

Colloque Cantonal Migration & Santé

Quelle stratégie mettre en place quand la langue est une barrière?

L'exemple de l'Hôpital cantonal d'Aarau



Dr. phil. Rita Bossart Kouégbé

Fachexpertin Integration KSA / Déléguée d'intégration

28 septembre 2017

Avec le soutien de:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé publique OFSP



A propos de nous

Thèmes

Agenda

News

Médias & publications

Contact



La mission du réseau Swiss Hospitals for Equity est de promouvoir des soins de qualité pour tous les patients, indépendamment de leur origine, nationalité, langue, religion, statut socio-économique et compétences en matière de santé

NEWS

10
Août

CRS - Speak Up Welche contribution à la lutte contre la discrimination et la discrimination raciale ? / Welcher Beitrag kann zum Schutz

04
Mai

Fachtagung: TAK-Integrationsdialog "Aufwachsen – gesund ins Leben starten" / Congrès: Dialogue sur l'intégration de la CTA «

THÈMES

- Compétences transculturelles
- Communication
- Diversity management
- Empowerment des patients
- Intégration
- Recherche

NOS HÔPITAUX

Les membres du réseau Swiss Hospitals for Equity sont des hôpitaux universitaires et non universitaires établis dans huit cantons. Le réseau hospitalier est appelé à s'étendre au niveau national.

Plus

Colloque Cantonal Migration & Santé

Programme

- bref aperçu de l'Hôpital cantonal d'Aarau
- approche chronologique sur l'interprétariat communautaire à l'Hôpital cantonal d'Aarau
- extrait de la directive interne
- structure actuelle de l'interprétariat communautaire au sein de notre hôpital
- stratégies pour diminuer les frais
- discussion / échange d'expériences

L'Hôpital cantonal d'Aarau (KSA)

Le KSA est le plus grand hôpital du canton d'Argovie et un des plus grands centres hospitaliers de la Suisse outre les hôpitaux universitaires.



Centre hospitalier du canton d'Argovie

Le KSA fait partie du réseau de santé argovien pour environ **653'500** habitant(e)s du canton d'Argovie et des régions voisines.



Colloque Cantonal Migration & Santé

Chiffres sur le KSA

46 cliniques, divisions et instituts

600 médecins / étudiant(e)s en médecine (54 % ♀)

50 stagiaires en médecine, 279 internes, 220 médecins assistants

4'300 employé(e)s

27'700 patient(e)s avec un traitement hospitalier par année

520'000 journées de traitement ambulatoire par année

600 millions CHF chiffre d'affaires par année

170 millions points de taxe ambulatoires par année



Colloque Cantonal Migration & Santé

Employé(e)s (situation au 1er janvier 2017)

- pourcentage de femmes: **78 %**
- jusqu'à 4 générations par équipe
- nationalités: **73**
 - employé(e)s avec un passeport suisse: **70 %**
 - un passeport allemand: **16 %**
 - un autre passeport: **14 %**



Colloque Cantonal Migration & Santé

Patient(e)s (analyse des entrées au 1er semestre 2017)

- totalité des entrées: **84'654**
- nationalités en %:
 - suisse **69,0 %**
 - italienne **3,6 %**
 - allemande **3,4 %**
 - kosovare **2,2 %**
 - turque **2,1 %**
 - serbe **1,4 %**



- nombre d'autres nationalités: **130**
- langues enregistrées: Albanais, Allemand, Amharique, Anglais, Arabe, Arménien, Azéri, Biélorusse, Bosniaque, Croate, Danois, Dari, Espagnol, Farsi, Français, Hongrois, Italien, Kurde badini, Kurde kurmanci, Kurde sorani, Lingala, Macédonien, Pachtu, Polonais, Portugais, Roumain, Russe, Serbe, Somali, Tamil, Tibétain, Tigrigna, Turc

Colloque Cantonal Migration & Santé

Approche chronologique sur l'interprétariat communautaire au KSA

- liste des employé(e)s avec des connaissances en langue(s) étrangère(s) à partir de 2003
- décision de la direction d'établir un service d'interprétariat communautaire à l'exemple de celui de l'Hôpital cantonal d'Olten et de créer le poste de délégué d'intégration en septembre 2009 (30%, rattaché aux organes de décision dans le domaine du personnel)
- partenariat entre les hôpitaux soleurois et le KSA à partir de 2010 pour la réalisation du projet «UNIDO – la stratégie commune des deux hôpitaux pour mettre le programme Migrant Friendly Hospitals (MFH) en pratique»

