

Informations utiles « Médecine »

Pour les personnes sourdes

Si, en tant que personne sourde, vous êtes malade ou avez un problème de santé, vous voulez savoir exactement ce qu'il en est. Lors d'un entretien avec le médecin, il est important que vous compreniez bien tout et que vous sachiez comment procéder par la suite. Une interprète ne se contente pas de traduire les explications du médecin ; elle peut aussi assister aux examens, aux opérations ou aux rendez-vous pour une radiographie ou une IRM.

Pour les personnes entendantes

En tant que médecin, vous portez une grande responsabilité. Vos patients viennent vous voir avec leur bien le plus précieux : leur santé. Bien entendu, la communication dans votre cabinet est essentielle. D'une part, en tant que spécialiste, vous devez comprendre où le bât blesse chez le patient - d'autre part, le patient doit vous comprendre parfaitement. Il serait impensable qu'il y ait des malentendus. Voici les points les plus importants dans les relations avec les patients sourds ou malentendants :

Liens rapides :

- [Pourquoi l'interprétation est-elle nécessaire ?](#)
- [Qui commande le service d'interprétation ?](#)
- [Code d'honneur](#)
- [Ce qu'il faut faire et ne pas faire](#)
- [Conseils pour les personnes sourdes](#)
- [Contact visuel](#)
- [Missions possibles des interprètes](#)
- [Situations d'urgence et de secours](#)

Afin d'alléger le texte, seule la forme masculine ou féminine a parfois été utilisée. Il va de soi que les autres formes sont également concernées.

Pourquoi l'interprétation est-elle nécessaire ?

La compréhension mutuelle est essentielle. Comprenez-vous la personne sourde ou malentendante ? - C'est parfait. La personne sourde ou malentendante VOUS comprend-elle ? Les personnes sourdes ne veulent souvent pas être un fardeau pour personne et répondent parfois OUI à cette question, même si elles n'ont pas tout compris. Elles acceptent ainsi de recevoir des indications erronées, ce qui est fatal. Une question importante :

Qui commande le service d'interprétation ?

Conformément à la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées [L'Hand Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées CDPH](#) et à l'article 8 de la Constitution fédérale (loi anti-discrimination), les personnes sourdes et malentendantes ont droit à une interprétation, notamment dans les institutions publiques. Les hôpitaux publics sont donc dans l'obligation d'organiser la mission d'une interprète et de prendre en charge les frais. Si une personne sourde se rend dans un cabinet médical privé, par exemple chez son médecin de famille, ou chez le physiothérapeute, c'est elle qui doit commander l'interprète. Les coûts sont pour l'instant encore pris en charge par l'AI. Plus elle commande tôt, mieux c'est. Cependant, les rendez-vous médicaux ne peuvent pas toujours être planifiés longtemps à l'avance. Passez tout de même une commande [ici](#). Nous cherchons également un interprète à court terme.

Une mission en ligne peut également être envisagée. Si vous avez des questions, la Fondation PROCOM se fera un plaisir de vous aider.

Code d'honneur

En tant que médecin, vous avez contact chaque jour avec des personnes et avec des informations confidentielles. Vous êtes soumis au secret professionnel.

Il en va de même pour les interprètes de PROCOM. Elles respectent le [code d'honneur](#). De plus, elles sont impartiales, neutres et traduisent avec précision.

Les interprètes ne sont pas des personnes de référence pour les personnes sourdes. Ils n'ont pas d'autres fonctions en dehors du setting. Pour l'accompagnement social, il convient de faire appel à des assistants sociaux.

Ce qu'il faut faire et ne pas faire: pour les personnes entendantes

Ci-dessous, quelques suggestions utiles lorsqu'une interprète est présente pendant la consultation :

- Le plus important avant tout :
- Évitez de dire des choses comme « Dites-lui, s'il vous plaît, ... » pendant l'entretien. Les interprètes traduisent toutes les informations audibles ou visibles. Gardez cela à l'esprit lorsque vous parlez à des tiers (collègues de travail, au téléphone). Comportez-vous tout simplement comme vous le feriez avec une personne entendant.
- Souvent, une personne sourde souhaite également que l'interprète soit présente lors d'examens intimes, car cela la rassure. Mais dans tous les cas, il convient de discuter brièvement ensemble de ce que les personnes concernées ressentent.
- Les interprètes sont des spécialistes de la communication. Elles ne peuvent donc pas fournir d'aide médicale ou autre. Pour plus d'informations, voir [« Missions possibles des interprètes »](#).
- Vous pouvez aider votre patient à comprendre, par exemple en écrivant les termes techniques importants ou en dessinant des procédures. Montrez à l'aide d'images ce que vous voyez concrètement. Il est également utile de soutenir ce que vous dites avec des images et des modèles, ou de le montrer vous-même afin que le patient puisse l'imiter.
- Et pour finir, le plus important : le patient doit être informé de ce qui lui arrive. Si le contact visuel n'est pas possible pendant un examen, par exemple en IRM, tout le déroulement doit être clarifié au préalable. Il est également souvent utile d'établir des signes tactiles : par exemple, tapoter une fois signifie ceci, tapoter deux fois signifie autre chose.

