DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

Solutions d'accessibilité

Des outils pour améliorer la communication

Les barrières linguistiques peuvent entraver l'accès aux soins et affecter la qualité des diagnostics et des traitements. Pour y remédier, plusieurs outils – applications, supports visuels, ou interprétariat – offrent des solutions adaptées au contexte. Une meilleure sensibilisation des soignant·es reste essentielle pour garantir des soins inclusifs.

Du fait des mouvements de population, la diversité ethnique et culturelle ne cesse d'augmenter en Suisse, ce qui peut compliquer l'accès aux soins en raison de la langue. La communication est le pilier de la relation entre le ou la patient·e et le ou la soignant·e, et elle garantit une bonne relation thérapeutique. Elle devient ainsi le principal défi pour assurer des soins de qualité et équitables, tout en évitant des erreurs diagnostiques ou thérapeutiques.

Surmonter les barrières linguistiques dans les soins

Pour y remédier, de nombreux outils ont été créés comme des textes au format BD, à l'instar de SantéBD, des livrets de santé multilingues ou des pictogrammes spécialisés. Bien que de nombreuses applications de traduction aient également été développées, comme Google translate ou DeepL par exemple, la qualité des traductions dans un domaine aussi pointu reste sujette à caution. De plus, les lois qui régissent ces applications, particulièrement en termes de protection des données, restent floues.

Afin de pallier ces problèmes, des applications spécialisées dans le domaine des dialogues médicaux émergent, comme BabelDr. Toutefois, ce type d'outil limite l'interaction avec le ou la patient·e en introduisant un intermédiaire. Souvent préféré pour ces raisons, le recours à des interprètes présente également des contraintes de temps, de coûts et de disponibilité. Sans compter la particularité du trialogue, qui introduit une tierce personne dans la relation patient·e-soignant·e.

Vers une meilleure sensibilisation des soignant·es

Cette diversité d'outils permet de trouver des solutions adaptées aux besoins et aux ressources disponibles, en tenant compte du lieu et du type de consultation (urgence ou consultation planifiée). L'utilisation combinée de ces différentes alternatives permet souvent d'appuyer un message de manière simple et sans ambiguïté. Enfin, il est essentiel d'intégrer la problématique des barrières linguistiques dans les formations afin d'améliorer durablement les attitudes, les connaissances et les compétences du personnel soignant.

Dre Nathalie Tebib
Cheffe de clinique Département Vulnérabilités et médecine sociale, Unisanté

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/vulnerabilites-soigner-sans-discriminer/des-outils-pour-ameliorer-la-communication/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.