



77^E CONGRÈS DE L'ACFAS, UNIVERSITÉ D'OTTAWA

LE CENTRE DE RECHERCHE ET DE FORMATION DU CSSS DE LA MONTAGNE ET SON ÉQUIPE METISS (MIGRATION ET ETHNICITÉ DANS LES INTERVENTIONS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX) VOUS PRÉSENTENT SON COLLOQUE SCIENTIFIQUE :

COMMUNIQUER, ÉCHANGER, SOIGNER : MULTIPLES CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES



METISS

Lundi, 11 mai 2009
13H30—17H
UNIVERSITÉ D'OTTAWA, SALLE FTX 232

Partenaire financier:



Réseau de recherche
en santé des populations
du Québec





COMMUNIQUER, ÉCHANGER, SOIGNER : MULTIPLES CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

Colloque sous la responsabilité de :

Bilkis Vissandjée **Faculté des sciences infirmières,
Université de Montréal**

**Centre de recherche et de formation,
CSSS de la Montagne**

Spyridoula Xenocostas **Centre de recherche et de formation,
CSSS de la Montagne**

L'arrivée soutenue de nouveaux arrivants au Canada donne lieu à des situations particulières d'interface lors d'interactions cliniques, notamment lorsque la langue devient un obstacle pour accéder aux services de santé et recevoir des soins appropriés.

Ce colloque, proposé par le Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne, vise un débat qui mettra en commun une diversité de points de vue, d'expériences et discutera de recommandations à mettre en place suite à la discussion de certains enjeux liés aux impératifs déontologiques d'assurer une prestation de soins et de services de qualité lors de distance linguistique.

PROGRAMME

SESSION 1

- 13H30-13h50 **Enjeux éthiques et cliniques de la communication en contexte de diversité : la mise en place d'une formation en interculturel**
Spyridoula Xenocostas, directrice du centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne
Catherine Montgomery, directrice scientifique, équipe METISS
- 13h50-14h10 **Tendre vers une qualité dans la communication : recourir ou non à l'interprétariat**
Yvan Leanza, professeur, École de psychologie, Université Laval
- 14h10- 14h30 **Alternatives disponibles pour les établissements de soins de santé de recourir à des stratégies facilitant l'interprétariat : défis d'accès, enjeux cliniques et économiques**
Isabelle Hemlin

14H30-14H45 PAUSE

SESSION 2

- 14h45-15h05 **LE RAPPORT ENTRE LES FAIBLES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES ET LA MAUVAISE SANTÉ DÉCLARÉE PAR L'INTÉRESSÉ**
Kevin Pottie, professeur, département de médecine familiale, Université d'Ottawa
- 15h05-15h25 **Impact des problèmes de communication des patients sur le risque d'événement indésirable évitable dans les hôpitaux**
Régis Blais, professeur, département d'administration de la santé et Groupe de recherche interdisciplinaire en santé, Université de Montréal
Gillian Bartlett, Université McGill
Robyn Tamblyn, Université McGill
Richard J. Clermont, Centre hospitalier de l'Université de Montréal
Brenda MacGibbon, Université McGill
- 15h25-15h45 **Analyse des enjeux éthiques en présence de distance linguistique : qui est responsable de quoi?**
Eugene Bereza, bioéthicien, CSSS de la Montagne. Directeur, unité d'éthique biomédicale, Université McGill.

SESSION 3

- 15h45-16h30 **TABLE RONDE : DISTANCE LINGUISTIQUE ET SOINS DE QUALITÉ : COMMENT CONCILIER LES DIVERS ENJEUX?**

Eugene Bereza, CSSS de la Montagne
Régis Blais, département d'administration de la santé, université de Montréal
Isabelle Hemlin
Yvan Leanza, École de psychologie, université Laval
Catherine Montgomery, CSSS de la Montagne
Kevin Pottie, Université d'Ottawa
Bilkis Vissandjée, Université de Montréal
Spyridoula Xenocostas, CSSS de la Montagne

RÉSUMÉS DES PRÉSENTATIONS

SESSION 1

■ ENJEUX ÉTHIQUES ET CLINIQUES DE LA COMMUNICATION EN CONTEXTE DE DIVERSITÉ : LA MISE EN PLACE D'UNE FORMATION EN INTERCULTUREL

Spyridoula Xenocostas, directrice du centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne
Catherine Montgomery, directrice scientifique de l'équipe METISS

Les intervenant-es de première ligne en contexte pluriethnique sont confrontés à plusieurs enjeux éthiques et cliniques. La langue demeure l'une des barrières les plus importantes dans la provision de soins accessibles et équitables. L'interprétariat, lorsque disponible, implique non seulement une composante linguistique, mais nécessite aussi une compréhension complexe d'autres facteurs reliés à la gestion de la diversité, tels que parcours migratoires, identité, statuts d'immigration et rapports minoritaires-majoritaires. À partir d'études de cas, nous examinerons les enjeux liés à l'interface entre la barrière linguistique, l'éthique et la complexité de la pratique en contexte pluriethnique.

