

# Améliorer l'état de santé des francophones de Terre-Neuve-et-Labrador

Mémoire soumis à Health Accord NL

Élaboré par le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (Newfoundland and Labrador Francophone Health Network)

Octobre 2021

*\*Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles – 2018-2023 : Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.*

Avec le financement de



Santé  
Canada

Health  
Canada



# RECOMMANDATIONS

## RECOMMANDATION N° 1 : déterminants sociaux

*Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé reconnaisse l'importance d'assurer l'accès aux services en français comme principe fondamental dans le cadre de la révision du système de soins de santé de la province.*

## RECOMMANDATION N° 2 : vieillissement

*Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé réponde au besoin de services bilingues accrus dans le domaine des soins de santé pour les personnes âgées, y compris les établissements de soins de longue durée et la gériatrie.*

## RECOMMANDATION N° 3 : services de santé

*Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé mette au point une stratégie pour améliorer les services bilingues parmi les professionnels de la santé au sein de notre système de santé provincial, notamment :*

- *améliorer les services existants et augmenter le nombre de services offerts en français;*
- *améliorer le recrutement et le taux de rétention du personnel bilingue.*

## RECOMMANDATION N° 4 : qualité des soins

*Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé traite des questions suivantes :*

- *mettre en œuvre une formation linguistique et un soutien en vue de permettre aux praticiens d'atteindre un niveau de bilinguisme fonctionnel (y compris l'apprentissage en ligne, la formation en classe, le cas échéant);*
- *sensibiliser les professionnels de la santé aux risques des barrières linguistiques par le biais d'offres de perfectionnement professionnel/de service;*
- *mettre en œuvre des stratégies d'information et d'éducation pour toutes les parties prenantes, y compris les utilisateurs de services francophones qui recourent par défaut aux services en anglais.*

## RECOMMANDATION N° 5 : soins communautaires

*Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé inclue le personnel bilingue et les services d'interprétation dans les domaines de la santé publique, de la santé mentale et des dépendances, de la santé des femmes et de la santé reproductive, ainsi que de la santé des personnes âgées, comme priorité d'action. De plus, le Réseau recommande que l'Accord sur la santé définisse une optique linguistique, semblable à une optique sexospécifique, pour aider les gestionnaires du système de santé à identifier les lacunes émergentes au niveau de l'accès en français.*

## RECOMMANDATION N° 6 : technologie numérique

*Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé fasse de la langue et de l'interprétation une composante fondamentale des approches numériques en matière de soins de santé.*

# INTRODUCTION

## **À propos du Réseau Santé en français**

Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador a été créé en 2006, dans le cadre d'un réseau pancanadien visant à améliorer la prestation des services de santé en français. Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador vise à sensibiliser la communauté et à favoriser l'accès aux services de santé en français (SEF). Il joue un rôle de conseiller stratégique auprès de ses partenaires dans la planification, l'organisation et l'intégration de services de santé de qualité. Son objectif principal est d'améliorer la prestation des services de santé en français à Terre-Neuve-et-Labrador.

## **Population francophone**

Les francophones occupent Terre-Neuve-et-Labrador depuis 1504. Aujourd'hui, il y a environ 6 000 francophones dans la province (FFTNL, 2019) et 26 000 autres s'identifient comme bilingues. La plupart des francophones vivent à St. John's, tandis que les autres résidents dans les régions de la péninsule de Port-au-Port, à Stephenville, Corner Brook, Labrador City-Wabush et Happy Valley-Goose Bay.

Lorsqu'il s'agit de déterminer la population pour laquelle les services en français sont importants, on remarque que Terre-Neuve-et-Labrador a la plus grande proportion d'immigrants francophones, à part le Québec (Commissariat aux langues officielles, s. d.). Les nouveaux arrivants et les réfugiés dont le français est la langue seconde et l'anglais la troisième langue ou une langue subséquente, ainsi que les étudiants francophones d'autres provinces ou territoires, reçoivent également des services de soins de santé par le biais d'ententes de réciprocité.

Le système de santé de la province propose également des services de soins tertiaires à d'autres populations francophones. Au Labrador Ouest, un certain nombre de résidents de Fermont, au Québec, reçoivent des soins de santé à partir de services situés à Labrador City-Wabush. Enfin, les quelque 5 800 résidents de Saint-Pierre-et-Miquelon, les îles françaises au large de la côte sud, ont accès à des services spécialisés et à des traitements à St. John's. Environ 900 résidents bénéficient chaque année du transport MedEvac pour les services d'urgence, pour lequel la province est indemnisée.

## **Aperçu des enjeux**

Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador est très préoccupé par la disponibilité, la qualité et la cohérence des services de santé bilingues et en français dans la province, compte tenu des faits suivants :

- notre système de santé est le moins performant de toutes les provinces canadiennes;
- nous avons la plus faible espérance de vie et le plus haut taux de maladies chroniques au Canada;
- nous avons les dépenses les plus élevées par habitant en matière de soins de santé au Canada et nous offrons la pire valeur pour les dépenses en matière de soins de santé (Accord sur la santé, 2021).

Une analyse documentaire démontre que les francophones en milieu minoritaire font face à de nombreuses barrières linguistiques qui ont des répercussions sur l'accessibilité, la sécurité et la qualité des services de santé qu'ils reçoivent. En général, le manque d'accès aux services de santé dans la langue de son choix (y compris le français) contribue aux impacts négatifs suivants :

- sous-utilisation des soins (de Moissac et Bowen, 2017; Partida, 2012);
- préoccupation quant au fait de devoir attendre plus longtemps pour obtenir des services, insécurité linguistique et intériorisation de l'identité minoritaire (Drolet, Bouchard et Savard, 2017);
- lacunes sur le plan de la communication entre les médecins et les patients, diminution de la satisfaction (prestataire de soins et patient), diminution de la qualité de la prestation des soins de santé et de la sécurité des patients (Shamsi et coll., 2020; Bowen, 2015);
- absence de consentement éclairé, ou consentement compromis, et risques pour la confidentialité des patients (de Moissac et Bowen, 2019; Kumar et coll., 2017);
- mauvaise évaluation du patient, diagnostics erronés, traitements retardés, compréhension réduite de l'état/du traitement du patient, diminution de la confiance dans les services reçus, et augmentation des risques pour la sécurité tels que les erreurs de médication, les réadmissions et les séjours prolongés à l'hôpital (de Moissac et Bowen, 2019).

Par ailleurs, de Moissac et Bowen (2019) ont rapporté ce qui suit : *La concordance linguistique entre le patient et le prestataire de soins est essentielle à une communication efficace pour assurer une évaluation précise du patient, des examens appropriés, des examens auxiliaires, un diagnostic et un traitement prescrit. Les barrières linguistiques ont également des répercussions sur la gestion des maladies chroniques, comme l'asthme et le diabète, ainsi que sur les soins de fin de vie et la gestion de la douleur.*

Les chercheurs qui ont examiné les expériences des francophones en Nouvelle-Écosse ont constaté qu'ils étaient moins susceptibles de demander des services en français lorsqu'une telle offre n'était pas faite au départ, mais qu'ils étaient plus susceptibles de parler ou de demander des services en français lorsque la disponibilité de l'accès en français était indiquée à l'accueil et lors de discussions ultérieures (Deveau et coll., 2010). En outre, dans les cas où un francophone parlait ou demandait un service en français, si le prestataire de soins demandait si la personne parlait anglais (réponse affirmative), il poursuivait généralement en anglais (Bahi et Forgues, 2015).

