

TRACE D'APPRENTISSAGE

LA BARRIERE DE LA LANGUE

Nom et Prénom Tutoré ; Nom et Prénom du tuteur

Semestre n° et lieu de stage

Trace journal de bord n°X

Compétence : Approche globale, prise en compte de la complexité

1- Contexte

Au cours de mes stages de SN1 et aux urgences de Saint Cloud, je me suis plusieurs fois retrouvée face à des situations qui se sont avérées très problématiques pour moi, tant dans ma prise en charge médicale et mon diagnostic final, que dans l'aspect relationnel : la difficulté à communiquer avec mon patient quand celui-ci ne parle pas français.

Nous n'avons peu ou pas de cours de langues étrangères dans notre cursus, nous apprenons à lire et travailler sur des articles scientifiques en anglais mais quand il s'agit de la communication verbale et de l'échange nous sommes assez lésés.

Pour reprendre l'exemple de l'anglais, la formation linguistique est propre à chacun ce qui génère un niveau disparate de compétences linguistiques chez les médecins.

2- Problématique: Quels outils sont disponibles pour communiquer avec un patient allophone?

3- Eléments de réponse

La qualité des soins dépend en grande partie de la qualité de la communication entre le patient et le médecin. En effet, un bon interrogatoire permet de bien orienter le reste de l'examen. Comme le montre cette étude « Providing high-quality care for limited English proficient patients: the importance of language concordance and interpreter use », les difficultés de communications avec un patient ne parlant pas la même langue, peuvent avoir des conséquences sur la prise en charge finale avec par exemple des erreurs médicales ou une diminution de la qualité des soins. Par ailleurs elles peuvent engendrer une mauvaise observance des traitements, une augmentation d'un séjour hospitalier ou encore des examens inutiles.

J'ai donc trouvé au décours de mes recherches, l'ISM Interprétariat, une association d'interprétariat à Paris (il existe en France d'autres associations de ce type). Elle permet d'avoir accès à un interprète par vidéo ou par téléphone 24H/24, 7 jours sur 7. Il faut être déjà adhérent pour avoir accès immédiatement à un interprète et ce service est payant mais cela peut permettre d'assurer une qualité de soin, une certaine confidentialité et de garder une dimension humaine à la prise en charge du patient. Ceci étant, pour avoir une personne, physiquement parlant, il y a nécessité de prendre un rendez-vous ce qui, sur des consultations d'urgences, ou des premières consultations en cabinet de ville n'est pas réalisable.

D'autre part, nous avons également accès à d'autres outils, ne faisant pas appel à une tierce personne, tels que des sites de traductions disponibles sur internet comme Google translate ou

TRACE D'APPRENTISSAGE

LA BARRIERE DE LA LANGUE

encore Traducmed (spécialisé dans le domaine médical). Ce genre d'outils peut se révéler pratique pour expliquer une prise en charge au patient, mais dans l'interaction il met une certaine distance entre le soignant et le soigné. Par ailleurs, il peut malheureusement y avoir des non sens, ou des erreurs de traduction pouvons conduire à des incompréhensions de chaque côté.

Des applications mobiles sont disponibles aussi telles que MEDIBABBLE ou encore MEDIPICTO, une application mise au point par l'AP HP. Cette dernière est assez intuitive mais est cependant limitée en termes de langues disponibles.

Ces moyens de communication sont les plus largement utilisés car rapidement facile d'accès, mais il peut y avoir des problèmes de compréhension (mauvaise compréhension d'un pictogramme, langue rare, mauvaise traduction dans la construction de la phrase).

Dans certaines situations, les patients ne parlant pas français sont accompagnés par un membre de leur famille, qui lui parle français. Ainsi il peut nous aider à comprendre le motif de consultation, et à transmettre les informations concernant la prise en charge que nous allons effectuer. Ceci étant s'ils ne sont pas sur place, il peut être possible de les joindre par téléphone. Cela peut permettre de rassurer le patient, car il se trouve dans une situation de « double fragilité » : d'une part il est le malade, et d'autre part il ne parle pas la même langue que le soignant.

Pour conclure je pense que le meilleur outil est celui de faire appel à un interprète (non connu par le patient ou bien un membre de son entourage) pour réaliser un interprétariat en face à face, car cela permet de créer un lien humain et d'être plus précis dans la prise en charge. Une bonne communication est une des pierres angulaires d'une bonne prise en charge médicale mais la méconnaissance de ces services, parfois la difficulté de mise en place semble être un frein à leur utilisation.

Bibliographie

- Haute autorité de Santé, référentiel de compétences formation et bonnes pratiques, Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé, octobre 2017 [en ligne] consulté le 15/07/2020 , https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2017-10/interpretariat_dans_le_domaine_de_la_sante_-_referentiel_de_compетенces....pdf
- Camille RICHARD, Prise en charge des patients allophones en consultation de médecine générale : place de l'interprétariat professionnel, Thèse d'exercice 06 juin 2016 consulté le 15/07/2020
- Ngo-Metzger Q, Sorkin DH, Phillips RS, et al. Providing high-quality care for limited English proficient patients: the importance of language concordance and interpreter use. *J Gen Intern Med.* 2007;22 Suppl 2(Suppl 2):324-330. doi:10.1007/s11606-007-0340-z [en ligne] consulté le 15/07/2020