Colloque Cantonal Migration & Santé

Éléments de l'interprétariat communautaire

- directive interne sur «l'interprétariat communautaire»
- divers services d'interprétariat communautaire complémentaires (internes et externes)
- site intranet supplémentaire dédié à l'interprétariat, garantissant un accès facile aux services et informations
- formation continue interne et séances de sensibilisation des collaborateurs (en ayant recours à des canaux d'information existants tels que rapports matinaux des médecins et réunions d'équipe)
- mesures de communication interne
- pour des renseignements: déléguée d'intégration

Colloque Cantonal Migration & Santé

Directive interne

		BN088/3	Seite 1 von 6
Interkulturelles Dolmetschen		Kantonsspital Aarau 	
Inhaltliche Verantwortung / Verfassende Rita Bossart, Fachexpertin Integration	Vernehmlasst Informiert	BL Betrieb / BL Personal / BL Finanzen & Controlling AeK	Versionen Nr. BN088/1 vom 08.08.2011 Nr. BN088/2 vom 02.10.2012
Anlaufstelle Rita Bossart	Freigabe am Freigabe durch	28.04.2015 GL	Letzte Überprüfung
Tel. Auskunft 9872	Gültig ab Gültig bis	28.04.2015	
E-Mail rita.bossart@ksa.ch			

Einleitung

Ist die sprachliche Verständigung zwischen PatientInnen und betreuendem Personal nicht oder nur rudimentär möglich, kann dies zu Missverständnissen, Informationslücken, mangelhaften Mitsprachemöglichkeiten und zu Fehl- oder Unterversorgung führen. Mangelhafte Kommunikationsmöglichkeiten können auch verhindern, dass die gesetzlich vorgeschriebene verständliche Informationspflicht gegenüber PatientInnen wahrgenommen werden kann. Um dem entgegen zu wirken, engagiert sich das KSA für den Einsatz von interkulturellen Dolmetschenden. Interkulturelles Dolmetschen kann über eine wörtliche Übertragung des Gesprochenen von einer Sprache auf eine andere hinausgehen, indem die dolmetschende Person auch den sozialen und kulturellen Hintergrund der involvierten Personen berücksichtigt und für sie verständlich und inhaltlich vollständig übersetzt. In Absprache mit der für die Gesprächsführung verantwortlichen Fachperson können interkulturelle Dolmetschende auch interkulturell vermitteln und für das gegenseitige Verständnis wichtige Hintergrundinformationen liefern.

Grundsatz

In allen Situationen, in denen aufgrund von Verständigungsproblemen

- die Sicherheit des Patienten / der Patientin gefährdet,
- das Risiko eines medizinischen Fehlers bestehen oder
- das Verstehen der Behandlungsoptionen beeinträchtigt sein könnten,

werden im KSA geschulte interne oder professionelle externe interkulturelle Dolmetschende von AOZ Medios eingesetzt, und somit der Datenschutz, die präzise Wiedergabe des Gesprächsinhalts und die Neutralität der dolmetschenden Person garantiert.

Colloque Cantonal Migration & Santé

Principe défini dans la directive interne



Extrait de la directive interne sur l'interprétariat communautaire :

Dans toutes les situations où – à cause de barrières linguistiques –

- la sécurité du malade / de la malade pourrait être en danger
- le risque d'une erreur médicale existe ou
- la compréhension des options thérapeutiques pourrait être menacée

le personnel du KSA a recours aux services d'interprètes communautaires interne ou externe et garantit ainsi la protection des données, la reproduction précise du contenu de l'entretien et la neutralité de l'interprète.