### **Expérience francophone à Terre-Neuve-et-Labrador**

Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador a effectué des recherches et rédigé des mémoires portant sur ces préoccupations, notamment :

- Études de cas sur les pratiques novatrices en santé mentale à Terre-Neuve-et-Labrador : [https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/rapport\\_pratiques\\_novatrices\\_sante\\_mentale\\_tnl-tno\\_20-05-2021.pdf](https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/rapport_pratiques_novatrices_sante_mentale_tnl-tno_20-05-2021.pdf)
- Une étude de recherche concernant les besoins des francophones et des Acadiens de Terre-Neuve-et-Labrador en matière de services en français en santé mentale et en dépendances (2019) [Santé mentale et dépendances à Terre-Neuve-et-Labrador \(savoir-santé\)](#) (en anglais seulement)
- Un rapport soumis au gouvernement provincial en 2018 : [Des services de santé publique dans sa langue \(francotnl.ca\)](#)
- Rapport présentant les discussions portant sur les recommandations relatives à l'interprétariat (2016). <https://www.francotnl.ca/fichiersUpload/fichiers/20170502150338-20160256rapport-services-d-interpry-tation-et-d-accompagnement-tnl-phase-ii-version-finale-8-fy-vrier-2016.pdf>

Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador a identifié plusieurs lacunes dans la prestation de soins aux résidents francophones de la province au cours de la dernière décennie. Les principaux sujets de préoccupation sont les suivants :

- traduction limitée et matériel limité en français (pertinence);
- nombre limité de professionnels de la santé francophones;
- présence de résultats négatifs tels que des soins inappropriés, un manque de continuité dans les soins, des problèmes de confidentialité et un manque d'autonomie dans la gestion des soins de santé. Ces éléments reflètent les conséquences négatives rapportées dans la documentation;
- les services d'interprétation pour la prestation de soins dans les domaines de la santé publique, de la santé mentale et des dépendances, de la santé de la reproduction/santé des femmes et de la santé des personnes âgées constituent une solution moins adéquate. Il faut davantage de prestataires de soins bilingues pour garantir la confidentialité et la sensibilité.

### **Principales conclusions**

Les Terre-Neuviens et les Labradoriens francophones ont besoin d'un meilleur accès à la prestation de soins de santé tout au long de leur vie et dans toute la province. En plus des lacunes présentées ci-dessus, la recherche du Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador a également révélé ce qui suit :

- il n'y a pas de processus en place dans le système de santé de Terre-Neuve-et-Labrador pour documenter la demande de services en français;
- les services en français ne sont pas disponibles de façon constante et les soins de santé ne sont pas structurés de façon à ce que le personnel francophone soit affecté aux patients et aux clients qui souhaitent recevoir des services en français;
- les services limités qui existent ne sont pas promus efficacement par le gouvernement provincial et ses organismes. Un manque de consommateurs demandant des SEF affecte l'offre, tandis qu'un manque de disponibilité pour fournir le service a un impact sur la demande.

### **Ressources existantes**

Les francophones qui souhaitent obtenir des services de santé dans leur langue ne sont pas sans ressources. Cependant, celles-ci sont limitées et des soutiens supplémentaires sont nécessaires. Le Réseau propose les ressources suivantes aux prestataires de soins et aux patients de Terre-Neuve-et-Labrador :

- **Passeports santé** – Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador offre des passeports santé gratuits. Ceux-ci servent de guide rapide pour la traduction de la terminologie médicale. Ils sont disponibles pour les traductions du français vers l'anglais et de l'anglais vers le français. Le Réseau en a déjà distribué des centaines aux quatre autorités sanitaires régionales. [Passeport Santé – Santé – Ressources communautaires – \(francotnl.ca\)](#).
- **Répertoire des professionnels** – Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador dispose d'un répertoire des professionnels de la santé francophones. Les professionnels de la santé peuvent s'inscrire à ce répertoire. Les membres reçoivent le soutien du Réseau, ont accès aux ressources de l'organisme et peuvent également promouvoir leurs services dans le répertoire en ligne. Les membres reçoivent régulièrement des communications concernant des possibilités de crédits de formation continue et de webinaires en français. [Professionnels de la santé francophones – Santé – Ressources communautaires – \(francotnl.ca\)](#).

Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador propose également une série de programmes à l'échelle nationale visant à favoriser un meilleur accès aux services de santé en français, notamment :

- Le programme **Franco-Santé**, qui offre des séances de mise en pratique des compétences en français aux étudiants des programmes universitaires ou collégiaux dans le domaine de la santé. Le programme propose des exercices de conversation et des simulations de patients. [Franco-Santé – SSF \(santefrancais.ca\)](http://Franco-Santé – SSF (santefrancais.ca)). Un programme similaire existe pour les professionnels de la santé (Café de Paris), mais le Réseau ne dispose actuellement d'aucun financement dans la province pour ce programme. Le Réseau souhaite offrir le programme Café de Paris ici et est activement à la recherche de financement pour le faire.
- **Offre active** est une plateforme nationale qui offre des cours gratuits sur l'offre active de services de santé en français. [Offre active \(formationoffreactive.ca\)](http://Offre active (formationoffreactive.ca)). Terre-Neuve-et-Labrador offre un cours gratuit de cinq heures sur cette plateforme, qui est accrédité par le Collège canadien des leaders en santé. Le cours est accessible à toute personne travaillant dans le domaine de la santé (professionnels, employés, direction), et est proposé en anglais et en français.
- **Accès éQUITÉ** est une plateforme nationale créée par certains des réseaux de santé francophones du Canada pour aider la direction ou les cadres de la santé à mettre en place des services bilingues dans leur établissement : [Accès éQUITÉ \(equity-link.ca/fr\)](http://Accès éQUITÉ (equity-link.ca/fr)). Le personnel du Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador est formé pour les accompagner sur la plateforme et les conseiller si nécessaire.

En plus des programmes mentionnés ci-dessus, les prestataires de soins de santé de la province ont accès à LexiGo Santé, une application terminologique créée par le Réseau francophone de santé du Manitoba et qui peut être utilisée dans n'importe quelle province ou territoire : [Lexigo-sante-lexique.pdf \(rsfs.ca\)](http://Lexigo-sante-lexique.pdf (rsfs.ca)). Cependant, comme l'ont montré les recherches du Réseau, ainsi que l'analyse documentaire mentionnée plus haut, ces outils, bien qu'utiles et importants, ne sont pas suffisants.

### Solutions proposées

Au cours des dernières années, le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador a identifié et proposé des solutions basées sur des pratiques prometteuses et des pratiques exemplaires. Une initiative clé a été le programme Navigateur, qui aide les patients francophones à mieux comprendre le système de santé et à s'y retrouver. De plus, le Réseau a collaboré avec des fournisseurs de soins locaux, comme CHANNAL, pour les aider à mettre en place des services bilingues. Bien que ces innovations soient bénéfiques pour les patients francophones, il reste encore du travail à faire. Le Réseau a identifié les six priorités suivantes :

- améliorer le recrutement et le taux de rétention du personnel bilingue;
- mettre en œuvre une formation linguistique et un soutien en vue de permettre aux praticiens d'atteindre un niveau de bilinguisme fonctionnel;
- sensibiliser les professionnels de la santé aux risques des barrières linguistiques;
- améliorer les services existants et augmenter le nombre de services offerts en français;
- mettre en œuvre des stratégies d'information et d'éducation pour toutes les parties prenantes, y compris les utilisateurs de services francophones qui recourent par défaut aux services en anglais;
- offrir un accès élargi à une interprétation assistée par la technologie appropriée.

