



Soigner malgré les différences culturelles

● Des acteurs en santé de l'hôpital universitaire d'Anvers relatent leur expérience, présentée dans un poster lors des Rencontres Prescrire 2010.

● Cet exemple belge montre ce qu'apporte une médiatrice interculturelle pour les professionnels de santé, les patients et leur entourage.



Laïla est enceinte de 30 semaines – sa fille Loubna, 10 ans, est venue à la consultation avec elle pour traduire – la communication reste difficile – le médecin appelle une médiatrice interculturelle – échanges à trois



Ramzi, 4 ans, né avec un spina bifida – la médiatrice interculturelle assiste à chaque visite à l'hôpital – elle aide à donner des informations et participe aux réunions avec le travailleur social



Farid, 28 ans, arrive aux urgences après un accident de voiture – la communication avec le patient est bonne – le médecin informe son épouse, par téléphone, assisté d'une médiatrice interculturelle – et prépare la sortie grâce au trio avec la médiatrice interculturelle



Rachid, 40 ans, dialysé 3 fois par semaine – sa connaissance du néerlandais est limitée – l'équipe soignante note des problèmes dans le suivi du régime, de la prise des médicaments, des rendez-vous – la médiatrice interculturelle intervient – elle répond aux questions à la fois du patient et de l'équipe soignante



Amar, 60 ans, est en stade terminal – la médiatrice interculturelle lui rend visite – elle note sa méconnaissance du pronostic – après une réunion d'équipe avec le travailleur social, elle assure tous les contacts avec le patient et sa famille – réconfort après le décès et aide administrative grâce à la médiatrice interculturelle

APPORT DU MÉDIATEUR

MÉDECIN :

- ✓ le traducteur informel est trop jeune
- ✓ meilleure compréhension des plaintes
- ✓ traitement, engagement et suivi peuvent être optimisés

PATIENT :

- ✓ confiance
- ✓ pas de sentiment de honte
- ✓ pas de craintes
- ✓ pas besoin de traducteur informel

MÉDECIN :

- ✓ travail en confiance et bonne coopération avec les parents : leur connaissance de la maladie, le suivi du traitement, l'évaluation des complications

PARENTS ET ENFANT :

- ✓ confiance mutuelle
- ✓ pas de crainte de la maladie ni de ses complications

TRAVAILLEUR SOCIAL :

- ✓ bon suivi pour la réintégration

MÉDECIN :

- ✓ communication et traitement de la crise de l'épouse du patient
- ✓ confiance dans le bon suivi du traitement à la maison

PATIENT :

- ✓ soulagé et bien traité : son épouse est bien informée

ÉPOUSE :

- ✓ plus impliquée

MÉDECIN ET ÉQUIPE SOIGNANTE :

- ✓ meilleure compréhension des questions du patient et de ses problèmes
- ✓ meilleur suivi : régime, prise des médicaments, suivi du traitement

PATIENT :

- ✓ obtient des réponses à ses questions sur son régime et son traitement
- ✓ possibilité d'une transplantation de rein

MÉDECIN ET TRAVAILLEUR SOCIAL :

- ✓ meilleure information au patient
- ✓ meilleure compréhension des désirs du patient

PATIENT :

- ✓ se sent compris et peut prendre des décisions
- ✓ il existe un lien entre le patient, la famille et l'équipe soignante

FAMILLE :

- ✓ reçoit du réconfort
- ✓ peut se préparer aux rituels liés au décès

Naïma Alou Issa, Universitair Ziekenhuis Antwerpen (Hôpital Universitaire d'Anvers), Dienst Patiëntenbegeleiding (social service support/service d'accompagnement des patients) - Dessins : Mark Robson

Texte inédit : Rev Prescrire 2010 ; 30 (322) : 619. Contribution aux Rencontres Prescrire 2010 (28 et 29 mai 2010 à Bruxelles)