

L'OBJECTIF ULTIME DES SOINS DE SANTÉ : LA QUALITÉ

ÉLÉMENTS ABORDÉS



Une définition de la qualité dans les soins de santé



Les attributs d'un système de santé de qualité



L'impact des barrières linguistiques sur la qualité des soins

Des soins de santé de haute qualité sont des soins adéquats, dispensés au bon moment de façon coordonnée en tenant compte des besoins et des préférences des usagers.

Ces soins réduisent au minimum les risques de préjudice pour les usagers et le gaspillage de ressources. Ils visent à augmenter les chances d'obtenir les résultats sanitaires souhaités.

« La complexité des soins exige qu'un système de santé soit en mesure de fournir un éventail complet de services (promotion de la santé, prévention des maladies, diagnostic et traitement, gestion des maladies, réadaptation et soins palliatifs) de manière cohérente, sûre et efficace, et en tenant compte des besoins des patients et de leurs familles. » (OMS, 2019, p. 35)

LES ATTRIBUTS CLÉS D'UN SYSTÈME DE SANTÉ DE QUALITÉ

Attributs	Explications	Pour la personne qui reçoit les soins	Pour la personne qui offre les soins
Sécuritaire	Les soins réduisent au maximum les risques pour les usagers, notamment les erreurs médicales.	Je reçois des soins qui ne risquent pas de compromettre ma santé.	Je fournis des soins qui ne causent aucun dommage à l'utilisateur.
Efficace	Les soins sont conformes aux connaissances scientifiques et fondés sur des données probantes.	Je reçois des soins fondés sur les connaissances scientifiques qui contribuent à améliorer ma santé.	Je fournis des soins en intégrant les meilleures preuves scientifiques, l'expérience clinique en consultation avec le patient, afin de choisir l'option qui s'applique le mieux à ce dernier.
Centré sur la personne	Les soins tiennent compte des préférences, des valeurs et des besoins de chaque personne.	Je reçois des soins qui respectent mes buts et mes préférences. Je me sens respecté, je participe à mes soins.	Je tiens compte des préférences, des valeurs et des besoins des usagers.
Efficient	Les soins permettent d'éviter le gaspillage des ressources, de l'équipement, des médicaments, de l'énergie et des idées.	Je reçois des soins d'une équipe où chaque membre intervient selon ses compétences. Je reçois les bons médicaments et les bons traitements.	J'offre des soins de qualité en utilisant les ressources humaines, financières et physiques, et ce, sans gaspillage.
Accessible en temps opportun	Les soins sont fournis de sorte à éviter les retards dans la prestation et la réception des soins.	Je connais le temps d'attente pour recevoir mes soins ou passer des examens. Ce temps est raisonnable et ne compromet pas ma santé.	Je respecte l'horaire prévu pour recevoir les usagers et je planifie leur traitement en temps opportun.
Équitable	Les soins sont de même qualité, peu importe l'âge, le sexe, le genre, la race, l'origine, la situation géographique, la religion, le statut socioéconomique ou la langue de l'utilisateur.	J'ai accès aux services de santé, quel que je sois ou quel que soit mon lieu de résidence.	Je prodigue des soins qui ne varient pas selon l'utilisateur, quel que soit son âge, son statut socio-économique ou sa langue.

(Adapté de l'OMS, 2019)

L'IMPACT DES BARRIÈRES LINGUISTIQUES SUR LA QUALITÉ DES SOINS



Dans la littérature sur les barrières linguistiques, les « soins de qualité » sont présumés être des soins équivalents pour les patients qui maîtrisent l'anglais et ceux qui ne le maîtrisent pas. Autrement dit, l'accent porte sur les disparités sur le plan de l'accès et des soins entre deux groupes de population (Bowen, 2015).

