assurer des soins dans la langue de communication dans laquelle il ou elle est le plus à l'aise.

Autre élément surprise avec ces résultats est le fait que la moitié des répondants n'ont jamais pensé à demander si des services d'interprétation étaient disponibles chez le fournisseur de soins. Les raisons peuvent être multiples, la gêne du patient à demander des services en français, ne pas vouloir déranger le personnel, la méconnaissance du personnel soignant quant à la disponibilité d'accès pour les patients à des services d'interprétation, la croyance que son niveau d'anglais personnel est suffisant pour bien comprendre les soins et le plan de traitement, sous-estimer l'effet négatif de la barrière linguistique sur le rétablissement, le fait de se faire dire par le personnel soignant que son niveau d'anglais est assez bon, le manque de promotion de la disponibilité de ce services auprès des patients et autres raisons...

TÉMOIGNAGE D'UN RÉPONDANT



Mon anglais est excellent. Par contre, j'ai déjà bénéficié de l'appui d'un membre de la famille pour clarifier un mot ou une expression surtout en période de gros stress où je ne trouvais pas l'expression en anglais ou lorsque le médecin avait de la difficulté à se faire comprendre en français.



Il est utile de savoir que la majorité des hôpitaux ont recours à un service d'interprétation formel. Malheureusement, ce service n'est pas offert systématiquement et il faut en faire la demande pour y accéder.

Nous vous remercions de votre participation et vous prions de noter que la question du mois fera relâche en août. Au plaisir de vous retrouver avec une nouvelle question en septembre.