

Enquête exploratoire sur

Le recueil de la variable linguistique dans les données administratives des hôpitaux de la région du RLISS-Champlain

Chomienne, Marie-Hélène, Institut de recherche de l'hôpital Montfort

LeClerc, Chantale, RLISS Champlain

Schnarch, Brian RLISS Champlain

Bouchard, Louise, Université d'Ottawa

Martine McKay, Université d'Ottawa

Farmanova Elina, Hôpital Montfort

Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario (RRASFO)

Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain

Janvier 2011

Introduction

La recherche sur l'état de santé des communautés francophones de l'Ontario est rendue difficile par le manque crucial de données administratives essentielles pour étudier ces populations. Le rapport sur « *Les données administratives et d'enquêtes sur l'état de santé et l'accès aux services des communautés francophones en situation minoritaire* » a démontré plusieurs défis et enjeux relatifs à l'exploitation des bases de données administratives de santé et d'enquêtes canadiennes en fonction de variables linguistiques¹. Notamment, ce rapport note l'absence d'une variable linguistique dans les bases de données administratives de santé des provinces et le manque d'harmonisation des variables linguistiques dans les diverses bases d'enquêtes nationales. Statistique Canada utilise pour le recensement cinq variables linguistiques : langue maternelle ; connaissance des langues officielles, 1^e langue officielle apprise et comprise ; langue parlée à la maison, langue parlée au travail. Ces différentes dimensions de la langue, non seulement ne se retrouvent pas dans toutes les bases de données, mais également rendent difficile une définition standardisée des communautés de langue officielle du pays. Cette problématique soulève un enjeu de taille concernant la qualité même des systèmes d'information sanitaires qui en l'état actuel ne peuvent fournir de données probantes quand il s'agit de documenter distinctement les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Objectifs et questions de recherche

Dans ce contexte, il nous est apparu important de documenter, localement au niveau des hôpitaux de la région de l'est de l'Ontario comment ceux-ci recueillent la variable linguistique de leurs patients. Généralement, toute institution hospitalière recueille de façon systématique différentes données socio-démographiques de sa population mais nous ne savons pas si ces données incluent des variables linguistiques.

Les questions spécifiques de recherche pour cette enquête exploratoire sont de vérifier :

1. Quelles variables linguistiques sont recueillies dans les hôpitaux de la région Champlain ?
2. Comment, par qui et à quel point d'entrée de l'hôpital sont-elles recueillies ?
3. La variable linguistique fait-elle partie des informations transmises à l'ICIS (Institut Canadien d'Information sur la Santé) au même titre que les données financières et statistiques ?

Cette enquête a été financée par le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain (RLISS) et le Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario (RRASFO). Comme cette étude correspondait à une étude interne de qualité, l'approbation du comité d'éthique n'était pas requise. Les données recueillies ont été traitées anonymement ; seules les données agrégées seront présentées. Aucun hôpital ne peut être identifié.

Méthodologie

Un questionnaire d'enquête élaboré en anglais et en français a été administré auprès des gestionnaires, des archivistes et du personnel des systèmes d'aide à la décision ainsi que des préposés à l'accueil dans les vingt hôpitaux de la région Champlain durant la période du 16 août au 10 septembre 2010.

Le RLISS Champlain a fourni à l'équipe de recherche la liste des 20 centres hospitaliers de sa région et pour faciliter la cueillette des données a fait parvenir aux présidents-directeurs généraux des hôpitaux une lettre d'introduction, en anglais et en français, annonçant et expliquant les objectifs de l'enquête. Par la suite, l'assistante de recherche a identifié dans chaque hôpital les personnes-clés disponibles pour une entrevue. Ces personnes ont reçu préalablement les questions. Les entrevues, d'une durée de 5-10 minutes, ont été effectuées par téléphone.