Le Réseau a également identifié quatre sujets de préoccupation où des améliorations doivent être apportées au niveau de la prestation des services : la santé publique, la santé mentale et les dépendances, la santé reproductive des femmes et la santé des personnes âgées.

### Recommandations

L'Accord sur la santé se concentre sur six thèmes clés : les déterminants sociaux de la santé, le vieillissement, les services de santé, la qualité des soins, les soins communautaires et la technologie numérique. Le Réseau a structuré ses recommandations de changement en fonction de ces six thèmes.

## RECOMMANDATION N° 1 : Déterminants sociaux

### Reconnaître l'accès aux services en français comme un droit de la personne

Le Canada est un pays bilingue. De plus, la *Loi canadienne sur la santé* (1984) stipule que l'accès aux services de santé nécessaires est un droit. Selon Bowen (2001), l'accès a été interprété comme signifiant « l'absence d'obstacles financiers explicites aux soins ». Cependant, le manque d'accès aux services de soins de santé dans la langue de son choix n'a pas été reconnu comme tel, même si « la meilleure communication est réalisée lorsque les fournisseurs de soins de santé et les patients parlent la même langue ». L'approche axée sur la santé de la population reconnaît l'impact qu'ont la culture, l'ethnicité/la race et le sexe sur la santé. L'analyse documentaire reconnaît l'impact de la langue sur l'accès aux soins de santé.

***Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé reconnaisse l'importance d'assurer l'accès aux services en français comme principe fondamental dans le cadre de la révision du système de soins de santé de la province.***

## RECOMMANDATION N° 2 : Vieillesse

### Reconnaître qu'au fur et à mesure que les personnes bilingues vieillissent, la facilité à parler leur deuxième langue peut diminuer, ce qui nuit à la compréhension

Comme il a été mentionné précédemment, la population de Terre-Neuve-et-Labrador vieillit rapidement. Bien que le bilinguisme présente certains avantages en assurant le maintien de la plasticité cérébrale à mesure que nous vieillissons, les adultes plus âgés sont souvent confrontés à des déficits de mémoire tels que la recherche de mots et le traitement du langage. Selon le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario (2019) :

*En vieillissant, les personnes âgées développent souvent des problèmes de santé complexes qui nécessitent une prise en charge plus intensive; elles deviennent plus dépendantes des autres pour accomplir les activités de la vie quotidienne et, dans de nombreux cas, en raison d'un déclin cognitif ou d'événements provoqués par le stress, elles peuvent perdre leur capacité à parler anglais si l'anglais n'est pas leur première langue.*

Bowen (2015) a noté que la perte des capacités liées à la langue seconde chez les personnes âgées a été observée par un certain nombre de chercheurs : « Les patients plus âgés sont plus susceptibles de recommencer à utiliser leur première langue, surtout en cas de stress. Cette attrition de la langue seconde peut être plus aiguë lorsque le patient souffre de troubles cognitifs. » La perte des capacités linguistiques peut contribuer à une mauvaise communication avec le patient, y compris un manque de compréhension.

Compte tenu des problèmes liés à la diminution de la compréhension lorsque l'on fait appel à des interprètes et à des outils insuffisants tels que Google Translate, il convient de faire davantage d'efforts vis-à-vis des personnes âgées dont l'anglais n'est pas la première langue.

***Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé réponde au besoin de services bilingues accrus dans le domaine des soins de santé pour les personnes âgées, y compris les établissements de soins de longue durée et la gériatrie.***

### RECOMMANDATION N° 3 : Services de santé

#### Améliorer les services de santé pour les francophones en augmentant l'accès aux services en français

Le Réseau a documenté les lacunes au niveau des services disponibles. Bien que certains services soient disponibles, leur prestation n'est pas uniforme. Le manque de continuité dans les services d'interprétation peut constituer un défi pour le patient et le prestataire de soins. Certains patients ne sont pas à l'aise avec les services d'interprétation lorsqu'ils discutent de questions de santé qui peuvent être sensibles, très personnelles ou sexospécifiques. La confidentialité et la justesse de la traduction posent également un problème quand on fait appel à un tiers. En outre, il peut être difficile de confier la traduction à des membres de la famille et de s'assurer que les besoins du patient passent avant tout.

***Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé mette au point une stratégie pour améliorer les services bilingues parmi les professionnels de la santé au sein de notre système de santé provincial, notamment :***

- ***améliorer les services existants et augmenter le nombre de services offerts en français;***
- ***améliorer le recrutement et le taux de rétention du personnel bilingue.***

### RECOMMANDATION N° 4 : Qualité des soins

#### Adopter une stratégie d'amélioration de la qualité pour les services bilingues existants

La qualité repose sur l'amélioration continue. Il n'est pas suffisant de recruter et d'embaucher des professionnels bilingues. Le système de soins de santé doit être réceptif et faire preuve de sensibilité quant aux besoins des patients unilingues et bilingues qui doivent toujours s'adapter à un accès limité aux services bilingues. Le navigateur des services en français suit les demandes pour évaluer l'ampleur du problème en temps réel.



De plus, la croissance de l'éducation en immersion française dans cette province au cours des 30 dernières années signifie que nous avons une grande population de professionnels à tous les niveaux du système de soins de santé qui ont une certaine capacité et une certaine compétence en français. Le potentiel de cette ressource encore inexploitée peut être mis à profit pour étendre les services en français dans l'ensemble de la province grâce à un soutien supplémentaire en matière de formation linguistique, comme les programmes de remise à niveau et l'initiative Café de Paris.

**Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé traite des questions suivantes :**

- ***mettre en œuvre une formation linguistique et un soutien en vue de permettre aux praticiens d'atteindre un niveau de bilinguisme fonctionnel (y compris l'apprentissage en ligne, la formation en classe, le cas échéant);***
- ***sensibiliser les professionnels de la santé aux risques des barrières linguistiques par le biais d'offres de perfectionnement professionnel/de service;***
- ***mettre en œuvre des stratégies d'information et d'éducation pour toutes les parties prenantes, y compris les utilisateurs de services francophones qui recourent par défaut aux services en anglais.***

#### RECOMMANDATION N° 5 : Soins communautaires

Reconnaître la santé publique, la santé mentale et les dépendances, la santé des femmes et la santé reproductive, ainsi que la santé des personnes âgées comme des domaines prioritaires pour l'amélioration et l'expansion des services de santé bilingues

L'Accord sur la santé définit les soins communautaires comme étant les soins primaires, les soins aux personnes âgées, les soins sociaux et la santé publique. Dans notre système de santé provincial, les services hospitaliers sont davantage financés que les services de soins de santé communautaires. Le Réseau a déterminé que la santé publique, la santé mentale et les dépendances, la santé des femmes et la santé reproductive, ainsi que la santé des personnes âgées sont des domaines prioritaires dans lesquels des mesures ciblées doivent être prises pour améliorer l'accès aux services bilingues.

