

Gérer la diversité dans les soins en Suisse: Appel à l'action Berne, le 19 septembre 2013

Avec 4 langues nationales, 26 cantons indépendants et 23% d'étrangers, la Suisse est en soi une terre de diversité. Cependant, dans le domaine de la santé, les structures suisses de soins doivent relever le défi de la diversité croissante, non seulement des patients mais du personnel. Les données existantes mettent en effet en évidence des différences significatives entre l'état de santé de la population des migrants et celui des résidents suisses.

Afin de diminuer ces différences et de parvenir à une meilleure équité dans les soins, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a mis en place le projet « migrant-friendly hospitals (MFH) ». Dans ce cadre, 5 centres et groupements hospitaliers ont bénéficié d'un financement leur permettant d'identifier leurs besoins et de répondre de façon innovante à la diversité croissante de leurs patients. Le développement de ces hôpitaux MFH est une première étape sur le chemin de la réduction des inégalités de santé en Suisse et il permet de rappeler aux décideurs et aux acteurs du système de santé qu'il est de leur responsabilité d'offrir des soins de qualité à l'ensemble des patients, sans discrimination.

Pour développer un système de santé plus équitable, nous invitons l'ensemble de nos partenaires à rejoindre le réseau MFH, et à répondre favorablement à notre appel à l'action afin de :

1) Garantir un accès aux soins pour tous

Constats:

- L'accès aux soins des patients migrants et leur recours aux services de santé varie beaucoup selon les cantons.
- Les structures de soins n'arrivent pas toujours à identifier les besoins de santé des patients issus de la diversité, ni à les prendre en charge adéquatement
- Les patients migrants ont souvent une faible maîtrise de l'information concernant la santé (health literacy), ce qui favorise leur recours inadéquat aux services de soins.

Recommandations:

- **Promouvoir des échanges intercantonaux au sujet des stratégies garantissant un accès équitable aux soins.**
- **Renforcer les capacités des services de soins à identifier et à prendre en charge adéquatement les besoins d'une population de patients diversifiée.**
- **Intégrer de façon systématique la problématique de la maîtrise de l'information en santé (health literacy) dans les projets favorisant l'équité en santé**

2) Communiquer efficacement lors de barrières linguistiques

Constats:

- Les barrières linguistiques empêchent une communication efficace, pourtant essentielle pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients.
- Les services d'interprétariat professionnel (en face-à-face ou téléphonique) contribuent à améliorer la communication, mais l'accès à ces services est souvent restreint et les professionnels de santé manquent souvent de formation sur la façon de recourir efficacement aux services d'un interprète.
- Le financement des services d'interprétariat en milieu médical varient selon les cantons et les services de soins, ce qui renforce les disparités de qualité des soins.

Recommandations

- **S'assurer que les professionnels de santé soient formés à l'utilisation des interprètes professionnels, afin qu'ils puissent prendre des décisions appropriées pour communiquer adéquatement avec leurs patients allophones.**
- **S'assurer que les professionnels de santé et les interprètes soient formés pour travailler ensemble, afin de garantir la qualité et la sécurité des soins donnés aux patients allophones.**
- **Développer à l'échelle nationale une solution de financement de l'interprétariat dans le domaine de la santé.**

3) Renforcer les compétences cliniques transculturelles du personnel de santé

Constats:

- En présence de différences sociales, culturelles et linguistiques, les professionnels de santé doivent apprendre à communiquer avec les patients et à appréhender leur réalité, afin d'identifier leurs besoins et de les prendre en charge de manière adéquate.

Recommandations

- Intégrer l'enseignement des compétences cliniques transculturelles dans la formation pré et post-graduée des professionnels de santé
- Développer des formations adaptées pour le personnel administratif en contact avec les patients et s'assurer qu'il en bénéficie
- Développer des cursus et des méthodes de formation innovants afin de favoriser le développement de l'enseignement des compétences cliniques transculturelles

4) Promouvoir la recherche sur le thème de la diversité

Constats:

- En raison de difficultés méthodologiques liées à leur diversité sociale, culturelle et linguistique, les patients migrants sont souvent exclus des protocoles de recherches
- De ce fait, on dispose de très peu de données concernant l'impact de la diversité sociale, culturelle et linguistique sur la santé
- Ces données sont pourtant indispensables pour développer des interventions efficaces visant à favoriser l'égalité en santé

Recommandations

- Développer des projets de recherche et une récolte de données à l'échelon national, afin d'analyser l'impact des déterminants culturels, sociaux et linguistiques sur la santé et le recours aux soins.
- Encourager les cliniciens et les chercheurs à intégrer les populations vulnérables et sous représentées dans leurs protocoles de recherche
- Développer des modèles d'intervention pertinents et reproductibles permettant de maîtriser les facteurs de risques liés à la diversité sociale et linguistique et favoriser leur diffusion.

Joignez-vous à notre engagement en faveur de l'équité dans les soins, en répondant à notre appel à l'action dans votre pratique quotidienne !

Vous trouverez de plus amples renseignements et les contacts sous: www.swiss-mfh.ch

Les gestionnaires des programmes MFH