Trois questionnaires ont été élaborés en fonction du poste occupé : 1) le *questionnaire du gestionnaire*, composé de quatre questions portant sur la langue parlée par le patient et les points d'entrée où les données linguistiques sont recueillies ; 2) le *questionnaire des archivistes et du personnel des systèmes d'aide à la décision* composé de huit questions portant sur l'utilisation statistique des données linguistiques, les agences avec lesquelles ces données sont partagées et comment les données sont transmises ; 3) le *questionnaire des préposés à l'accueil*, composé de sept questions portant sur la manière de recueillir les informations sur la langue. Les questionnaires incluaient aussi des questions sur le statut autochtone des patients : Premières Nations/ Métis / Inuit. Ces données seront présentées comme addendum en fin de ce rapport.

Résultats

Dix-huit hôpitaux des 20 contactés ont accepté de participer à cette enquête pour un taux de participation de 90%. Les résultats de l'enquête sont présentés en fonction des réponses du personnel-clé recueillant et traitant les données linguistiques ; ainsi 18

gestionnaires, 24 archivistes et personnels des systèmes d'aide à la décision et 67 préposés à l'accueil constituent les sources d'information. Aucune donnée sociodémographique pour décrire le personnel interviewé n'a été recueilli.

Préposés à l'accueil

Les questions suivantes ont été posées aux préposés à l'accueil :

- 1) Depuis combien d'années occupez-vous le poste actuel?
- 2) Quel est le secteur du poste que vous occupez (ex-urgence, clinique ambulatoire, accueil général etc.)?
- 3) Lorsque vous recueillez les données auprès des patients, est-ce que vous leur posez des questions sur leurs langues parlées?
- 4) Pouvez-vous me dire les questions exactes que vous posez?
- 5) Trouvez-vous ces questions bien formulées pour les patients?
- 6) Pesez-vous les questions exactement comme elles sont inscrites ou devez-vous modifier les termes pour que les patients comprennent mieux ?
- 7) Les patients répondent-ils facilement ou avec difficulté ?

L'enquête des préposés à l'accueil démontre que les préposés à l'accueil de seulement 7 des 18 hôpitaux questionnés recueillent de l'information au sujet de la langue du patient. De plus, seulement quatre de ces 7 hôpitaux rapportent avoir une question obligatoire standardisée. De ces hôpitaux, trois sont désignés et un a une désignation partielle, aux termes de la loi sur les services de santé en français.

À ces 7 hôpitaux, s'ajoutent : 4 hôpitaux dans lesquels 50% des préposés à l'accueil recueillent cette information (dont un est un hôpital désigné), 4 hôpitaux dans lesquels entre 33-66% des préposés à l'accueil recueillent cette information et 3 hôpitaux dans lesquels cette information n'est pas du tout recueillie.

Hormis pour les 4 hôpitaux utilisant une question obligatoire standardisée, les préposés à l'accueil des hôpitaux utilisent une variété de questions pour recueillir cette donnée. La langue de préférence est demandée dans la majorité des cas. Pour plusieurs, la langue est notée seulement si le préposé s'aperçoit que le patient a de la difficulté à s'exprimer en anglais et peut poser soit « quelle est votre langue première? » ou « quelle est votre langue de préférence? ».

Les préposés des trois hôpitaux ne recueillant pas de donnée sur la langue affirment que cela n'était pas nécessaire : « tout le monde parle anglais » et « de toutes façons, aucun médecin ne parle français »

Archivistes et personnels de soutien

Les archivistes et le personnel des systèmes d'aide à la décision ont répondu aux mêmes questions posées aux gestionnaires ainsi qu'à des questions sur le traitement des données linguistiques, soit :

- 1) Savez-vous à quelles fins statistiques ces données servent ?
- 2) Ces données sont-elles partagées avec le ministère de la santé et les autres organismes (ex. ICIS) ?
- 3) Transmettent-ils des données brutes ou des rapports ?

Deux hôpitaux n'ayant pas d'archiviste, l'enquête a été réalisée auprès des 16 autres hôpitaux dont 8 avaient deux répondants. Le répondant de l'hôpital 20, étant incertain de la réponse, n'a pas répondu.

