



FEUILLET D'INFORMATION POUR LES USAGERS ET LES FAMILLES :

Norme sur l'Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles

La norme CAN/HSO 11012:2018 intitulée Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles fournit des lignes directrices d'excellence pour aider les organismes à améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux à l'intérieur du continuum de soins dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais.

En règle générale, les communautés de langue officielle confrontées à des problèmes de communication sont plus susceptibles de :

- Recevoir, de façon générale, des soins de santé de qualité moindre
- Avoir un accès restreint à des soins primaires adéquats ou à une prévention de la maladie
- Voir s'accroître leurs risques de non-observation des plans de traitement
- Avoir des taux plus élevés de maladies infectieuses et de mortalité infantile
- Rapporter moins fréquemment des facteurs de risque pour des maladies graves et souvent chroniques, comme le diabète et les maladies cardiaques
- Vivre des hospitalisations prolongées
- Être moins satisfait des services
- Voir augmenter leur probabilité de vivre un incident préjudiciable



Que dois-je attendre des organismes de santé et de services sociaux qui appliquent cette norme?

En tant que membre d'une des communautés de langue officielle du Canada :

- ✓ Un personnel bilingue formé me propose activement des services de santé et des services sociaux dans ma langue souhaitée ou requise.
- ✓ On comprend, respecte et soutient mon droit de recevoir des services de santé et des services sociaux dans ma langue officielle souhaitée ou requise.
- ✓ Mon opinion est entendue, reconnue et respectée dans toute la mesure du possible et dans tous les aspects de la prestation des services ou de la participation à la recherche.
- ✓ On m'invite à participer pleinement au développement et à la maintenance du plan d'accès linguistique de l'organisme.
- ✓ Les membres de mon équipe de soins sont formés, bilingues et m'aident à me sentir en sécurité.
- ✓ L'organisme et les prestataires de services aident à éliminer ou à réduire au minimum les barrières linguistiques.
- ✓ La qualité de service et l'accessibilité sont constantes, quelle que soit ma langue souhaitée ou requise.

HSO s'assure que chacun de ses processus et de ses résultats soit nourri, orienté et façonné par les personnes pour qui ils importent le plus.

Des partenariats avec des personnes, y compris des usagers, des cliniciens, des administrateurs, des universitaires et des décideurs politiques sont donc établis pour veiller à ce que nous concevions conjointement, développiions et fournissions les meilleurs produits et services possibles.

Joignez-vous au mouvement en siégeant à nos comités techniques, en révisant nos normes à l'étape d'examen public à l'adresse <https://healthstandards.org>



Apprenez-en plus

healthstandards.org
@HSO_world

**La santé
par les
personnes^{MC}**