

Un plus grand nombre de nouveaux arrivants auront accès à des soins de santé dans leur propre langue

Le RLISS du Centre-Toronto inaugure *Services Langagiers Toronto*

Le 2 octobre 2012

Dès le 1^{er} octobre 2012, les patients et patientes qui ne parlent pas l'anglais pourront communiquer plus efficacement avec les médecins, les infirmières et autres professionnels grâce à Services langagiers Toronto, un programme piloté par le Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto.

Services langagiers Toronto offrira des services d'interprétation par téléphone en temps réel 24 heures par jour, sept jours semaine, en 170 langues, y compris les langues autochtones. Les patients ayant une capacité limitée de communiquer en anglais qui se rendent aux salles d'urgence des hôpitaux, aux cliniques et aux centres de soins de santé dans la région du Grand Toronto auront accès à des soins de plus grande qualité et profiteront d'une meilleure expérience médicale grâce à ce service essentiel.

Les études démontrent que le séjour à l'hôpital des nouveaux arrivants et des autres personnes qui ont de la difficulté à communiquer en anglais est plus long, qu'ils se rendent plus souvent aux salles d'urgence, ont des complications pathologiques évitables et sont plus portés à être réadmis après un séjour à l'hôpital. Les personnes âgées ont plus souvent besoin de services d'interprétation que les autres personnes. Au fur et à mesure que les personnes vieillissent, surtout celles qui souffrent de démence, leur aptitude à parler une langue seconde diminue, ce qui rend la communication avec les professionnels de la santé extrêmement difficile.

Dans le passé, l'interprétation par téléphone était offerte à quelques hôpitaux qui achetaient ces services de façon indépendante; l'écart entre les taux payés pour ces services était très vaste. La majorité des organismes communautaires n'étaient pas en mesure de se payer ces services pour leurs patients. En octobre, l'interprétation par téléphone sera offerte dans 19 hôpitaux, 14 organismes communautaires dans les RLISS du Centre-Toronto, du Centre, du Centre-Est, du Centre-Ouest et de Waterloo Wellington ainsi qu'aux Centres d'accès aux soins communautaires de ces RLISS.

Les hôpitaux, par l'entremise de *Services langagiers Toronto*, achètent en vrac des services d'interprètes ayant reçu une formation particulière à un coût beaucoup moins élevé. Certains hôpitaux ont vu leurs frais baisser de jusqu'à 80 pour cent. Grâce à des fonds fournis par le RLISS du Centre-Toronto, les organismes communautaires et les centres de santé qui offrent des services aux immigrants et aux personnes âgées offriront ce service, dont plusieurs pour la première fois. Ce service partagé libérera des fonds qui pourront être réinvestis dans des soutiens langagiers et autres à l'intention de patients dont les besoins sont parmi les plus aigus.

CITATIONS :

« L'interprétation par téléphone est venue en aide à beaucoup de patients du Réseau universitaire de santé et nous sommes ravis de faire partie de ce programme innovant. En intégrant ce service à des organismes multiples, nous avons essentiellement éliminé les obstacles langagiers ce qui, en retour, nous permet de diminuer les risques en matière de sécurité des patients. Ce service aidera aussi à réduire les frais des hôpitaux et à offrir aux patients une meilleure expérience du milieu hospitalier. »
-- Docteur Robert Bell, directeur général, Réseau universitaire de santé

« Nous constatons de façon directe comment l'interprétation par téléphone vient en aide à notre base de clients diversifiée et applaudissons cette approche collaborative qui nous permettra d'améliorer l'accès à ce service indispensable. Le centre de santé Unison est reconnaissant au RLISS du Centre-Toronto de son soutien. Avec l'aide du RLISS, non seulement nous pourrons continuer à offrir les services d'interprétation par téléphone, mais nous pourrons investir dans d'autres types de soutiens pour parmi les personnes les plus nécessiteuses de Toronto. »

-- Cary Milner, directrice générale, centre de santé Unison

« Services langagiers Toronto permet aux patients de mieux participer à leurs propres soins de santé et améliorent leur expérience de ces soins. En travaillant ensemble, les hôpitaux et la collectivité peuvent offrir la même qualité élevée de soins à un beaucoup plus grand nombre de personnes, quelles qu'elles soient, et n'importe la langue qu'elles parlent. La langue n'a plus besoin d'être un obstacle à l'obtention d'excellents soins de santé. »

-- Camille Orridge, directrice générale, RLISS du Centre-Toronto

FAITS EN BREF :

- Plus de 170 langues et dialectes sont parlés dans la région du RLISS du Centre-Toronto;
- On estime qu'entre 400 000 et 500 000 personnes dans la région du Grand Toronto ont un niveau limité d'anglais et exigent un soutien en matière d'interprétation dans un contexte médical;
- Les immigrants représentent 41 pour cent de la population de Toronto;

- Les cinq premières langues parlées dans le territoire du RLISS du Centre-Toronto, autres que l'anglais et le français:
 1. L'italien
 2. Les langues chinoises
 3. Le cantonais
 4. Le punjabi
 5. Le portugais

Personnes ressources :

Sharon Navarro
RLISS du Centre-Toronto
B : 416-969-3327
M : 416-624-5481
Sharon.navarro@lhins.on.ca