Les archivistes de six hôpitaux rapportent que les préposés ne questionnent pas au sujet de la langue principalement parce que les patients parlent tous l'anglais. Deux hôpitaux notent que l'information sur la langue est enregistrée si le patient est unilingue francophone ou s'il ne peut s'exprimer en anglais.

Huit autres archivistes, provenant de 5 hôpitaux, rapportent que les préposés à l'accueil questionnent en effet les patients sur la langue. Deux archivistes proviennent d'hôpitaux, soit les hôpitaux 9 et 19, dans lesquels une question obligatoire standardisée est utilisée et rapportent précisément la question utilisée. L'archiviste de l'hôpital 5 note une variabilité dans le recueil de l'information sur la langue indiquant : « Notre approche est inconstante, nous demandons surtout aux patients ayant de la difficulté avec l'anglais ».

Les quatre hôpitaux restants, à double répondants, sont divisés sur la question. La moitié de leurs archivistes rapportent que la donnée est recueillie alors que l'autre moitié rapporte que celle-ci n'est pas recueillie. Deux de ces hôpitaux figurent parmi ceux qui utilisent une question obligatoire standardisée.

Interrogés sur l'utilisation statistique des données linguistiques, la grande majorité des archivistes affirment que les données ne sont pas partagées avec le RLISS, l'Institut pour les

sciences cliniques d'évaluation (ICES) ou l'Institut Canadien d'Information sur la Santé (ICIS).

Les archivistes de 9 hôpitaux ont rapporté savoir à quelles fins statistiques étaient utilisées ces données. De fait, cette variable semble servir soit à des présentations dans la communauté, à la création de rapport interne ou externe, à la planification ou encore les données sont partagées avec la fondation de l'hôpital. Un hôpital ajoute que « l'hôpital reconnaît que seulement près de 5% de sa population est francophone et de ces 5% la plupart sont bilingues ».

Gestionnaires

Les gestionnaires ont répondu aux quatre questions suivantes :

- 1) Savez-vous si, lors de l'enregistrement dans votre hôpital, les préposés posent des questions sur la langue parlée du patient ?
- 2) Connaissez-vous exactement les termes de la question ?
- 3) Si oui, quelles sont ces questions, pouvez-vous me les communiquer ?
- 4) Quels sont les différents points d'entrée où ces données sont recueillies (au cours de la trajectoire du patient à travers l'hôpital) ?

La majorité des gestionnaires, soit 11 des 18 interrogés, ont affirmé que l'information sur la langue est recueillie par les préposés. Trois des 4 gestionnaires provenant des hôpitaux utilisant des questions obligatoires standardisées ont rapporté les questions utilisées par les préposés. Les autres gestionnaires rapportent une variété de questions utilisées par les préposés, la plupart abordant la langue maternelle et la langue de préférence.

À l'exception d'un gestionnaire, les 7 gestionnaires répondant que les préposés ne posent pas cette question, proviennent d'hôpitaux où les préposés ne recueillent effectivement pas cette donnée. Deux d'entre eux expliquent, de façon similaire aux préposés et archivistes, que l'information n'est pas recueillie puisque tous les patients sont anglophones.

Discussion

Les résultats de notre enquête effectuée auprès du personnel des hôpitaux sur l'utilisation de la variable linguistique démontrent qu'il n'y a pas de standardisation des pratiques à cet effet. Par ailleurs, le personnel hospitalier interrogé exprime faire un effort pour reconnaître et accommoder les patients représentant la minorité linguistique.

Quelques variables linguistiques sont tout de même recueillies par les hôpitaux de la région de Champlain : celles-ci renvoient à *la langue de préférence* ou à une variable combinée : *la langue maternelle, la langue de service, et la langue de préférence*.

Les archivistes et le personnel des systèmes d'aide à la décision rapportent que les données linguistiques recueillies par leur hôpital ne sont pas clairement définies, elles ne sont pas toujours documentées et elles ne sont pas partagées ni avec le RLISS, ni avec l'ICES, ni avec l'ICIS.