■ TENDRE VERS UNE QUALITÉ DANS LA COMMUNICATION : RECOURIR OU NON À L'INTERPRÉTARIAT

Yvan Leanza, professeur, École de psychologie de l'Université Laval

En s'appuyant sur des résultats de recherche, Yvan Leanza présentera pour divers types d'interprétariat (professionnel ou non, distant ou en personne) certains avantages et inconvénients, du point de vue de la qualité de la communication. Cette intervention permettra de discuter des répercussions éthiques lors des relations cliniques où un recours particulier à l'aide à la communication a été utilisé ou lorsqu'il n'y en a pas eu.

■ ALTERNATIVES DISPONIBLES POUR LES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS DE SANTÉ DE RECOURIR À DES STRATÉGIES FACILITANT L'INTERPRÉTARIAT : DÉFIS D'ACCÈS, ENJEUX CLINIQUES ET ÉCONOMIQUES

Isabelle Hemlin

Isabelle Hemlin illustrera les alternatives disponibles pour les établissements de soins de santé (de première ligne et tertiaire) de recourir à des stratégies facilitant l'interprétariat. Elle brossera un tableau de recours dans la région de Montréal; cette présentation permettra de faire ressortir les défis d'accès à des ressources selon les enjeux cliniques et économiques des établissements de santé.

SESSION 2

LE RAPPORT ENTRE LES FAIBLES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES ET LA MAUVAISE SANTÉ DÉCLARÉE PAR L'INTÉRESSÉ
Kevin Pottie, professeur agrégé, département de médecine familiale, Institut de recherche sur la santé des populations et Institut de recherche Elisabeth Bruyère, Université d'Ottawa .

La plupart des immigrants au Canada viennent de l'Asie, du Moyen-Orient, des Caraïbes et de l'Afrique, où souvent les cultures et les langues diffèrent énormément du contexte canadien. L'incapacité de communiquer dans l'une des langues officielles du Canada peut être un indicateur de risque de mauvaise santé résultant de facteurs pré et post migratoires. Nous avons voulu étudier la relation entre l'auto-évaluation de la santé et les compétences linguistiques.

IMPACT DES PROBLÈMES DE COMMUNICATION DES PATIENTS SUR LE RISQUE D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ÉVITABLE DANS LES HÔPITAUX

Régis Blais, professeur, département d'administration de la santé et Groupe de recherche interdisciplinaire en santé, Université de Montréal
Gillian Bartlett, Université McGill
Robyn Tamblyn, Université McGill
Richard J. Clermont, Centre hospitalier de l'Université de Montréal
Brenda MacGibbon, Université McGill

L'étude présentée dans le cadre de cette présentation avait pour objectif de déterminer si les problèmes de communication des patients admis à l'hôpital sont associés au risque de subir un événement indésirable évitable. Nous avons révisé un échantillon de 2355 dossiers provenant de 20 hôpitaux au Québec. Les résultats montrent que le risque d'événement indésirable évitable est plus grand chez les patients qui ont un problème de communication, un problème psychiatrique ou qui ont été admis en urgence.

ANALYSE DES ENJEUX ÉTHIQUES EN PRÉSENCE DE DISTANCE LINGUISTIQUE : QUI EST RESPONSABLE DE QUOI?

Eugene Bereza, directeur du programme d'éthique, CSSS de la Montagne

En guise de conclusion, Eugene Bereza fera ressortir les points saillants des diverses interventions avec une analyse des enjeux éthiques associés aux rôles et responsabilités non seulement des prestataires mais également des institutions de santé.

SESSION 3—TABLE RONDE

DISTANCE LINGUISTIQUE ET SOINS DE QUALITÉ : COMMENT CONCILIER LES DIVERS ENJEUX?

Le débat portera entre autres, sur les impératifs de conciliation des enjeux organisationnels d'un établissement et du devoir de prestation de soins de qualité conformes aux normes éthiques et déontologiques.

Par exemple, le contexte économique dans lequel se trouvent les établissements de santé et de services sociaux devrait-il *restreindre ou même contrôler* le choix des stratégies et ressources permettant d'assurer des soins de qualité tels que dictés par les divers codes de déontologie des professionnels de la santé? Quels sont justement ces défis déontologiques? Devait-on réfléchir à des lignes directrices encadrant le recours à des ressources pour diminuer la distance linguistique? Quelle préparation est requise pour intervenir dans le domaine de la santé et des services sociaux lors de distance linguistique tout en respectant des impératifs déontologiques empreints de justice sociale?