

Médiation interculturelle



culture(s)?



« La logique de l'autre a un sens

même si

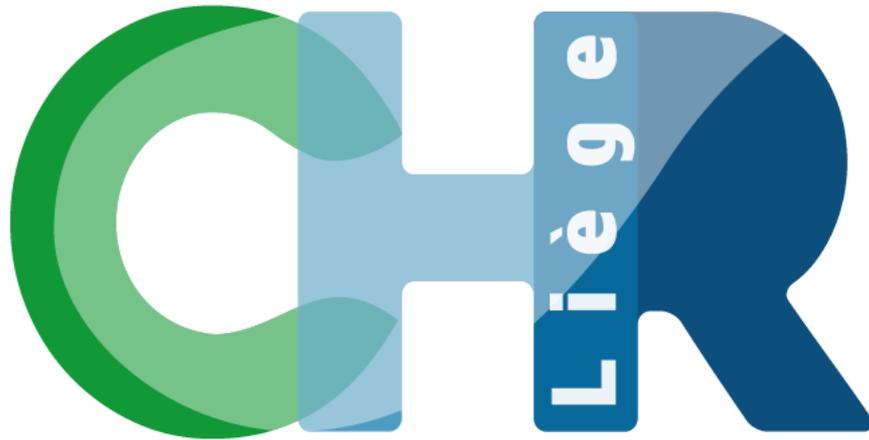
nous ne la comprenons pas »

Déclaration des droits de l'homme

- Accueil et prise en charge du patient dans le respect des différences

- ↳ Ethniques
- ↳ Philosophiques
- ↳ Religieuses
- ↳ Culturelles
- ↳ Sociales ...





**CITADELLE
CHATEAU
ROUGE
SAINTE
ROSALIE**

VOTRE SANTÉ, NOTRE MÉTIER

↪ En 1998

↪ Pour tous



**Les médiateurs interculturels
sont les interfaces culturelles
et linguistiques entre l'hôpital et
ses patients**

Le service en 2017

LANGUES

Albanais, Serbo – croate

Arabe dialectal, berbère

Arabe dialectal, arabe classique

Dari (Afghan), Farsi, Arabe classique

Serbo-croate

Turc

Langue des signes

Autres besoins linguistiques ou absences

Coordinatrice de projets

Chef du service social et de la médiation interculturelle

MÉDIATEURS

Imran DALIPI

Khalida BAERI

Madeleine BADRA

Elham LATIFI

Mirela KNEZIC

Saadet AKDAG

Julide KOCYIGIT

Saadet AKDAG

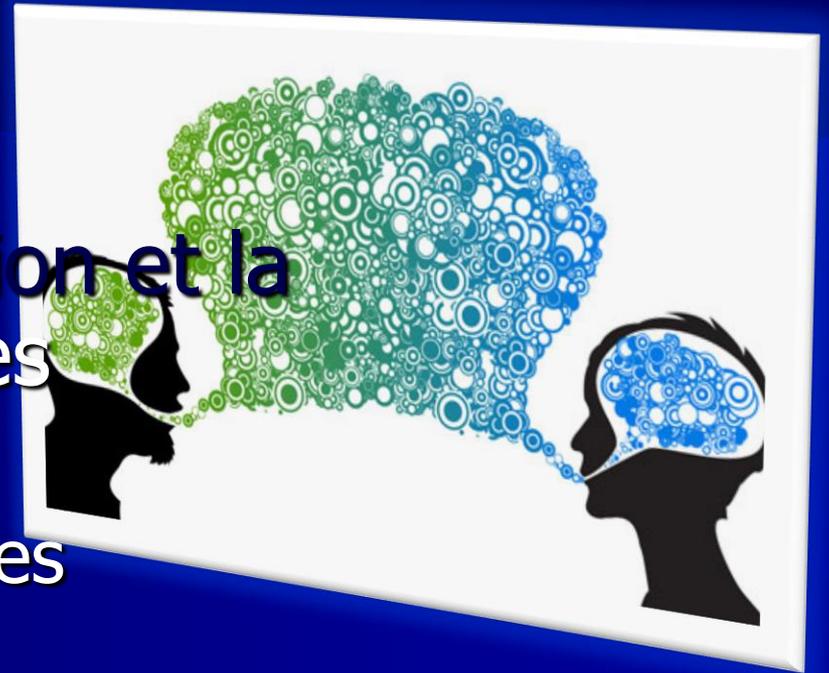
Ligne d'urgence (interne)