Recommandations

Compte tenu de l'absence de pratiques standardisées en matière d'information sur la langue officielle des patients et que celle-ci n'est pas transmise aux gestionnaires des bases de données administratives de la santé, nous recommandons l'inclusion de variables linguistiques dans les systèmes d'information des institutions de soins afin de soutenir adéquatement la planification régionale de la santé.

Remerciements

L'équipe de recherche remercie les personnes qui ont participé à ce sondage. Merci également à Martine McKay, assistante de recherche, qui a effectué la collecte des informations auprès des participants, à Caroline Ranger étudiante en médecine qui fait une révision des résultats et du texte. Finalement, merci au RLISS Champlain et au RRASFO pour l'appui financier.

Bibliographie

1. Gaboury I, Guignard-Noël J, Forgues E, Bouchard L. (2009). *Les données administratives et d'enquêtes sur l'état de santé et l'accès aux services des communautés francophones en situation minoritaire*. Rapport du Consortium national de formation en santé (CNFS) est disponible sur : <http://cnfs.net/publications/les-donn-es-administratives-et-denqu-tes-sur-l-tat-de-sant-et-lacc-s-aux-services-des-c>
2. Forgues E, Landry R, Boudreau J. (2009). Qui sont les francophones? Analyse de définitions selon les variables du Recensement. Rapport du CNFS est disponible sur : http://cnfs.net/system/files/publication/docs%25/D%C3%A9finitions+des+francophones_12_09_.pdf
3. Consortium National de Formation en Santé (2010). *La sante des francophones en situation minoritaire: un urgent besoin de plus d'informations pour offrir de meilleurs services*. Rapport du CNFS est disponible sur : <http://cnfs.net/publications/la-sant-des-francophones-en-situation-minoritaire-un-urgent-besoin-de-plus-dinformation>
4. Silverman D. *Interpreting Qualitative Data*. London, England: Sage Publications; 1993.

Addendum

Nous rapportons ici les résultats de l'enquête conduite auprès des préposés à l'accueil de 18 hôpitaux du RLISS de Champlain, en ce qui concerne le recueil des données sur le statut autochtone

Résultats

Les questions suivantes ont été posées aux préposés à l'accueil :

- 1) Existe-t-il une (ou plus qu'une) question sur le statut autochtone du client?
- 2) Si oui quelle(s) est/sont-elles(s)?
- 3) Si oui, est-ce-que la (les) question(s) distingue(nt) entre Première Nations/ Métis / Inuit?

Seulement deux préposés provenant de deux hôpitaux répondent oui à savoir s'il existe une question sur le statut autochtone du client. Un de ces préposés, s'il s'en doute, demande « Avez-vous un statut autochtone? » tandis que l'autre préposé mentionne qu'autochtone est un choix de réponse lorsqu'il demande aux patients atteints de maladie mentale sévère leur race ou culture. Ces préposés ne distinguent pas le statut autochtone selon Première Nations/Métis/Inuit.

Les préposés des 16 autres hôpitaux affirment qu'il n'existe pas de question sur le statut autochtone du client. En revanche, cinq préposés, tous de différents hôpitaux, ajoutent que même si cette question n'est pas posée explicitement, l'information est indirectement récoltée. De fait, un préposé demande aux patients se présentant avec une carte autochtone leur lieu de provenance. Deux autres préposés identifient les clients autochtones selon d'autres moyens, soit avec la carte autochtone ou encore selon le code résidentiel du client. Un préposé soulève que « pour une question de facturation, on identifie le patient comme autochtone, mais pas au moment de l'enregistrement ». Le dernier préposé demande aussi le statut des clients pour des questions de facturation.

Discussion

Les résultats de l'enquête auprès des préposés à l'accueil démontrent que peu de données au sujet du statut autochtone des clients sont récoltées. De fait, cette donnée semble être récoltée surtout à des fins de facturation ou seulement si le préposé semble croire que le client est autochtone.