*Santé publique* – La pandémie a mis en évidence la nécessité d'accroître le matériel en français et le personnel bilingue. Santé Canada publie ses documents en anglais et en français. Bien que certaines informations relatives aux lignes directrices provinciales sur la COVID-19 aient été rendues disponibles en français, ces documents n'ont pas été mis en évidence ou diffusés à grande échelle. Nous avons constaté que le manque d'information en français a suscité des inquiétudes quant au fait que les gens ne sont pas pleinement informés des protocoles de vaccination, des problèmes à surveiller après l'immunisation et de la façon d'utiliser le passeport vaccinal.

En raison de l'absence de services en français, certaines personnes craignent de répondre incorrectement aux questions ou de se fier à des informations de mauvaise qualité ou douteuses. Des particuliers ont signalé que la documentation sur les vaccins était en anglais seulement, que le personnel bilingue n'était

pas disponible dans les cliniques de vaccination et que le personnel sur place ne savait pas qui appeler pour obtenir un soutien en français. De plus, les infirmières et infirmiers de la santé publique qui s'occupent de la vaccination des enfants dans les écoles du système scolaire français ne parlent pas toujours le français et peuvent fournir des informations aux parents et aux élèves uniquement en anglais.

*Santé mentale* – Le Réseau a établi des partenariats avec des organismes pour soutenir l'accès en français. Par exemple, la ligne Warm Line de CHANNAL compte désormais trois employés bilingues et des informations sur la santé mentale sont disponibles en français. Bridge the Gapp, le site Web du gouvernement provincial, est toujours unilingue. Bien qu'une certaine aide soit disponible en cas de crise de santé mentale, il y a une lacune importante en ce qui concerne le counseling ou le soutien continu en français.

*Santé reproductive et santé des femmes* – Des organismes comme Planned Parenthood (planification familiale) s'efforcent de rendre les informations disponibles en français. Cependant, les services de conseil sont limités. Étant donné la nature délicate et personnelle des questions de santé que la planification familiale aborde, l'absence de personnel bilingue rend très difficile pour les francophones de chercher de l'aide, non seulement auprès des services de planification familiale, mais aussi auprès des services de santé reproductive dans leur ensemble. Il n'est pas rare que les francophones se déplacent à Montréal ou à Québec pour obtenir un traitement médical auprès de professionnels bilingues.

*Santé des personnes âgées* – Le vieillissement de la population entraîne une augmentation des besoins en matière de services de santé et de soins à domicile. De nombreux aînés francophones sont isolés et les services de soins à domicile sont rarement, voire pas du tout, disponibles en français. Comme il a été mentionné précédemment, de nombreuses personnes dont l'anglais est la langue seconde perdent leurs capacités à s'exprimer en anglais en vieillissant.

L'assurance-médicaments est un sujet de préoccupation, car les renseignements sur les ordonnances ne sont souvent disponibles qu'en anglais. Bien que les médecins de famille puissent expliquer à leurs patients comment prendre les médicaments qu'ils leur prescrivent, c'est le pharmacien qui doit généralement informer à nouveau les patients sur les médicaments qu'ils reçoivent. Les pharmaciens de la province n'ont pas accès à des interprètes et le mauvais usage des ordonnances est un risque lorsque les moyens nécessaires à la compréhension ne sont pas disponibles.

***Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé inclue le personnel bilingue et les services d'interprétation dans les domaines de la santé publique, de la santé mentale et des dépendances, de la santé des femmes et de la santé reproductive, ainsi que de la santé des personnes âgées, comme priorité d'action. De plus, le Réseau recommande que l'Accord sur la santé définisse une optique linguistique, semblable à une optique sexospécifique, pour aider les gestionnaires du système de santé à identifier les lacunes émergentes au niveau de l'accès en français.***

**RECOMMANDATION N° 6 : Technologie numérique**  
**Promouvoir l'utilisation d'options efficaces**  
**d'interprétation assistée par la technologie**  
**dans le cadre de la boîte à outils**  
**de la prestation des soins de santé**

L'Accord sur la santé présente une occasion unique d'assurer un accès élargi à l'interprétation assistée par la technologie. La pandémie a ouvert la voie à des possibilités uniques de fournir des soins de santé selon des modèles virtuels, traditionnels et hybrides. Les professionnels de la santé sont en mesure d'utiliser la technologie par le biais de téléphones intelligents, d'iPads/de tablettes et d'ordinateurs portables pour permettre aux prestataires de soins de communiquer avec les patients. Bien qu'elle soit souvent considérée comme un moyen de communiquer à distance, la technologie offre également des outils linguistiques et d'interprétation pour faciliter l'accès, la compréhension et la prise de mesures dans la prestation des soins de santé.

*Le Réseau recommande de faire preuve de prudence lorsqu'on fait appel à des traducteurs en ligne, car des erreurs de contexte peuvent se produire. De Moissac et Bowen (2019) notent que l'utilisation de certaines technologies de traduction pose des problèmes : « Le recours à Google Translate et à des interprètes non qualifiés et ad hoc est souvent signalé, malgré les preuves soulignant les risques associés à cette pratique. »*

À Terre-Neuve-et-Labrador, le suivi des données par préférence linguistique n'est pas disponible. Le Réseau travaille avec le gouvernement provincial et les autorités sanitaires pour identifier des solutions permettant de suivre les préférences linguistiques des patients. À l'Île-du-Prince-Édouard, par exemple, la préférence linguistique est indiquée sur la carte d'assurance-maladie provinciale. Mettre en œuvre une approche similaire à Terre-Neuve-et-Labrador permettrait aux autorités sanitaires et aux autres fournisseurs de soins de santé de disposer de renseignements à jour sur la préférence linguistique. Cela permettrait également au personnel administratif de mettre immédiatement les patients en contact avec les services ou les documents dans la langue qui leur convient.

***Le Réseau recommande que l'Accord sur la santé inclue des services linguistiques et d'interprétation fiables et dignes de confiance comme composante fondamentale des approches de soins de santé numériques et virtuels.***

## CONCLUSION

Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (Newfoundland and Labrador Francophone Health Network) croit que l'état de santé des francophones vivant à Terre-Neuve-et-Labrador peut être amélioré par la mise en œuvre d'un certain nombre de mesures conçues pour améliorer et accroître l'accès aux services et aux professionnels de la santé bilingues, notamment :

- améliorer le recrutement et le taux de rétention du personnel bilingue;
- mettre en œuvre une formation linguistique et un soutien en vue de permettre aux praticiens d'atteindre un niveau de bilinguisme fonctionnel;
- sensibiliser les professionnels de la santé aux risques des barrières linguistiques;
- améliorer les services existants et augmenter le nombre de services offerts en français;
- mettre en œuvre des stratégies d'information et d'éducation pour toutes les parties prenantes, y compris les utilisateurs de services francophones qui recourent par défaut aux services en anglais;
- offrir un accès élargi à une interprétation assistée par la technologie;
- accorder une attention immédiate aux services de santé publique, de santé mentale et de dépendances, de santé des femmes et de santé reproductive, et de santé des personnes âgées.

