

Interprètes sur place en CLSC

Une Solution Rentable?

Juan Carlos Chirgwin, MD CM CCFP

Shahida Mirza, Interprète

Cathy Zervoudis, Responsable Projet Pilote

Réal Lizotte, D.G. local

Parc-Extension

- ❁ Jeunes familles
- ❁ Immigration récente, demandeurs d'asile, SP
- ❁ Multi-ethnique: pays d'Asie du Sud 1990's
- ❁ Scolarité faible
- ❁ Adaptation, intégration: choc culturel
- ❁ Préférence par la population pour le sans rendez-vous? (NO SHOW's au RV)

Services à la communauté

- ❁ CLSC, La Maison Bleue, cabinets privés
- ❁ 4 écoles primaires
- ❁ Organismes communautaires
- ❁ Services municipales
- ❁ Églises, mosquées, temples
- ❁ “Community leaders?”

CLSC/CSSS DLM

- ❁ Santé et services sociaux
- ❁ Interdisciplinaire: travail d'équipe
- ❁ Programmes financés par l'État et l'Agence de la Santé (EFJ, SC, Santé mentale, SAPA)
- ❁ Coupures budgétaires, restriction de personnel et heures d'ouverture, diminution # MD et SRV
- ❁ Centre de formation: social, EFJ, MD, IPS
- ❁ Budget existe pour l'interprétariat

Barrières Linguistiques

- ❁ Immigration récente (Sud Asie, Afrique du Nord et Moyen-Orient, Mexique et Amérique Latine) et moins récente (Europe)
- ❁ Health Literacy (notre modèle de santé)
- ❁ Définition culturelle de la santé, croyances
- ❁ Tout dépend de l'anamnèse, la collecte de données pour guider l'examen physique, labo's, etc.

Interprètes sur place

- ❁ Projet Pilote en Décembre 2010: Commis
- ❁ Ourdou et Punjabi
- ❁ RV et SRV
- ❁ Service d'interprétariat pour tous les programmes, même l'Accueil
- ❁ Comment mesurer l'impact?

\$

- ❁ Après 1 an d'implantation, est-ce rentable pour le CSSS au niveau financier?
- ❁ Statistiques de Mme. Mirza (RV et SRV)
- ❁ Comparer les coûts du poste commis et les services rendus avec ce qui aurait été déboursé pour les interprètes externes (de la Banque)
- ❁ Analyser les dépenses du CLSC Parc pour les 2 langues avant et après projet pilote

Résultats

- ❁ En 2012, le nombre total (RV+SRV) de sessions avec interprète Shahida donnait une moyenne de 121 sessions par mois
- ❁ Avec la Banque d'interprètes, ceci aurait coûté au CSSS une somme de \$8910/mois
- ❁ Avec une interprète sur place, CSSS s'est vu économiser \$5910/mois

COMPARAISON

INTERVENTION	INTERPRETE SUR PLACE	INTERPRETE DE LA BANQUE
APPEL TELEPHONIQUE	SALAIRE	\$8.25 PREMIERS 15 MINUTES
SESSION	SALAIRE	\$66 POUR 1 HEURE OU MOINS
SESSION PLUS LONGUE QU'UNE HEURE	SALAIRE	\$8.25 PAR QUART D'HEURE

RV versus SRV

INTERVENTION (MOYENNE 2012)	INTERPRETE SUR PLACE	INTERPRETE DE LA BANQUE
SRV/mois	29 (\$103/session)	-----
RV/mois	92 (\$32.60/session)	\$74.25/session/1 hr
(SRV + RV)/mois	121 (\$24.79/session)	-----

Statistiques de la Banque

- ❁ En 2010 le CSSS déboursait plus de \$15 000 pour l'interprétariat en Punjabi
- ❁ En 2012, le CSSS déboursait \$3000 pour l'interprétariat en Punjabi
- ❁ En 2010 le CSSS déboursait \$5000 pour l'interprétariat en Ourdou et en 2012 ceci a diminué a \$2000
- ❁ Ces chiffres sont pour CLSC Parc seulement

Discussion

- ❁ Évaluation quantitative, pas qualitative
- ❁ L'année 2012 a été choisie (info's complètes) pour l'évaluation du projet
- ❁ En 2011 ont eu lieu les coupures fédérales dans le système de couverture médicale des réfugiés (PFSI) et une continuation de restrictions pour les demandes d'asile

Conclusions

- ❁ Choix économique dans un environnement de coupures budgétaires
- ❁ NO SHOW's nous" coûtent" moins cher
- ❁ Interprétariat sur place favorise les SRV
- ❁ Poste "Commis" est devenu permanent
- ❁ Aspect "Qualité et Satisfaction" du personnel, de l'interprète et des bénéficiaires restent à évaluer

Le futur et les défis

- ❁ Grandes exigences sur Shahida Mirza (liste des tâches): programmes et l'Accueil
- ❁ Formation pour interprètes: méthodes, professionnalisme, dynamisme et stress de session, debriefing, "teamwork" (cette formation formelle n'est pas donnée pour les interprètes de la Banque)
- ❁ Cultural broker: interprète de culture
- ❁ Et si on n'avait pas d'interprète jamais...???