Conseils pour les personnes sourdes

- Apportez tous (!) les médicaments que vous prenez ou utilisez, ou faites une photo. Il est important pour le médecin de savoir ce que vous prenez
- Faites-vous accompagner par une personne proche pour les entretiens importants, afin que vous puissiez échanger vos points de vue. L'interprète n'est pas disponible pour cela.

Si vous êtes connecté à l'interprète via MyPROCOM lors d'une mission en ligne, assurez-vous au préalable que la connexion fonctionne et qu'il y a suffisamment de batterie.

Contact visuel

Pour que l'interprète puisse traduire, elle doit avoir un contact visuel avec le patient. C'est pourquoi elle s'assoit soit au coin, soit en vis-à-vis. Ainsi, votre client a toujours les deux personnes dans son champ de vision. Elle veille également à ce que la lumière ne soit pas dans son dos. Elle maintient également le contact visuel lors des examens.

Nous comprenons qu'une situation d'interprétation peut être un peu inhabituelle au début. Essayez toujours de regarder votre patient, même si celui-ci regarde l'interprète.

Sans contact visuel avec vous et/ou l'interprète, il n'y a pas d'échange d'informations. Gardez cela à l'esprit lorsque votre client doit par exemple regarder un dessin, une image ou un modèle.

Dans l'idéal, l'interprète est assise ou debout à côté de vous.

Missions possibles des interprètes

Les missions dans le domaine médical sont très variées. Pour vous donner une idée, nous avons résumé ici les missions les plus fréquentes :

- **Visites et consultations médicales** : des interprètes aident les patients malentendants lors des consultations médicales afin de s'assurer qu'ils comprennent toutes les informations médicales, qu'ils puissent décrire leurs symptômes et qu'ils comprennent les instructions du médecin.
- **Séjours à l'hôpital** : pendant un séjour à l'hôpital, les interprètes peuvent servir de médiateurs dans la communication avec les professionnels de la santé. Cela est particulièrement important pour expliquer les diagnostics, les plans de traitement et les procédures médicales.
- **Opérations** : avant et après une opération, la communication est essentielle dans la prise en charge des patients. De nombreuses questions sont posées à ce moment-là, soit par le patient, soit par le personnel médical. L'assistance d'une interprète permet de gagner un temps précieux et d'instaurer une certaine sécurité.
- **Situations d'urgence et de secours** : dans les situations d'urgence, où une communication rapide et claire est essentielle, les interprètes peuvent contribuer à ce que les patients sourds ou malentendants reçoivent des soins médicaux appropriés.

Commande d'urgence **pendant** les heures de bureau: 055 246 58 00

Commande d'urgence **en dehors des** heures de bureau :

SMS

D-CH: 079 702 01 00
F-CH: 079 702 05 05
I-CH: 079 702 06 06

N° de téléphone

D-CH: 0844 844 071
F-CH: 0844 844 061
I-CH: 0844 844 042

Relais texte

D-CH: via app ou homepage
F-CH: via app ou homepage
I-CH: via app ou homepage

- **Interprétation en ligne** : le moyen le plus rapide est de faire appel à une interprète en ligne. Il faut toutefois que quelques points soient clarifiés :
 - Quelle plateforme de communication doit être utilisée (Zoom, TEAMS, FaceTime, WhatsApp, myPROCOM de Videocom ?)
 - une connexion Internet suffisante
 - l'état de santé de la personne sourde
 - la disponibilité téléphonique du personnel médical
 - la conversation n'est possible qu'entre deux personnes, et non entre plusieurs participants
- **Examens et tests médicaux** : les interprètes peuvent accompagner les patients pendant les examens médicaux, les tests ou les procédures de diagnostic afin de s'assurer qu'ils comprennent toutes les informations pertinentes et qu'ils sont à l'aise.
- **Séances de thérapie** : des interprètes en langue des signes interviennent également lors d'entretiens psychologiques ou psychothérapeutiques. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la fiche « Thérapies ».

Vous avez d'autres questions ? PROCOM se fera un plaisir de vous aider. Voici comment nous joindre :

Gestion des commandes / Service d'interprétation

Tél : [055 246 58 00](tel:0552465800)

E-mail : dolmetschen@procom.ch

lundi – vendredi

8:15 – 12:00 & 13:30 – 17:00