Colloque Cantonal Migration & Santé

L'interprétariat communautaire au KSA

LE SYSTEME D'INTERPRETARIAT AU KSA

INTER-
PRETES
COMMUNAU-
TAIRES
INTERNES

Service d'interprètes
pour les malentendants

SERVICE
NATIONALE
D'INTER-
PRETARIAT
TELEPHO-
NIQUE

Dictionnaire hospitalier
de l'Hôpital cantonal de Saint Gall

INTER-
PRETARIAT
COMMUNAU-
TAIRE
PROFES-
SIONELLE
EN FACE À
FACE

Colloque Cantonal Migration & Santé

Site intranet dédié à l'interprétariat communautaire



Migration und Integration ▶ Dolmetschen

Sie sind hier: [KSA Intranet](#) > [Personal](#) > [Migration und Integration](#) > [Dolmetschen](#)

Intro	Dokumente	Dolmetschen	Kontakt
-----------------------	---------------------------	------------------------------------	-------------------------

Kriterien	Interne Dolmetschdienste	Externe Dolmetschdienste	Tipps für die Gesprächsleitung	schnell anbieten
Wann sollen Dolmetschende angeboten werden?	Informationen zum Einsatz interner Dolmetschender	Informationen zum telefonischen Dolmetschdienst	Leitfaden zum Telefondolmetschen	Sprachbestimmungstabelle
Übersicht über das Dolmetschangebot im KSA	Liste interner Dolmetschender	Informationen zum professionellen Dolmetschen vor Ort	Leitfaden zum Dolmetschen vor Ort	Liste interner Dolmetschender
Wahl des geeigneten Angebots	Gesprächsprotokoll für interne Dolmetschende <ul style="list-style-type: none"> • online ausfüllbar • zum Ausdrucken 	Auftragsformular AOZ Medios	Weitere Hilfsmittel zur Überwindung von Sprachbarrieren	Telefondolmetschen
		Dolmetschvermittlung für Hörgeschädigte	Spitalwörterbuch <ul style="list-style-type: none"> • Allgemein • Geburtshilfe und Gynäkologie 	Liste professioneller Dolmetschender (Direktaufgebot) Auftragsformular und Zeitprotokoll (wird meist mitgebracht)
		Übersetzen von Texten	Broschüren für Fremdsprachige	Auftragsformular AOZ Medios (Vermittlung durch AOZ-Zentrale, d.h. mit höheren Kosten verbunden)

Informations sur les différents services



Interprètes internes

aptes à:

- des entretiens de courte durée (au maximum 30 minutes)
- des entretiens urgents et en une seule fois
- des entretiens avec un contenu plutôt facile
- en absence d'alternative: entretiens informatifs pour obtenir le consentement éclairé

pas aptes à:

- annoncer un diagnostic grave
- des entretiens avec un risque prévisible de conflits
- des entretiens de longue durée



Interprétariat par téléphone

aptes à:

- des entretiens courts (< 40 min.)
- éclaircissements brefs
- des entretiens consécutifs courts
- des situations d'urgence
- garantir l'anonymat

Recours au tél. 0842 442 442
Code ...



Interprétariat professionnel en face à face

aptes à:

des entretiens qui durent > 40 minutes

- tous les entretiens planifiables, en particuliers
- la transmission de contenus complexes
 - les entretiens potentiellement difficiles, p.ex. lors de malentendus existants ou des conflits
 - des sujets émotionnels, p.ex. l'annonce d'un diagnostic grave
 - instructions, conseils, planification de la sortie

à considérer:

- une commande directe (→ [liste des interprètes professionnels](#)) coutent moins cher qu'une commande par [formulaire](#)
- la commande devra être faite aussitôt que possible (le tarif est plus élevé)
 - quand il s'agit de prestations dans le délai de 12 heures (commandes directes), resp. de prestations dans le délai de 24 heures (commande par formulaire),
 - entre 20h et 7h,
 - le week-end et
 - les jours fériés)
- Le minimum de la facturation s'élève à une heure.
- Le temps commandé sera toujours facturé même que la durée effective du service soit plus courte.