La province peut atténuer ou éliminer les risques pour la santé découlant de services limités en français en faisant une promotion accrue des services disponibles et en adoptant une approche progressive pour apporter des améliorations et des solutions novatrices. L'orientation de l'Accord sur la santé signalera un engagement important envers les francophones et fournira un soutien indispensable au sein du gouvernement provincial en ce qui concerne les priorités en matière de politiques, de programmes et de financement. La collaboration sera essentielle. L'Accord sur la santé représente une occasion de procéder à des changements positifs, une occasion que nous ne pouvons pas nous permettre de laisser passer.

## RÉFÉRENCES

- Al Shamsi, H., Almutairi, A. G., Al Mashrafi, S., Al Kalbani, T. (2020). Implications of Language Barriers for Healthcare : A Systematic Review. *Oman medical journal*, 35(2), e122.  
<https://doi.org/10.5001/omj.2020.40>
- Bahi, Boniface; Forgues, Eric. (2015). Facteurs favorisant l'offre de services de santé en français : études de cas en milieu hospitalier anglophone <https://id.erudit.org/iderudit/1033194ar>
- Bowen, S. (2015). The Impact of Language Barriers on Patient Safety and Quality of Care: Final Report Prepared for the Société Santé en français. [https://savoir-sante.ca/fr/content\\_page/download/256/430/21?method=view](https://savoir-sante.ca/fr/content_page/download/256/430/21?method=view)
- \_\_\_\_\_. (2001). Language Barriers in Access to Health Care. Ottawa : Health Canada. ISBN : 0-662-30538-8, N° de catalogue : H39-578/2001E <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/health-care-system/reports-publications/health-care-accessibility/language-barriers.html>
- De Moissac, D. et Bowen, S. (2017). Impact of Language Barriers on Access to Healthcare for official Language Minority Francophones in Canada. *Healthcare Management Form*, Vol. 30(4) 207-212
- De Moissac, D. et Bowen, S. (2019). Impact of Language Barriers on Quality of Care and Patient Safety for Official Language Minority Francophones in Canada. *Journal of Patient Experience*.
- Deveau et coll. (2010) The Utilization of French-Language Government Services by Nova Scotian Acadians and Francophones. Summary. Halifax : Government of Nova Scotia.
- French Health Network of Central Southwestern Ontario. (2019). Implementing the optimal model of long-term care for francophones and other cultural and linguistic minority groups.  
<http://www.entitesante2.ca/en/communaute-de-pratique/>
- Health Accord Newfoundland and Labrador [https://healthaccordnl.ca/wp-content/uploads/2021/01/10\\_Year\\_Health\\_Accord\\_overview.pdf](https://healthaccordnl.ca/wp-content/uploads/2021/01/10_Year_Health_Accord_overview.pdf)
- Kumar, Nishi; Laher, Nazeefah; Sultana, Anjum; et Aery, Anjana. (2017). The Right to Language Accessibility in Ontario's Health Care System. Wellesley Institute.  
<https://www.wellesleyinstitute.com/health/the-right-to-language-accessibility-in-ontarios-health-care-system/>
- Office of the Commissioner of Official Languages. s. d. <https://www.colocol.gc.ca/en/statistics/infographics/french-presence-newfoundland-labrador>
- Partida, Yolanda. (2012). Language and Health Care. *Diabetes Spectrum* 2012 Feb; 25(1) : 19-22.  
<https://doi.org/10.2337/diaspect.25.1.19>
- Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (Newfoundland and Labrador Francophone Health Network). (2021). Études de cas sur les pratiques novatrices en santé mentale à Terre-Neuve-et-Labrador. Dans les études de cas, une partie des entretiens sont en anglais.  
[https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/rapport\\_pratiques\\_novatrices\\_sante\\_mentale\\_tnl-tno\\_20-05-2021.pdf](https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/rapport_pratiques_novatrices_sante_mentale_tnl-tno_20-05-2021.pdf)
- \_\_\_\_\_. (2018). [Des services de santé publique dans sa langue... \(franco.tnl.ca\)](https://www.franco.tnl.ca/)

- \_\_\_\_\_. (2018). Rapport présentant les discussions portant sur les recommandations relatives à l'interprétariat. [20181025103245-20170502150257-20151033rapport-services-d-interpry-tation-et-d-accompagnement-tnl-version-finale.pdf](https://www.franco.tn.ca/20181025103245-20170502150257-20151033rapport-services-d-interpry-tation-et-d-accompagnement-tnl-version-finale.pdf) (francotnl.ca)
- Sociopol. (2019). Mental Health and Addictions Services in Newfoundland and Labrador – The Needs of Francophones and Acadians in Five Communities in the Province. St. John's: Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (Newfoundland and Labrador Francophone Health Network).
- Torres, Roberto E. (1998). « The Pervading Role of Language on Health. » Journal of Health Care for the Poor and Underserved. Johns Hopkins University Press, Eastern Michigan University Volume 9 Supplement, pp. S21-S25 (Citation : 10.1353/hpu.2010.0716)



# Improving the health status of Francophones in Newfoundland and Labrador

**Written submission to Health Accord NL**

Prepared by the Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (Newfoundland  
and Labrador Francophone Health Network)

October 2021

*\*This initiative is funded by Health Canada under the Action Plan for Official Languages – 2018-2023: Investing in Our Future. The views expressed herein do not necessarily represent the views of Health Canada.*

Financial contribution from



Health Canada    Santé  
Canada            Canada



# RECOMMENDATIONS

## RECOMMENDATION 1: Social Determinants

*The Network recommends the Health Accord acknowledge the importance of ensuring access to French language services as a foundational principle in its revisioning of the health care system in the province.*

## RECOMMENDATION 2: Aging

*The Network recommends the Health Accord address the need for increased bilingual services in health care for seniors, including long-term care facilities and geriatric medicine.*

## RECOMMENDATION 3: Health Services

*The Network recommends the Health Accord develop a strategy for improving bilingual services among the health care professionals within our provincial health system including:*

- *Improving existing services and increasing the number of French language services offered,*
- *Improving the recruitment and retention of bilingual staff.*

## RECOMMENDATION 4: Quality of Care

*The Network recommends the Health Accord address the following:*

- *Implementing language training and support for functionally bilingual practitioners (including online learning, in-class training as appropriate),*
- *Educating health professionals of the risks of language barriers through professional development/in-service opportunities, and*
- *Implementing information and education strategies for all stakeholders, including the French-speaking service users who have defaulted to using services in English.*

## RECOMMENDATION 5: Community Care

*The Network recommends the Health Accord include bilingual staff and interpretation services in public health, mental health/addictions, women's/reproductive health, and seniors' health as a priority for action and furthermore, the Network recommends the Health Accord develop a language lens, similar to a gender lens, to assist the managers of the health system in identifying emerging gaps in French language access.*

## RECOMMENDATION 6: Digital Technology

*The Network recommends the Health Accord include language and interpretation as a fundamental component of digital health care approaches.*



# INTRODUCTION

## **About the Francophone Health Network**

The NL Francophone Health Network was created in 2006, as a part of a pan-Canadian network to improve the provision of French language health services. The NL Francophone Health Network aims to raise community awareness and access to French language health services (FLS) and occupies a strategic advisory role with its partners in the planning, organization, and integration of quality health services. Its primary goal is to improve the delivery of health services in French in NL.

