

« Diversité et égalité des chances »

Conférence de presse du 23 octobre 2006, hôtel Kreuz, Berne

Qu'est-ce que « notre » hôpital a fait jusqu'ici, qu'est-ce qui va suivre maintenant ?

Pour l'Hôpital de l'île, le sujet n'est pas nouveau. Pour nous, la diversité et l'égalité des chances, que ce soit en collaboration avec le personnel¹, l'Hôpital de l'île employant actuellement 78 nationalités différentes, ou dans le suivi des patients au quotidien. En 2005, sur 27 036 patients, 4788 étaient des migrants.

Nous nous efforçons chaque jour d'accomplir nos tâches de manière professionnelle et conforme à des normes sévères, quelle que soit la nationalité des gens pour et avec qui nous le faisons. Notre tâche consiste à soigner les gens ayant besoin de notre aide, que ce soit dans les questions médicales et de soins et/ou thérapeutiques, conformément à nos possibilités, c.-à-d. avec les ressources disponibles. Si des barrières verbales surviennent à la suite d'une langue différente, et que par conséquent l'un des types de communication est impossible, nous faisons appel à des interprètes professionnels de l'agence bernoise de placement de traducteurs interculturels « *comprendi* ». L'Hôpital de l'île soutient cet important travail d'interprétation par une somme totale moyenne annuelle d'environ CHF 300 000.–, qui n'est pas couverte par les encaissements d'assurance. Ces moyens ne suffisent pas, et de loin. Les diagnostics médicaux, souvent extrêmement complexes, exigent, en plus des connaissances professionnelles compétentes, une communication plus exigeante, qui prend du temps et qui corrige la somme susmentionnée vers le haut. Toutefois, si le dialogue entre le personnel responsable et les patients peut être mené régulièrement et dans une mesure appropriée, ceci a des répercussions positives sur la guérison, sur la qualité des résultats et enfin sur la durée de l'hospitalisation. C'est donc un aspect intéressant également du point de vue de l'économie nationale, qui n'est pas à sous-estimer. En plus de la possibilité de l'interprétation, le personnel et nos patients disposent d'un dictionnaire qui comporte la terminologie la plus usitée dans 12 langues différentes. En outre, différentes brochures dans diverses langues et avec pictogrammes, surtout pour les enfants, sont disponibles. Un potentiel important dans le suivi de nos patients est représenté par notre personnel. Les premiers pas en direction d'une intégration optimale de notre personnel d'autres pays commencent déjà lors de l'initiation des collaborateurs. Les nouveaux collaborateurs d'autres pays sont spécialement familiarisés avec les différentes coutumes, normes, etc., surtout du point de vue des soins, lors de leur quatrième jour d'initiation à l'Hôpital de l'île.

Nous proposons aussi des cours de langues et des formations continues consacrées aux *Soins transculturels*, et l'égalité des chances, tant dans le domaine des modèles d'horaires flexibles, dans les prestations sociales, etc. – cela va de soi. Le domaine de l'économie domestique a été distingué pour ses mérites particuliers concernant l'intégration de la population immigrée de la ville de Berne, par le prix d'intégration 2005 de la ville de Berne.

Mais revenons à présent à notre principal groupe de personnes à l'hôpital, à nos patients. Le film actuel sur le sujet: « **Comprendre peut guérir** » nous a certainement conduits à un nouvel aspect de ce thème et nous a montré que nous devons nous perfectionner à l'avenir également dans ce domaine. Nous parlons ici du dialogue, généralement par personnes tierces, mais ne devons pas ce faisant pas oublier l'autre partie non verbale de la communication. Celle-ci peut par exemple considérablement influencer la compréhension mutuelle.

Il est important de toujours garder en vue notre mission consistant à traiter TOUS les gens de la même manière, migrants ou Suisses, et à nous efforcer d'aborder les besoins individuels.

Ainsi que nous l'avons déjà mentionné, le sujet du projet initié par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) nous a sensibilisés au fait que les efforts déjà en cours en ce qui concerne nos migrants doivent assurément être maintenus et, d'une certaine manière, développés. Nous nous posons par exemple les questions suivantes :

Les nombreuses brochures sont-elles disponibles dans les bonnes langues ?

Les inscriptions sur le terrain et dans le bâtiment sont-elles claires et compréhensibles ?

Les programmes de formation déjà disponibles pour le personnel sont-ils adéquats ?

La prochaine étape consistera à présenter le film au personnel de l'Hôpital de Ile et à nous occuper de manière engagée à l'avenir également de nos patients d'autres pays et de cultures étrangères.

Nous remercions les responsables de l'OFSP et H+ Les Hôpitaux de Suisse de nous avoir donné la possibilité et le soutien financier pour nous pencher de manière plus approfondie, dans le cadre du projet, sur le thème de la migration dans le domaine de la santé publique. Enfin et surtout, nous remercions aussi nos collaborateurs, qui se sont énormément engagés en faveur du projet et qui font face chaque jour de manière compétente aux situations interculturelles les plus diverses.

La direction, Hôpital de l'Ile Berne, octobre 2006



Barrières linguistiques