Colloque Cantonal Migration & Santé

Développement 2011 - 2016

Citations tirées d'entretiens de groupes focalisés:

- 2011: «Es wurde uns eingebläut, dass Übersetzungen Geld kosten.»
«*On nous a enfoncé dans la tête que l'interprétariat cause des frais.*»
(spécialiste de la nutrition le 17 janvier 2011)
- 2016: «Ich finde es toll, dass es die Möglichkeit überhaupt gibt, Dolmetschende anzubieten, weil wir könnten nicht arbeiten. Bei uns ginge es wirklich gar nicht ohne diese Unterstützung.»
«*C'est génial que la possibilité de faire recours aux interprètes existe parce que nous ne pourrions pas travailler sans cela. Sans ce support cela ne fonctionnerait vraiment pas chez nous.*»
(diététicienne le 06 septembre 2016)

Colloque Cantonal Migration & Santé

Le développement de 2011 – 2016 en chiffres

Année	Interprètes internes	Interprétariat par téléphone	Interprètes professionnels en face à face
2010	?	0	125
2011	?	10	203
2012	33	19	401
2013	92 (+143 dans le propre lieu de travail)	34	543
2014	132 (+105 dans le propre lieu de travail)	107	888
2015	119 (+178 dans le propre lieu de travail)	182	1444
2016	75 (+223 dans le propre lieu de travail)	197	2008

→ augmentation des frais de CHF 28'400 en 2010 à CHF >300'000 en 2016

Colloque Cantonal Migration & Santé

Stratégies pour diminuer les frais

- intensification du recrutement des interprètes locales par le service d'interprétariat avec lequel nous travaillons → diminution des frais de transport
- promotion de l'interprétariat par téléphone
- potentialité de contacter les interprètes professionnels directement sans passer par l'agence
- mise à dispositions de documents traduits (internes ou externes → [E-Consent-Pro](#), www.migesplus.ch)

Informations sur les différents services



Interprètes internes

aptes à:

- des entretiens de courte durée (en maximum 30 minutes)
- des entretiens urgents et en une seule fois
- des entretiens avec un contenu plutôt facile
- en absence d'alternative: entretiens informatifs pour obtenir le consentement éclairé

pas aptes à:

- annoncer un diagnostic grave
- des entretiens avec un risque prévisible de conflits
- des entretiens de longue durée



Interprétariat par téléphone

aptes à:

- des entretiens courts (< 40 min.)
- éclaircissements brefs
- des entretiens consécutifs courts
- des situations d'urgence
- garantir l'anonymat

Recours au tél. 0842 442 442
 Code ...



Interprétariat professionnel en face à face

aptes à:

- des entretiens qui durent > 40 minutes
- tous les entretiens planifiables, en particuliers
 - la transmission de contenus complexes
 - les entretiens potentiellement difficiles, p.ex. lors de malentendus existants ou des conflits
 - des sujets émotionnels, p.ex. l'annonce d'un diagnostic grave
 - instructions, conseils, planification de la sortie

à considérer:

- une commande directe (→ [liste des interprètes professionnels](#)) coutent moins cher qu'une commande par [formulaire](#)
- la commande devra être faite aussitôt que possible (le tarif est plus élevé
 - quand il s'agit de prestations dans le délai de 12 heures (commandes directes), resp. de prestations dans le délai de 24 heures (commande par formulaire),
 - entre 20h et 7h,
 - le week-end et
 - les jours fériés)
- Le minimum de la facturation s'élève à une heure.
- Le temps commandé sera toujours facturé même que la durée effective du service soit plus courte.

possibilités de faire des économies

Colloque Cantonal Migration & Santé

Stratégies envisagées pour l'avenir

- interprétariat par vidéo (projet au soH)
- [BabelDr](#)
- [Medguide](#)
- réalisation de traduction en commun avec d'autres hôpitaux
- diffusion continue des carnets de santé pour les requérants d'asile



Colloque Cantonal Migration & Santé

Situations à éviter à tout prix:

- faire recours aux enfants mineurs en tant qu'interprètes
- faire recours aux proches du patient pour la discussion de sujets tabous en lien avec la sexualité etc.
- faire recours aux interprètes ad hoc non formés (surtout pour les entretiens avec un impact médical)

Colloque Cantonal Migration & Santé

Discussion / échange d'expériences



Les défis par rapport à la mise en pratique d'un service d'interprétariat communautaire au seins de l'hôpital / les réalités du terrain:

- Quelle est la situation à votre lieu de travail?
- Quelles stratégies pourraient être copiées / réalisées?
- Quels sont les défis principaux?
- Avec quels arguments pourriez-vous convaincre votre direction de la nécessité d'investir dans l'interprétariat communautaire?
- Avez-vous la possibilité de collaborer avec d'autres services de santé?

Merci de votre attention!