## **Francophone Population**

Francophones have been part of Newfoundland and Labrador since 1504. Today, there are about 6000 Francophones in the province (FFTNL, 2019) with another 26,000 identifying as bilingual. Most Francophones are living in St. John's, while the rest live on the Port-au-Port Peninsula, in Stephenville, Corner Brook, Labrador City-Wabush, and Happy Valley-Goose Bay.

When it comes to assessing the population for whom French language services are important, we note Newfoundland and Labrador has the highest proportion of Francophone immigrants, apart from Quebec (Office of the Commissioner of Official Languages, nd). Newcomers and refugees, who speak French as their second language and English as a third or subsequent language and Francophone students from other provinces or territories, also receive health care services via reciprocal agreements.

The province's healthcare system also provides tertiary care services to other French speaking populations. In Labrador West, a number of residents from Fermont, Quebec receive health care from services located in Labrador City-Wabush. Finally, the almost 5800 residents of Saint-Pierre et Miquelon, the French-owned islands off the south coast, are able to access specialist services and treatment in St. John's. About 900 residents receive Medevac transportation for emergency services each year, and for which the province is compensated.

## **Issue Overview**

The NL Francophone Health Network has significant concerns with respect to the availability, quality, and consistency of bilingual and French-language health services in the province, given the following facts:

- We have the worst health system performance across all Canadian provinces;
- We have the worst life expectancy and highest rate of chronic disease in Canada; and
- We have the highest per capita spending on health care in Canada and we provide the worst value for spending in health care (Health Accord, 2021).

A review of the literature demonstrates Francophones in minority communities face many language barriers that impact accessibility, safety, and the quality of health services they receive. In general, lack of access to health services in the language of your choice (including French) contributes to the following negative impacts:

- Avoidance of care (de Moissac & Bowen 2017; Partida, 2012),
- Concerns with having to wait longer for services, language insecurity, and internalization of minority identity (Drolet, Bouchard et Savard, 2017),
- Breakdowns in communication between doctors and patients, reduced satisfaction (provider and

patient), decreased quality of healthcare delivery and patient safety (Shamsi et al, 2020; Bowen, 2015),

- Lack of informed consent, or compromised consent, and risks to patient confidentiality (de Moissac & Bowen, 2019; Kumar et al, 2017),
- Poorer patient assessment, misdiagnosis, delayed treatment, reduced understanding of patient condition/treatment, diminished confidence in the services received, and increased safety risks such as medication errors, readmissions, and prolonged hospital stays (de Moissac & Bowen, 2019).

As well, de Moissac & Bowen (2019) reported: *Language concordance between patient and provider is essential for effective communication to ensure accurate patient assessment, appropriate examinations, ancillary testing, diagnosis, and prescribed treatment. **Language barriers also impact chronic disease management** such as for asthma and diabetes, as well as end-of-life care and pain management.*

Researchers examining Francophone experiences in Nova Scotia found they were less likely to ask for French language services where such an offer was not made at the start but were more likely to speak or ask for services in French when availability of French language access was indicated in the welcome and the subsequent discussion (Deveau et al, 2010). As well, in cases where a Francophone spoke or asked for service in French, if the provider asked if the individual spoke English (affirmative), the provider usually continued in English (Bahi and Forgues, 2015).

### **Francophone Experience in NL**

The NL Francophone Health Network has carried out research and written briefs addressing these concerns. These include:

- Case series on mental health practices in NL (in French only): [https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/rapport\\_pratiques\\_novatrices\\_sante\\_mentale\\_tnl-tno\\_20-05-2021.pdf](https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/rapport_pratiques_novatrices_sante_mentale_tnl-tno_20-05-2021.pdf)
- A research study concerning the needs of Francophones and Acadians in NL for French-language services in mental health and addictions (2019) [Mental Health and Addictions NL \(savoir-santé\)](#)
- A report submitted to the provincial government in 2018: [Public Health Services in Your Language... \(francotnl.ca\)](#)
- Report presenting discussions on interpretation services and recommendations (2016, French only): <https://www.francotnl.ca/fichiersUpload/fichiers/20170502150338-20160256rapport-services-d-interpry-tation-et-d-accompagnement-tnl-phase-ii-version-finale-8-fy-vrier-2016.pdf>

The NL Francophone Health Network has identified several gaps in the provision of care to the Francophone residents of this province in the past decade. The key areas of concern include:

- Limited translation and limited French language materials (appropriateness)
- Limited number of French-speaking health practitioners
- Incidence of negative outcomes such as inappropriate care, lack of continuity in care, privacy concerns, and lack of agency in managing health care. These echo the negative consequences documented in the literature.

- Interpretation services for the provision of care in public health, mental health and addictions, reproductive health/women’s health; and seniors’ health are a less adequate solution. More bilingual providers are needed to ensure confidentiality and sensitivity.

### Key Findings

Francophone Newfoundlanders and Labradorians require improved access to health care delivery across the lifespan and throughout the province. In addition to the gaps presented above, the NL Francophone Health Network’s research has also found:

- There is no process in place in NL’s healthcare system to document the demand for French-language services.
- Services in French are not consistently available and healthcare is not structured in such a way that French-speaking staff are assigned to patients/clients wishing to be served in French.
- What limited services exist are not promoted effectively by the provincial government and its organizations. A lack of consumers requesting FLS affects supply, while a lack of availability in providing the service has an impact on demand.

### Existing Aids

Francophones seeking health care services in their own language are not without resources. However, they are limited, and additional supports are needed. The Network offers the following resources available to providers and patients in Newfoundland and Labrador:

- **Health Passports** – The NL Francophone Health Network provides free Health Passports. These act as a quick guide for medical terminology translation. They are available in French to English, and English to French. The Network has already distributed hundreds of these to the four Regional Health Authorities. [Health Passport - Health - Community resources - \(francotnl.ca\)](#).
- **Professional Directory** – The NL Francophone Health Network has a French-speaking healthcare professionals (HCPs) directory. HCPs can opt in to the directory. Members receive support from the Network, access to the organization’s resources, and they can also promote their services on the online directory. Members receive regular communications concerning options for continuing education credits and webinars in French. [French speaking health care professionals - Health - Community resources - \(francotnl.ca\)](#).

The NL Francophone Network also offers national programming to support increased access to French-language health services. These include:

- **The Franco-Santé** program, which offers French competency practice sessions for students in health-related university or college programs. The program offers conversation practice and patient simulations. [Franco-Santé - SSF \(santefrancais.ca\)](#). A similar program exists for healthcare professionals (Cafés de Paris), but the Network does not currently have funding in the province for the program. The Network wants to offer Cafes de Paris here and it is actively looking for funding to do so.
- **Active Offer** is a national platform that offers free courses on the active offer of French-language health services. [Active Offer \(activeoffertraining.ca\)](#). NL has a free five-hour course on this platform, which is accredited by the Canadian College of Health Leaders. The course is available to anyone working in healthcare (professionals, employees, management), and is offered in English and French.

- **eQUITY Link** is a national platform created by some of the Francophone Health Networks in Canada to help healthcare management or executives implement bilingual services in their establishment: [eQUITY Link \(equity-link.ca\)](http://equity-link.ca). Staff at the NL Francophone Health Network is trained to accompany them throughout the platform and provide consultations as needed.

