

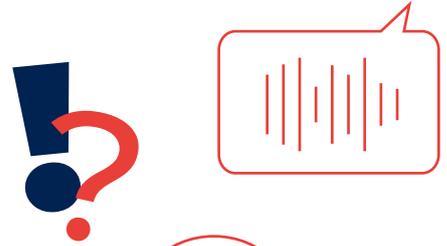
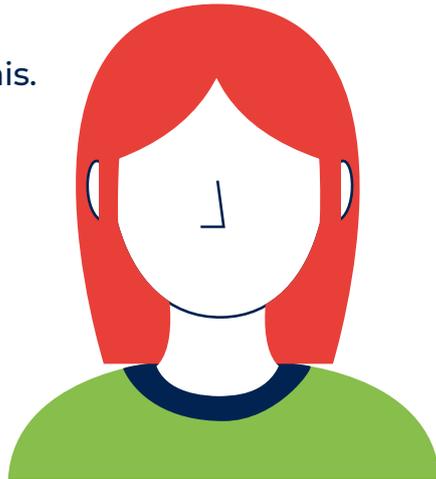


Ce texte en langage clair explique les besoins de Louisa pour se soigner et propose un accès à un service d'interprétariat dans son parcours de soins.

Situation imaginée par le Groupe Permanent Inégalité Santé Précarité de la CRSA, à partir de situations vécues, dans l'objectif d'améliorer l'accès aux soins urgents.

Je m'appelle Louisa.

J'ai 42 ans et je suis ukrainienne.
Je ne parle ni le français ni l'anglais.



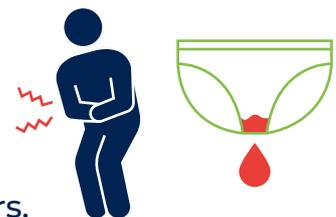
Je viens aux urgences avec mes deux enfants :

- ma fille a 7 ans,
- mon garçon a 11 ans.



Je suis malade : J'ai des douleurs et des saignements gynécologiques.

Gynécologique,
c'est un mot qui parle de la santé des femmes.
J'ai des douleurs du bas du ventre.
Par exemple, au niveau de l'utérus ou des ovaires.
J'ai des pertes de sang vaginale depuis plusieurs jours.



Voici mes besoins :



J'ai besoin d'aide et d'être écoutée.



Je souhaite :

- être soignée et rassurée par la présence d'une femme.
- protéger mes enfants des discussions avec les professionnels de santé.



J'ai besoin de savoir expliquer ce que je ressens.



J'ai besoin de comprendre les professionnels.

Voici mes problèmes :



Je ne peux pas expliquer mes symptômes parce que je ne parle pas le français.



Les interprètes ne sont pas toujours disponibles dans les lieux de soins comme par exemple aux urgences.



Les outils de traduction, comme les applications, ne sont pas toujours fiables dans la traduction et il faut avoir un téléphone et un accès à internet.



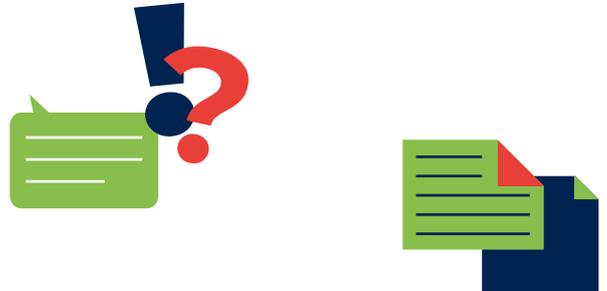
Les professionnels doivent avoir les moyens de prendre en charge les malades qui ont des problèmes de compréhension. Comme par exemple :

- Les personnes qui ne parlent pas bien français
- Les personnes qui n'entendent pas bien.
- Les personnes en situation de handicap

Voici les besoins des professionnels :

Les professionnels de santé ont besoin de :

- comprendre les problèmes de Louisa,
- soulager Louisa de manière efficace.



Pour cela, les professionnels doivent respecter le cadre déontologique. Le cadre déontologique, c'est respecter les règles d'une pratique professionnelle. Ces règles sont importantes :

- Ces règles disent ce que les professionnels doivent faire dans leur travail.
- Ces règles disent aussi comment ils doivent se comporter avec leurs malades.
- Ces règles expliquent leurs droits et leurs devoirs.

Selon le cadre déontologique, les médecins doivent toujours :

- respecter son patient,
- garder les informations des malades secrètes,
- faire ce qui est le mieux pour la santé du malade.



Par exemple,

la règle « recueillir le consentement libre et éclairé des malades »

- Consentement : Dire "oui".
- Libre : Dire "oui" sans pression, sans que quelqu'un oblige.
- Éclairé : Dire "oui" en comprenant bien tout ce qui va se passer.



Avant un soin, le professionnel de santé explique tout au malade.

Le malade peut :

- poser des questions au professionnel,
 - comprendre ce que dit le professionnel,
- et décider librement de son parcours de soins.



Voici une solution : un service d'interprétariat tout le long du parcours de soins.

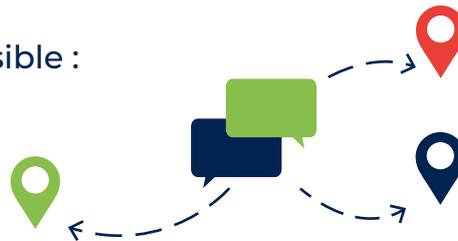
- Mettre en place un service d'interprétariat :
 - au téléphone
 - en présentiel
- Proposer une offre de qualité avec :
 - des personnes formées qui peuvent traduire ce que je dis,
 - ces personnes doivent respecter le secret médical,
 - ces personnes doivent respecter mon intimité.
- Utiliser d'autres outils simples en attendant l'interprète :
 - Des images ou pictogrammes pour que je montre ce que je ressens.
 - Des étiquettes avec des couleurs pour indiquer mon niveau de douleur.



Attention, pour bien répondre à mes besoins :

Pour une efficacité de parcours de soin,
le service d'interprétariat doit être accessible :

- chez mon médecin traitant,
- chez ma sage-femme,
- dans ma pharmacie,
- à l'hôpital,
- tout le long du parcours de soins.



Le prix de l'interprétariat ne doit empêcher personne d'être soignée.

L'interprétariat est important car il y a beaucoup de bénéfices pour les malades :

- pour bien comprendre la maladie (diagnostique),
- pour donner le bon soin (thérapeutique),
- pour éviter les problèmes plus graves (préventif),
- pour respecter les règles (déontologique).



Le service d'interprétariat doit être :

- rapide,
- facile à utiliser,
- sans contrainte.



Le service d'interprétariat ne doit pas être compliqué administrativement.
Les démarches doivent être simples.



Les bénéfices pour moi :

- L'interprète pourra éviter des examens inutiles.
- Je pourrai expliquer mes symptômes et être mieux soignée.
- Je me sentirai mieux :
 - écoutée,
 - rassurée,
 - respectée.
- Mes enfants seront protégés des échanges avec les professionnels de santé.