

Pratique # 8 : Une infirmière coordonnatrice bilingue en milieu hospitalier à Halifax (IWK Health) (Nouvelle-Écosse)

Créée : Février 2019 ; Dernière mise à jour : Février 2021

**Jacinthe Savard
Sébastien Savard
Solange Van Kemenade
Josée Benoit
Corrina Buhay
Sara Youbi
Lucy-Ann Kubina**

GREOPS

Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire



uOttawa

À PROPOS DE CETTE FICHE

Cette fiche fait partie du *Répertoire des pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire* (disponible à : https://www.grefops.ca/cahier_de_pratiques.html).

Le *Répertoire de pratiques novatrices* (précédemment le *Cahier de pratiques novatrices dans le domaine de l'intégration des services sociaux et de santé en langue officielle en contexte minoritaire*) constitue une ressource complémentaire à l'*Outil d'autoévaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé*¹. Il présente des initiatives mises en place le plus souvent à l'échelle locale, qui répondent à un besoin de la communauté et sont perçues comme novatrices par les différents acteurs impliqués dans leur implantation. Les pratiques ont été identifiées, analysées et classées selon un cadre d'évaluation développé par le Conseil canadien de la santé. Ce cadre nous a permis de distinguer entre pratiques émergentes, pratiques prometteuses et pratiques de pointe. Certaines de ces pratiques ont été suggérées par la Société Santé en français et les réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux de la santé en français, ou d'autres collaborateurs.

Le lecteur est invité à consulter le document [Introduction et méthode](#) pour obtenir des informations au sujet des auteurs et des collaborateurs, une mise en contexte du projet, une description de la méthode suivie pour créer les fiches, des définitions des concepts suivants :

- Pratique de pointe, pratique prometteuse, pratique émergente
- Qualités des faits probants, répercussions, applicabilité, transférabilité
- Coordination des services, intégration des services, agent de liaison
- Offre active

Ce projet a été financé par le Consortium national de formation en santé (CNFS) - Secrétariat national et il a été conduit dans le cadre d'une collaboration avec la Société Santé en français. La révision de la fiche a été financée par le Consortium national de formation en santé (CNFS), Volet Université d'Ottawa.

Pour citer cette fiche : Savard, J., Savard, S., Van Kemenade, S., Benoit, J., Buhay, C., Youbi, S., et Kubina, L.A. (2021). Pratique # 8 : Une infirmière coordonnatrice bilingue en milieu hospitalier à Halifax (IWK Health) (Nouvelle-Écosse). Dans : GReFoPS. *Répertoire de pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire*. https://www.grefops.ca/cahier_de_pratiques.html.

¹ L'Outil est disponible en français et en anglais et peut être consulté à l'adresse internet suivante : https://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html (version en français) https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html (version en anglais)

Pratique # 8 : Une infirmière coordonnatrice bilingue en milieu hospitalier à Halifax (IWK Health) (Nouvelle-Écosse)

Cette pratique contribue à améliorer :

- Les valeurs et principes de votre organisation : la sécurité des usagers ;
- Les ressources de l'organisation : continuité des services dans la langue officielle en situation minoritaire entre les différents secteurs/départements de l'organisation ;
- Les mécanismes de coordination inter établissement, de liaison et d'intégration ;
- Les relations avec les usagers des services ;
- Les ressources de la communauté.

L'organisation qui l'a mise en place : IWK Health, Halifax, Nouvelle-Écosse.

L'information décrite dans cette fiche a été principalement obtenue d'une entrevue téléphonique auprès de madame Renette Amirault-Laing, Infirmière Coordinatrice bilingues à IWK, le 8 septembre 2017. Elle a été complétée par des recherches documentaires dont les sources sont citées en références. La fiche a été révisée avec Madame Amirault-Laing le 10 février 2021.

Contexte

Le IWK Health (nom issu du nom d'Izaak Walton Killam, le défunt mari de la donatrice) est un hôpital pour enfants créé en 1909 à Halifax, en Nouvelle-Écosse, sous l'initiative de médecins locaux. Sa clientèle est constituée principalement des enfants, des adolescents et des femmes des provinces maritimes canadiennes (le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, et la Nouvelle-Écosse)². Il emploie présentement près de 3200 personnes.

Bien que l'offre active ne soit pas encore une pratique régulière, l'hôpital l'encourage fortement. Le personnel pouvant s'exprimer en français porte des épinglettes « Bonjour ». Puisque tous les services ne sont pas pourvus de personnel pouvant s'exprimer en français, il y a plus de 30 ans, le besoin de créer un poste d'infirmière-interprète est fortement ressenti par la communauté francophone et les professionnels de la santé. Ce poste ayant connu un grand succès auprès des usagers, des familles et des professionnels de la santé, il a été maintenu depuis ce temps. Il s'agit maintenant d'un poste syndiqué qui porte le titre d'« infirmière coordonnatrice bilingues ».

Objectifs

L'objectif de la pratique est d'accroître l'accès à des services en français au sein du IWK Health, par une offre de services directs, ainsi qu'une participation à la planification de ces services. Ainsi, le rôle de cette professionnelle comporte trois volets :

- L'interprétation en français et l'accompagnement des familles francophones ayant besoin de

² IWK Health, portail du site : <http://www.iwk.nshealth.ca/corporate-home>

- recevoir les informations médicales concernant leur dossier dans leur langue ;
- La coordination des dossiers administratifs et de traduction de documents destinés aux usagers francophones ;
- Les relations avec la communauté francophone et acadienne.