In addition to the above mentioned programs, health care providers in the province have access to LexiGo Santé, a terminology app created by the Manitoba French Language Health Network and which can be used in any province or territory: [Lexigo-sante-lexique.pdf \(rsfs.ca\)](http://Lexigo-sante-lexique.pdf(rsfs.ca)). However, as the Network's research documented above and supplemented with the literature review referenced earlier, such tools, while useful and important, are not enough.

### **Proposed Solutions**

Over the past few years, the NL Francophone Health Network has identified and proposed solutions based on promising and best practices. A key initiative has been the Navigator program, which supports Francophone patients in managing and navigating the healthcare system. As well, the Network has collaborated with local providers of care, such as CHANNAL, to help them implement bilingual services. While these innovations are beneficial to Francophone patients, more work needs to be done. The Network has identified these six priorities:

- Improving the recruitment and retention of bilingual staff
- Implementing language training and support for functionally bilingual practitioners
- Educating health professionals of the risks of language barriers
- Improving existing services and increasing the number of French language services offered
- Implementing information and education strategies for all stakeholders, including the French-speaking service users who have defaulted to using services in English
- Offering expanded access to appropriate technology-assisted interpretation.

The Network has also identified four areas of concern where improvements in service delivery need to be made: public health, mental health and addictions, women's reproductive health, and seniors' health.

### **Recommendations**

The Health Accord is focusing on six key themes: social determinants of health, aging, health services, quality of care, community care, and digital technology. The Network has structured its recommendations for change to address these six themes.

## **RECOMMENDATION 1: Social Determinants** **Recognizing French language service access as a human right**

Canada is a bilingual country. As well, the Canada Health Act (1984) ensures access to necessary health services as a right. Bowen (2001) argues access has been interpreted to mean the "absence of explicit financial barriers to care." However, lack of access of health care services in your language of choice has not been recognized as such, even though "the best communication is achieved where health care

providers and patients speak the same language.” The population health approach recognizes the impact culture, ethnicity/race, and gender have on health. The literature review recognizes the impact language has on access to health care.

***The Network recommends the Health Accord acknowledge the importance of ensuring access to French language services as a foundational principle in its revisioning of the health care system in the province.***

## RECOMMENDATION 2: Aging

Recognizing as bilingual individuals age, second language facility may decline, thus impairing comprehension

As previously noted, Newfoundland and Labrador has a rapidly aging population. While bilingualism has some benefit in ensuring the brain remains plastic as we age, older adults often face challenges with memory deficits such as word finding and language processing. According to the French Health Network of Southwestern Ontario (2019):

*As seniors age, often they develop complex health issues that require more intensive management; they become more functionally dependent on others to perform activities of daily living, and in many cases, due to cognitive decline or stress-induced events, they can lose their ability to speak English if English is not their primary language.*

Bowen (2015) noted the loss of second language ability in older persons has been observed by a number of researchers: “Older patients are more likely to return to using their first language, especially when under stress. This second language attrition may be more acute when the patient is suffering cognitive impairment.” Loss of language facility can contribute to patient miscommunication including lack of comprehension.

Given the issues outlined with diminished comprehension when relying on interpreters and limited tools such as Google Translate, greater effort must be made with older adults for whom English is not their first language.

***The Network recommends the Health Accord address the need for increased bilingual services in health care for seniors, including long-term care facilities and geriatric medicine.***

## RECOMMENDATION 3: Health Services

Improving healthcare services for Francophones by increasing access to French language services

The Network has documented the gaps in available services. While some services are available, they are not uniformly consistent in delivery. The lack of continuity in interpretation services can make it

challenging for patient and provider. Some patients are uncomfortable with relying on interpretation when discussing health issues which may be sensitive, deeply personal, or gender-specific. There are also concerns with confidentiality and accurate translation when involving a third party. As well, there may be issues with having family members providing translation and ensuring the patient's needs are foremost.

***The Network recommends the Health Accord develop a strategy for improving bilingual services among the health care professionals within our provincial health system including:***

- ***Improving existing services and increasing the number of French language services offered***
- ***Improving the recruitment and retention of bilingual staff.***

**RECOMMENDATION 4: Quality of Care**  
Applying a quality improvement focus to existing  
bilingual services

Continuous improvement is a hallmark of quality. It is not enough to recruit and hire bilingual professionals. The health care system must be responsive and sensitive to the needs of unilingual and bilingual patients who are always adapting to limited access to bilingual services. The French Services Navigator is tracking requests to assess the scope of the problem in real time.

As well, the expansion of French immersion education in this province in the last 30 years means we have a large population of professionals at all levels of the healthcare system who have some French language ability and capacity. The potential of this untapped resource is one that can be leveraged to expand French language services in the province as a whole with additional language training support such as refresher programs and the Cafes de Paris initiative.

***The Network recommends the Health Accord address the following:***

- ***Implementing language training and support for functionally bilingual practitioners (including on line learning, in-class training as appropriate),***
- ***Educating health professionals of the risks of language barriers through professional development/in-service opportunities, and***
- ***Implementing information and education strategies for all stakeholders, including the French-speaking service users who have defaulted to using services in English.***

## RECOMMENDATION 5: Community Care

Recognizing public health, mental health and addictions, women's /reproductive health, and seniors' health as priority areas for improvement/expansion of bilingual health services

The Health Accord defines community care as primary care, elder care, social care, and public health. In our provincial health system, hospital-based services receive more health care dollars than community-based health care services. The Network has identified public health, mental health and addictions, women's/reproductive health, and seniors' health as priority areas for targeted action in improving access to bilingual services.

*Public Health* – The pandemic has highlighted the need for increased material in French and bilingual staff. Health Canada releases its materials in both English and French. While some information related to provincial COVID-19 guidelines has been made available in French, these materials have not been promoted or shared widely. We have learned that the lack of information in French has led to concerns that people are not fully informed regarding the vaccine protocols, what issues they have to watch for post immunization, and how to use the vaccine passport.

The absence of French language services has meant some people are afraid they are answering questions incorrectly or they are relying on poor quality or suspect information. Individuals reported the vaccine documentation was in English only, bilingual staff members were not available at vaccine clinics, and on-site staff did not know who to call for French language support. As well, public health nurses who provide immunizations for school children in the French school system do not always speak French and may only provide information to parents and students in English.

*Mental Health* – The Network has developed partnerships with agencies to support French language access. For example, CHANNAL's Warm Line now has three bilingual employees, and they have mental health information available in French. Bridge the Gapp, the provincial government's website, is still unilingual. While some assistance is available if there is a mental health crisis, there is a significant gap with respect to ongoing counseling or support in French.

*Reproductive/Women's Health* – Organizations such as Planned Parenthood work hard to make information available in French. However, counseling is limited. Given the sensitive and personal nature of the health issues Planned Parenthood supports, the absence of bilingual staff makes it very challenging for Francophones to seek help, not only from Planned Parenthood but reproductive health services as a whole. It is not uncommon for Francophones to travel to Montreal or Quebec City to seek medical treatment from bilingual professionals.

*Seniors' Health* – As the aging population increases, so too will the need for health and home care services. Many Francophone seniors are isolated and home care services are rarely, if at all, available in French. As previously mentioned, many ESL speakers lose their facility with English as they age.

