

Mieux communiquer, mieux soigner



Anne Etienne

Médiatrice
interculturelle
CHU Brugmann

anne.etienne
@chu-brugmann.be

«Travailler sans communiquer verbalement, c'est un peu comme faire de la médecine vétérinaire!», a un jour déclaré un médecin. La métaphore peut choquer, mais sommes-nous vraiment à l'abri de telles extrémités?

Ali a 18 ans et est originaire d'Irak. Seul en Belgique avec sa petite sœur, il souffre d'un diabète qui n'a jamais été traité dans son pays et risque de lui faire perdre la vue. Il faut agir vite et bien. Communiquer avec le patient pour qu'il comprenne combien le suivi de son diabète est primordial, pour le former à la rigueur nécessaire au traitement par insuline, pour écouter ce que lui a à dire, à demander. Le service de médiation interculturelle est sollicité par un médecin conscient de l'isolement dans lequel se trouve le patient et de l'impact direct que cet isolement, linguistique mais également socioculturel, a sur son travail et la santé du patient.

la masse d'informations qui parvient en continu au jeune patient. Ali n'a pas été à l'école, il se débrouille donc avec une «grille de lecture du monde» qui lui est propre, et sans doute très différente de la nôtre. Le travail de la médiatrice dépassera, de loin, l'aspect purement linguistique.

UN SERVICE DE MÉDIATION INTERCULTURELLE

Au CHU Brugmann à Bruxelles, chaque année, environ 5.000 admissions et 70.000 consultations concernent des patients allochtones. Pour garantir l'accès égal de tous à une médecine de qualité, l'hôpital a développé un service de médiation interculturelle¹. La mise à disposition d'interprètes est une des activités de ce service. Prévenir les crises éventuelles générées par des malentendus de communication, débloquer des situations mettant en jeu des facteurs d'ordre culturel, sensibiliser le personnel aux enjeux de la multiculturalité sont autant d'activités réalisées par ce même service.

Nous travaillons avec des services de traduction et d'interprétariat social. Ces services incluent notamment des interventions par téléphone pour répondre à des demandes urgentes. Lorsqu'aucun interprète n'est immédiatement disponible, nous faisons appel à des personnes ressources internes à l'hôpital, connaissant une ou plusieurs langues étrangères (35 langues disponibles). En outre, les médiatrices elles-mêmes peuvent être appelées à traduire dans les langues qu'elles maîtrisent. Lorsque ces alternatives ne suffisent pas, imagination et créativité sont indispensables pour permettre la communication. Ambassades, associations diverses, centres pour demandeurs d'asile... Si la situation l'exige, tout endroit, où nous sommes susceptibles de trouver la personne qui pourra traduire, sera sollicité.

Permettre à chacun un accès aisé à la parole, favoriser une prise en compte de certaines facettes socioculturelles qui façonnent l'individu et l'hôpital, n'est-ce pas là un début de solution? C'est, en tout cas, reconnaître qu'avant d'être patient(e), l'autre est homme/femme avec ce qu'il/elle est de différent mais surtout de semblable à nous. 🌈

“Garantir l'accès égal de tous à une médecine de qualité”

Le premier contact avec la médiatrice est toujours hésitant... Qui est cette personne en blouse blanche qui dit ne pas être médecin ni infirmière ni assistante sociale ni psychologue mais «médiatrice»? Un mot si peu traduisible dans bien des langues! Ali parle le kurde badini. C'est donc accompagnée d'un interprète que la médiatrice rencontre le jeune homme.

AU-DELÀ DU LINGUISTIQUE

La langue crée le lien et rassure rapidement le patient. Elle lui ouvre une porte qui lui permet d'exprimer les très nombreuses questions et angoisses qui le hantent. Rapidement, il s'avère qu'au-delà des problèmes linguistiques, se posent des questions de compréhension conceptuelle, des doutes émanent quant à la réappropriation de



Valentine Musette

Responsable du
secteur hospitalisation
CHU Brugmann

valentine.musette
@chu-brugmann.be

¹ En partenariat avec le SPF Santé publique et l'asbl Bruxelles Laïque.