Caractéristiques de la pratique

Les trois volets du rôle de l'infirmière-coordonnatrice bilingues sont décrits ci-dessous :

1. Le rôle d'interprétation en français : Ce service est offert aux familles ayant besoin de recevoir les informations médicales concernant leur dossier dans leur langue. Cet accompagnement inclut l'explication concernant les procédures et la communication avec le médecin. L'infirmière coordonnatrice suit le parcours de l'utilisateur dès son arrivée, pendant la prise en charge, et ce, jusqu'à son congé de l'hôpital. Elle est à la fois coordonnatrice des services, agente de liaison et accompagnatrice suivant les dossiers assignés. Elle se déplace dans tout l'établissement, rejointe à l'aide d'une pagette. Elle se rend régulièrement au chevet des usagers. Elle rencontre de 3 à 5 familles par jour, ce qui représente un travail de suivi, d'interprétation et d'accompagnement très intense. Toute famille d'expression française admise au IWK Health peut accéder aux services de l'infirmière coordonnatrice. Ce sont surtout les personnes d'origines acadiennes qui recourent à ces services.
2. Le rôle de coordination des dossiers administratifs et de traduction : la professionnelle assure certaines liaisons entre différents services concernant les services en langue française. Elle coordonne aussi l'envoi de lettres aux traducteurs pour qu'elles soient traduites dans la langue maternelle de l'utilisateur.
3. Le rôle de relations avec la communauté francophone et acadienne : L'infirmière coordonnatrice des services bilingues fait partie du réseau Santé en français, anime et participe à des activités de sensibilisation, et siège au Comité de coordination des services en français (CCSF) des Affaires Acadiennes de la Nouvelle-Écosse.

Signalons qu'il y a trois systèmes d'interprétation privés qui sont disponibles pour les professionnels de la santé à IWK Health : 1) Le Remote Interpretation Ontario-RIO Network³, 2) Le Access Language Services (ALS)⁴, et 3) l'application Insight sur iPad⁵. Les professionnels peuvent faire appel à ces systèmes soit en cas de non-disponibilité de l'infirmière coordonnatrice, ou en cas de besoin d'interprétation dans une autre langue que les deux langues officielles. L'infirmière coordonnatrice offre de la formation et du soutien aux employés du IWK sur l'utilisation des différents systèmes d'interprétation.

³ Le réseau RIO (Remote Interpretation Ontario) est un service d'interprétation par téléphone de 180 langues, disponible 24 sur 7. Pour en savoir plus, voir : <http://accessalliance.ca/programs-services/language-services/r-i-o-network-remote-interpretation-ontario/>

⁴ Le Access Language Services (ALS) est un service d'interprétation en personne qui fonctionne par réservations.

⁵ Le IWK a mis en place cette initiative depuis 1 an et teste son utilisation dans l'unité d'urgence, dans le cadre d'un projet pilote. Le professionnel de la santé peut avoir accès à une tablette iPad, muni de l'application Insight, et qui est confidentielle et réservée à l'interprétation. Le IWK travaille à implanter ce système dans d'autres unités. Pour en savoir plus, voir : <https://apps.apple.com/us/app/languageline-insight/id1068011382>

Défis

Être la seule infirmière coordonnatrice des services bilingues au centre hospitalier comporte une lourde charge de travail. Le défi est également d'être à la fois une infirmière et une interprète. Ce double rôle lui permet de connaître la terminologie médicale des procédures et toute autre question pertinente relevant du dossier médical, mais c'est un rôle exigeant. En effet, la professionnelle passe plus de temps que prévu à sa fonction d'interprétariat, ce qui laisse peu de temps pour ses autres rôles.

Analyse⁶

Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Cette pratique répond à un besoin dans le milieu. Elle naît du besoin d'assurer des services en français de qualité pour les usagers d'IWK. L'interprétariat par téléphone n'a pas su répondre aux attentes des usagers. Le manque d'un contact visuel est la raison principale que les usagers ont signalée.

Cette pratique, qui existe depuis plus de 30 ans, est considérée comme novatrice par les cadres du centre hospitalier, par les intervenants et par les usagers, puisqu'elle est encore peu répandue. Elle est reconnue dans les réseaux de la Société Santé en français qui s'intéressent aux initiatives qui fonctionnent en milieu minoritaire.

Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique prometteuse

Qualité des faits probants : Bien qu'elle existe depuis plus de 30 ans, cette initiative n'a pas encore été évaluée formellement. Elle semble avoir des effets positifs sur la sécurité des usagers : selon les témoignages reçus, elle entraînerait moins d'erreurs diagnostiques et médicales.

Répercussions : Toute famille d'expression française admise au IWK Health ou en consultation avec un spécialiste peut accéder aux services de l'infirmière coordonnatrice bilingue. Toutefois, nous ne disposons pas de données sur le nombre de familles y ayant effectivement eu recours.

Applicabilité : Cette pratique est implantée à IWK Health en Nouvelle-Écosse. L'initiative est bien diffusée au sein de l'établissement et bien utilisée par la population cible. Aucune information n'est disponible sur d'autres établissements ou provinces l'ayant adoptée.

Transférabilité : Puisque nous n'avons pas d'information sur d'autres institutions hospitalières ayant implanté une initiative similaire, nous ne pouvons pas nous prononcer sur la transférabilité.

⁶ Cette analyse se fonde sur les critères du *Cadre d'évaluation des pratiques novatrices* du Conseil canadien de la santé, disponible à : http://healthcouncilcanada.ca/tree/IP_Framework_FR_FINAL.pdf et présentés dans le document Introduction et méthode.