Pharmacare is an area of concern as prescription information is often available only in English. While family practitioners may explain to their patients how to use the medication they prescribe, it is the pharmacist who usually has to re-inform patients about the medication they are receiving. Pharmacists in the province do not have access to interpreters and prescription misuse is a risk when the means to ensure understanding is not available.

***The Network recommends the Health Accord include bilingual staff and interpretation services in public health, mental health/addictions, women's/reproductive health, and seniors' health as a priority for action and furthermore, the Network recommends the Health Accord develop a language lens, similar to a gender lens, to assist the managers of the health system in identifying emerging gaps in French language access.***

**RECOMMENDATION 6: Digital Technology**  
Supporting the use of effective technology-assisted  
interpretation options as part of the health care  
delivery toolbox

The Health Accord has a unique opportunity to ensure expanded access to technology-assisted interpretation. The pandemic has offered unique opportunities to deliver health care in virtual, traditional, and hybrid models. Health care professionals have been able to use technology through smart phones, iPads/tablets, and laptops to connect providers with patients. While often seen as a way to connect remotely, technology also offers language and interpretation tools to facilitate access, understanding, and action in healthcare delivery.

*The Network advises caution with relying on on-line translators as errors in context may occur. De Moissac & Bowen (2019) note there are issues with using some translation technology: "Reliance on Google Translate and ad hoc, untrained interpreters are commonly reported, in spite of evidence highlighting the risks associated with such practice."*

In Newfoundland and Labrador, data tracking by language preference is not available. The Network has been working with the provincial government and regional health authorities to identify solutions for tracking patient language preference. In PEI for example, language preference is listed on the provincial healthcare card. Implementing a similar approach in NL would provide health authorities and other health providers with up-to-date information regarding language preference. This would also allow administrative staff to link patients immediately with the appropriate language services and/or materials.

***The Network recommends the Health Accord include reliable and trusted language and interpretation services as a fundamental component of digital and virtual health care approaches.***



## CONCLUSION

The Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (Newfoundland and Labrador Francophone Health Network) believes the health status of Francophones living in Newfoundland and Labrador can be improved with the implementation of a number of actions designed to improve and increase access to bilingual services and health professionals. These include:

- Improving the recruitment and retention of bilingual staff,
- Implementing language training and support for functionally bilingual practitioners,
- Educating health professionals of the risks of language barriers,
- Improving existing services and increasing the number of French language services offered,
- Implementing information and education strategies for all stakeholders, including the French-speaking service users who have defaulted to using services in English,
- Offering expanded access to technology-assisted interpretation, and
- Focusing immediate attention on services in public health, mental health and addictions, women's/reproductive health, and seniors' health.

The province can mitigate or eliminate the health risks arising from limited French language services through increased promotion of available services and the use of a stepped approach to making improvements and innovations. Direction from the Health Accord will signal an important commitment to Francophones and provide much needed support within the provincial government with respect to policy, program, and funding priorities. Collaboration will be key. The Health Accord offers an opportunity for positive change, one we cannot afford to let go.

## REFERENCES

- Al Shamsi, H., Almutairi, A. G., Al Mashrafi, S., & Al Kalbani, T. (2020). Implications of Language Barriers for Healthcare: A Systematic Review. *Oman medical journal*, 35(2), e122.  
<https://doi.org/10.5001/omj.2020.40>
- Bahi, Boniface et Forgues, Eric. (2015). Facteurs favorisant l'offre de services de santé en français : études de cas en milieu hospitalier Anglophone <https://id.erudit.org/iderudit/1033194ar>
- Bowen, Sarah. (2015). The Impact of Language Barriers on Patient Safety and Quality of Care: Final Report Prepared for the Société Santé en français. [https://savoir-sante.ca/fr/content\\_page/download/256/430/21?method=view](https://savoir-sante.ca/fr/content_page/download/256/430/21?method=view)
- \_\_\_\_\_. (2001). Language Barriers in Access to Health Care. Ottawa: Health Canada. ISBN: 0-662-30538-8, Cat. No.: H39-578/ 2001E <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/health-care-system/reports-publications/health-care-accessibility/language-barriers.html>
- De Moissac, D. and Bowen, S. (2019) Impact of Language Barriers on Quality of Care and Patient Safety for Official Language Minority Francophones in Canada. *Journal of Patient Experience*.
- De Moissac, D. and Bowen, S. (2017) Impact of language barriers on access to healthcare for official language minority Francophones in Canada. *Healthcare Management Form*, Vol. 30(4) 207-212
- Deveau et al. (2010) The Utilization of French-Language Government Services by Nova Scotian Acadians and Francophones. Summary. Halifax: Government of Nova Scotia.
- French Health Network of Central Southwestern Ontario. (2019). Implementing the optimal model of long-term care for francophones and other cultural and linguistic minority groups.  
<http://www.entitesante2.ca/en/communaute-de-pratique/>
- Health Accord Newfoundland and Labrador [https://healthaccordnl.ca/wp-content/uploads/2021/01/10\\_Year\\_Health\\_Accord\\_overview.pdf](https://healthaccordnl.ca/wp-content/uploads/2021/01/10_Year_Health_Accord_overview.pdf)
- Kumar, Nishi; Laher, Nazeefah; Sultana, Anjum; & Aery, Anjana. (2017). The Right to Language Accessibility in Ontario's Health Care System. Wellesley Institute.  
<https://www.wellesleyinstitute.com/health/the-right-to-language-accessibility-in-ontarios-health-care-system/>
- Office of the Commissioner of Official Languages. nd. <https://www.clo-ocol.gc.ca/en/statistics/infographics/french-presence-newfoundland-labrador>
- Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (Newfoundland and Labrador Francophone Health Network). 2021. Case series on mental health practices in NL (French only). Some of the interview statements are in English in the case studies.  
[https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/rapport\\_pratiques\\_novatrices\\_sante\\_mentale\\_tnl-tno\\_20-05-2021.pdf](https://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/rapport_pratiques_novatrices_sante_mentale_tnl-tno_20-05-2021.pdf).
- \_\_\_\_\_. (2018). [Public Health Services in Your Language... \(francotnl.ca\)](https://www.francotnl.ca)
- \_\_\_\_\_. (2018) Report presenting discussions on interpretation services and recommendations (French only). [20181025103245-20170502150257-20151033rapport-services-d-interpry-tation-et-d-accompagnement-tnl-version-finale.pdf \(francotnl.ca\)](https://www.francotnl.ca/20181025103245-20170502150257-20151033rapport-services-d-interpry-tation-et-d-accompagnement-tnl-version-finale.pdf)

- Sociopol. 2019. Mental Health and Addictions Services in Newfoundland and Labrador – The Needs of Francophones and Acadians in Five Communities in the Province. St. John’s: Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (Newfoundland and Labrador Francophone Health Network).
- Torres, Roberto E. 1998. “The Pervading Role of Language on Health.” *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*. Johns Hopkins University Press, Eastern Michigan University Volume 9 Supplement, pp. S21-S25 (Citation: 10.1353/hpu.2010.0716)
- Yolanda Partida. (2012). Language and Health Care. *Diabetes Spectrum* 2012 Feb; 25(1): 19-22.  
<https://doi.org/10.2337/diaspect.25.1.19>