Aysel UZUN

Raphaël DRIESEN

Rôle

- Favoriser la communication et la compréhension malgré les barrières linguistiques, différences socioculturelles, tensions interethniques



Entre professionnels et patients,
allochtones ou autochtones

Objectif final



↳ Créer une offre de soins
équivalente en matière
d'accessibilité et de qualité
pour tous

1. Pourquoi appeler un médiateur interculturel?

- Le patient ne parle pas notre langue
- Un proche traduit pour le patient
 - ↳ Respecte-t-il le secret professionnel?
 - ↳ Traduit-il l'entièreté de l'échange?
 - ↳ Le rôle d'un parent, enfant, voisin est-il de traduire pour le patient?
- Les représentations culturelles du corps, de la santé, de la maladie, sont parfois très éloignées de nos conceptions

Rien n'est simple ...



Les représentations peuvent varier
selon la culture de chacun

2. Quelles sont ses missions?

- L'interprétariat
- Explication de la culture
- Explication et description des traitements
- Gestion des tensions et conflits liés à la culture
- Créer des outils visant l'autonomie du patient



Explication de la culture

- Décoder le sens des comportements, attitudes et en transmettre le sens
- Expliquer le fonctionnement de l'hôpital
- Permettre la prise en compte de la culture dans l'élaboration des traitements, le suivi médical ...



Explication du traitement

- Trouver les mots et le ton justes

- Rassurer le patient (empathie)
- Convaincre le patient de l'utilité et du bien fondé d'un traitement, d'un suivi médical

- Intervenir comme personnes ressources dans le processus d'éducation du patient



3. Qui peut appeler un médiateur interculturel?

- Le patient, sa famille, ses proches
- Les professionnels de l'hôpital
 - Médecins
 - Infirmiers
 - Paramédicaux
 - Administratifs
 - Assistants sociaux
 - Médiation hospitalière, ...
- Les partenaires extérieurs
 - Médecins généralistes, maisons médicales
 - Services sociaux
 - Centres d'accueil divers, ...

L'intervention permet

- 👉 De dépasser les barrières linguistiques
- 👉 De garantir le secret professionnel
- 👉 De décoder et expliquer les codes culturels des patients et des professionnels de l'hôpital



L'intervention ne permet pas

👎 De poser un diagnostic

👎 De dispenser des soins

👎 D'effectuer une intervention sociale



4. Système de vidéo-traduction

Projet pilote subsidié par le SPF



- EST UNE OFFRE DE MEDIATION INTERCULTURELLE SUPPLEMENTAIRE.

CONCRETEMENT

- Le patient en difficulté, est assisté par un médiateur interculturel à travers web cam.





1. TOUS SONT SATISFAITS



- Patients, médecin, et médiateur peuvent se voir, s'entendre MAIS SURTOUT SE COMPRENDRE.

2. Le C.H.R CREE DES LIENS ENTRE:



- Les professionnels de la santé de tous ses sites.
- Son service de médiation interculturelle et celui d'autres établissements de soins conventionnés

Quand est-il judicieux d'utiliser le système de vidéo traduction?

TOUT SIMPLEMENT, LORSQU'IL EST IMPOSSIBLE D'AVOIR UN MEDIATEUR INTERCULTUREL EN FACE A FACE.

Etant donné les nombreuses diversités interculturelles



Quand n'est-il pas judiciaire?

- Lorsque l'état du patient ne permet pas un entretien.
- Quand le patient est incohérent: pathologie psychique ou neurologique.
- Quand le patient a fait le choix d'un médiateur interculturel en face à face.
- Lors de situations délicates qui ne peuvent être abordées par vidéo –traduction.
- Lorsque l'entretien dépasse 1h.

Merci de votre attention

JE LAISSE PLACE A VOS

QUESTIONS!