

PROJET POUR LES MÉDIAS

Manuel et film sur la Migration et la Santé

Dans le cadre de la stratégie fédérale « Migration et Santé 2002 – 2007 », l'association nationale H+ Les Hôpitaux de Suisse et l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) lancent un manuel et un film visant à promouvoir l'égalité des chances des migrantes et migrants dans le système de santé suisse.

Les migrantes et migrants composent un bon cinquième de la population suisse. Ils sont souvent exposés à des désavantages et appartiennent à la couche la plus vulnérable de notre société. Ils sont représentés de façon surproportionnée dans les couches sociales basses et les groupes professionnels défavorisés. Leur santé encourt souvent un risque accru et leur état de santé est plus mauvais dans divers domaines que celui de la population suisse. Dans ce contexte, l'Office fédéral de la santé publique a initié la stratégie fédérale « Migration et santé », adoptée en 2002 par le Conseil fédéral. La stratégie est placée sur une assise large et basée sur les découvertes de la recherche et de la pratique. Son but est d'améliorer l'état de santé, le comportement en matière de santé et les soins médicaux de la population immigrée résidant en Suisse.

Améliorer la qualité et réduire les coûts

Le réseau « Migrant-Friendly Hospitals » constitue l'un des plus importants projets de la stratégie. Le **manuel « Diversité et égalité des chances »** résume les expériences de ce projet et fournit aux spécialistes des hôpitaux, cliniques et établissements médico-sociaux des recommandations leur permettant de répondre avec compétence aux besoins spécifiques des migrantes et des migrants. Car ceci permet non seulement d'améliorer la qualité et l'efficacité, mais aussi de réduire à moyen terme les frais de fourniture des soins. Quelles sont les pierres de touche d'une prestation orientée patients et clients ? Quelles conditions doivent être réunies pour la communication entre gens de langue et d'origine différentes ? Le manuel fournit des instruments pour abolir les barrières et atteindre une compétence transculturelle :

- **Politique d'entreprise conforme à la migration**
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.
- **Prestations orientées clients : également pour les migrantes et les migrants**
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.
- **Valoriser les compétences des collaboratrices et collaborateurs**
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.

- **Garantir la compréhension mutuelle aussi chez les allophones**

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.

- **Les organes directeurs mettent à disposition des ressources humaines et financières**

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.

- **Formation continue des collaboratrices et collaborateurs dans les contacts avec les migrantes et migrants**

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.

- **Gérer les besoins différents**

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.

- **Exploiter le réseau national et international**

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.

Le film « Comprendre peut guérir »

Le documentaire « Comprendre peut guérir » est intégré sous forme de DVD dans le manuel et donne des informations sur les multiples interconnexions entre la migration et la santé.

Le film montre, à l'exemple de trois cliniques de l'hôpital de l'île à Berne, la manière dont les migrantes et les migrants vivent au quotidien à l'hôpital, et illustre le processus d'adaptation institutionnel que traverse actuellement le système de santé. De ce fait, il offre une base de discussion pour des ateliers, des conférences ainsi que pour la formation et le perfectionnement du personnel.

Agim Ramadani est venu il y a 17 ans du Kosovo en Suisse et travaillait depuis lors comme travailleur auxiliaire dans la construction. Depuis un accident de travail, il souffre de douleurs chroniques au dos et ne peut plus exercer son métier. Il espère que le séjour à la clinique pour patients douloureux lui permettra de récupérer sa capacité de travail. La communication sur la problématique complexe de la douleur place le personnel et le patient devant une tâche difficile.

Subakini Ramesh est suivie à la clinique gynécologique pendant sa grossesse. Des interprètes professionnelles, des membres de la communauté tamoule et un personnel médical sensibilisé aux questions de la migration l'encadrent dans les préparations à l'accouchement. Le portrait illustre les opportunités et les difficultés dans la communication entre les différents protagonistes.

Près de 50% des enfants au centre des urgences ont un passé migratoire. En cas de situations d'urgence, ils ne sont pas assistés par des interprètes qualifié-e-s. Le personnel médical est fortement sollicité pour reconnaître les multiples besoins des enfants et de leurs familles et pour agir de manière adéquate.

Les exemples montrés renvoient au champ de tension qui résulte des difficultés de compréhension (linguistique), des nécessités médicales et de l'exigence d'économicité dans le système de santé. Des possibilités de solution innovantes s'esquissent dans un processus de transformation institutionnel complexe.

Production : artefakt wort+bild, Steckweg 17a, 3014 Berne, ++41 (0) 31 332 15 29

Kathrin Oester, Roland de Roo, Olivia Killias, Martin Wälchli

Le film a été réalisé sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

Informations supplémentaires :

H+ Les Hôpitaux de Suisse

Peter Saladin, président

Tél. prof. : 031 335 11 26, portable : 079 541 28 79

Courriel : peter.saladin@hplus.ch