« Les barrières linguistiques peuvent avoir un grand impact sur la qualité des soins de santé. Elles peuvent, entre autres, entraîner des erreurs de diagnostic, des erreurs médicales, des délais importants et une médication inadéquate dans les traitements de la douleur. Un des principaux enjeux associés à l'accès aux services de santé et à la qualité du service est la concordance de la langue entre le prestataire de soins et le patient. »
(de Moissac, 2016, p. 37)

LES AVANTAGES D'OFFRIR DES SOINS DANS LA LANGUE MATERNELLE DE L'USAGER



Selon les recherches, la prestation des services dans la langue maternelle d'un usager comporte plusieurs éléments qui augmentent la qualité des soins, notamment :

- L'évaluation de l'état de santé est plus précise.
- L'accès aux services de santé, plus particulièrement aux activités de promotion de la santé et de prévention des maladies, est amélioré.
- Le traitement reçu permet une interaction interpersonnelle, ce qui améliore la relation thérapeutique et mène à des résultats cliniques plus positifs.
- Les usagers comprennent mieux le plan de traitement et sont plus susceptibles de le respecter.
- Les usagers sont plus satisfaits et les problèmes de gestion des risques liés à la prestation des services se font plus rares.

Une communication efficace est donc indispensable pour offrir des services de santé sécuritaires et de qualité. La sensibilisation à l'impact des barrières linguistiques et la mise en œuvre de stratégies pour réduire ces barrières sont des moyens d'assurer l'équité en matière de soins de santé en vue d'offrir des soins de santé.



de Moissac, D. (2016). Accès aux services de santé et d'interprète-accompagnateur : l'expérience des communautés minoritaires à faible densité de francophones au Canada. Rapport de recherche - Projet INTACC. *Société Santé en français*. Tiré le 27 mai 2021 :

https://savoir-sante.ca/fr/content_page/item/446-acces-aux-services-de-sante-et-d-interprete-accompagnateur-l-experience-des-communautes-minoritaires-a-faible-densite-de-francophones-au-canada-rapport-de-recherche-projet-intacc_446.

Organisation mondiale de la Santé, Organisation de Coopération et de Développement Économiques et Banque internationale pour la reconstruction et le développement /La Banque mondiale. (2019). La qualité des services de santé : un impératif mondial en vue de la couverture santé universelle.

Organisation mondiale de la Santé. Tiré le 19 juillet 2021 :

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/324737>.

BIBLIOGRAPHIE



CNFS-UOttawa (2018). Intégrer les données probantes à notre pratique quotidienne : un défi réalisable. Formation continue. Enrichissement professionnel. Tiré le 22 juillet 2021 :

https://www.cnfs.ca/media/attachments/2018/05/10/cnfs_fiche_rsum_01_donnes_probantes_r07.pdf.

de Moissac, D. & 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: 10.1177/2374373518769008. Tiré le 19 juillet 2021 :

https://www.researchgate.net/publication/324596249_Impact_of_Language_Barriers_on_Quality_of_Care_and_Patient_Safety_for_Official_Language_Minority_Francophones_in_Canada.

Gauthier, H. (2019). Améliorer les services de santé primaires pour les francophones de Regina et Saskatoon. *Réseau Santé en français de la Saskatchewan*. Tiré le 26 mai 2021 :

<http://rsfs.ca/Portals/46/Documents/Rapports/Rapport-Sante-primaire-HGauthier-aout-2019.pdf?ver=2020-10-13-143541-803>.

Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP). Qu'est-ce que la qualité et la sécurité des patients? Tiré le 28 mai 2021 :

<https://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/toolsresources/GovernancePatientSafety/pages/whatisqualityandpatientsafety.aspx>.

Institute of Medicine (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: *The National Academies Press*. <https://doi.org/10.17226/10027>. Tiré le 19 juillet 2021 : <https://www.nap.edu/catalog/10027/crossing-the-quality-chasm-a-new-health-system-for-the>.

Snowden L. R., Masland M. C., Peng C. J., Lou C. W. & Wallace N. T. (2011). Limited English proficient Asian Americans: Threshold language policy and access to mental health treatment. *Social Science & Medicine* 72(2), 230-37. doi: 10.1016/j.socscimed.2010.10.027.