

Matière première pour les médias < diversité et égalité des chances >

Dr Peter Saladin, président de H + Les Hôpitaux de Suisse

Conclusions pour une gestion efficace de la problématique

< diversité et égalité des chances >

Le présent manuel propose aux responsables de la direction d'établissements hospitaliers – hôpitaux, cliniques et instituts spécialisés dans les soins à long terme – une aide pratique pour la gestion des phénomènes sociaux que sont la diversité et les migrations. Ce manuel attire l'attention sur les défis entrepreneuriaux en rapport avec la diversité et l'égalité des chances, et propose des recommandations pratiques pour optimiser le travail dans le microcosme des établissements hospitaliers. Un management efficace de la diversité permet de positionner sa propre entreprise, d'utiliser de manière ciblée des ressources de collaborateurs/trices et d'augmenter ainsi la satisfaction des clients/tes et des collaborateurs/trices.

Recommandations à l'intention des organes directeurs

Ce manuel s'articule autour de recommandations adressées aux organes directeurs. Celles-ci sont destinées à remettre en question la politique d'entreprise sous l'angle de la diversité et des migrations, et à fournir des suggestions pratiques pour l'élaboration des mesures nécessaires. Ces recommandations peuvent être résumées comme suit :

- Les fondements d'entreprise tels que le mandat, la mission, la stratégie, le portefeuille d'offres et la planification des ressources doivent se rapporter expressément à la réalisation d'une politique d'entreprise conforme à la diversité et à la migration.
- Les mesures d'amélioration de la qualité des structures, des processus et des résultats incluent expressément aussi les aspects spécifiques à la diversité et à la migration. Prendre ces aspects en considération constitue la véritable pierre de touche de prestation orientée patient-e-s et clients. Des résultats sur mesure deviennent possibles par la mise en œuvre de structures et processus efficaces.
- Les multiples compétences des collaboratrices et collaborateurs en raison de leur origine, de leur langue, de leur religion et de leur statut social doivent être reconnues, valorisées et encouragées. Elles représentent une opportunité pour la réalisation d'une compétence transculturelle au sein de l'organisation.
- Les processus de soins médicaux doivent être élaborés sur une approche centrée sur la personne, dans le respect de la patiente et du patient responsable. Les processus d'admission régulière, d'admission d'urgence, de diagnostic, de traitement et de sortie s'orientent sur cette approche.

Lorsque des informations sont échangées entre des gens de langues et de compréhension linguistique différentes, la compréhension mutuelle revêt la plus haute importance, en particulier dans le cas du consentement éclairé. Le recours à des personnes connaissant la langue en question dans diverses situations est réglementé par écrit et connu au sein de l'institution. Il s'agit ici de consciemment valoriser et encourager les ressources individuelles de patientes et patients, de pensionnaires ainsi que de leur environnement.

- En fonction des besoins et sous certaines conditions définies, il faut pouvoir recourir à des interprètes externes (éventuellement par téléphone), employer des collaboratrices ou collaborateurs plurilingues comme interprètes au pied levé, utiliser des auxiliaires tels que pictogrammes ou dictionnaires, solliciter des membres de la famille et personnes de confiance, et remettre des traductions écrites. Il incombe aux organes directeurs de réglementer les possibilités d'utilisation et de créer les conditions nécessaires. Les ressources humaines et financières nécessaires doivent être engagées afin de rendre l'accès aux différents instruments le plus facile possible et libre de toute discrimination.
- Les collaboratrices et collaborateurs doivent suivre une formation continue systématique pour assurer la qualité des soins dans un environnement en constante transformation. Ainsi, les collaboratrices et collaborateurs acquièrent de l'assurance dans les contacts avec des personnes d'origine, langue, religion et couche sociale différentes. Ceci réduit le stress et les erreurs de comportement, évite des frais inutiles et augmente l'efficacité.
- Les services centraux d'une institution, tels que l'admission et la sortie administratives, les services téléphoniques, les services de renseignements, d'information et de documentation, les services des affaires des patientes et patients (par exemple: les règlements des visites), l'hôtellerie, les services religieux et les services sociaux disposent des connaissances et des capacités nécessaires pour gérer les divers besoins des individus et des groupes d'intérêts.
- Les institutions de santé exploitent le réseau national et international, étroitement tissé. Ceci permet l'assistance et l'aide ainsi que l'échange de nouvelles découvertes et d'expériences.