

## Comment travailler avec un interprète?

### En face-à-face

- prévoir plus de temps
- préciser au patient que l'interprète est soumis au secret professionnel
- vérifier que la présence de l'interprète ne pose pas de problème
- s'adresser directement au patient, en le regardant: « *avez-vous mal?* » et non « *a-t-il mal?* »
- regarder le patient quand il parle (non verbal)
- éviter le jargon médical, utiliser des mots simples, des phrases courtes, poser une question à la fois
- remplir le relevé de prestation de l'interprète en fin d'entretien.

### Par téléphone

- utiliser un matériel adapté (haut parleur, téléphone sans fil, etc.), dans un environnement propice (absence de bruit, confidentialité)
- indiquer à l'interprète votre nom, service, numéro de téléphone et le nom du patient, pour qu'il puisse les noter sur son relevé de prestation.

## Informations pratiques

### Site Internet

➔ <http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch>

### Coordination interprétariat

[patricia.hudelson@hcuge.ch](mailto:patricia.hudelson@hcuge.ch)  
☎ 022 372 96 69

### Coordination du Réseau Santé pour tous

[sophie.durieux@hcuge.ch](mailto:sophie.durieux@hcuge.ch)

### A noter

- Documenter la langue maternelle et le besoin d'interprète dans le dossier
- La responsabilité de faire appel à un interprète relève du service prestataire de soins, qui signe le décompte horaire. La prestation est gratuite pour le patient.

Le Réseau Santé pour tous regroupe plusieurs structures des HUG et bénéficie du soutien financier de l'Office fédéral de la santé publique.

Retrouvez-nous sur ➔ [www.hug-ge.ch](http://www.hug-ge.ch)



## Réseau Santé pour tous

Faire appel à un interprète formé



## Préambule

Dans les situations d'importance médicale et en l'absence de langue commune correctement maîtrisée par le patient et le soignant, la stratégie recommandée est de recourir à un interprète formé afin d'assurer la qualité, la sécurité et la confidentialité de l'information partagée.

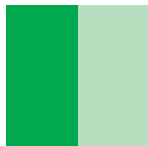
Ce dépliant, édité par le **Réseau Santé pour tous**, vous donne la marche à suivre.

Cette initiative institutionnelle s'inscrit dans l'une des quatre valeurs des Hôpitaux universitaires de Genève, la **Responsabilité**.

### A éviter

- **Le plus possible:** le recours aux interprètes non formés (collaborateurs non soignants des HUG, famille et proches du patient), sauf en situation d'urgence ou pour transmettre des informations non médicales simples (prise de rendez-vous, information administrative, etc.)
- **Impérativement:** le recours aux enfants mineurs pour transmettre des informations d'importance médicale.

## Quand utiliser un interprète formé ?



### En face-à-face

Lors de tout entretien d'importance médicale, notamment:

- entretiens d'entrée et de sortie (patients hospitalisés)
- prise d'anamnèse initiale (médicale, infirmière, sociale, etc.)
- explications concernant le diagnostic, le traitement, une procédure (examens, consultations spécialisées, interventions chirurgicales, etc.)
- obtention du consentement éclairé
- inclusion dans un protocole de recherche.

### Pour un entretien téléphonique

- en cas d'urgence ou d'imprévu
- la nuit, le week-end, jours fériés (difficile de faire déplacer l'interprète)
- pour transmettre rapidement des informations médicales (modification du traitement, une procédure, etc.)
- pour transmettre des informations non médicales (rendez-vous, informations administratives, etc.), en l'absence d'autre solution fiable.

## Où trouver un interprète formé ?

### Pour un face à face ou un entretien téléphonique

#### • Croix Rouge Genevoise (CRG)

Contactez directement un interprète de la liste

➤ <http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch>

### Pour les patients sourds/malentendants

#### • Procom

Demandez l'autorisation de l'administrateur de votre département, puis contactez Procom

📞 021 625 88 22

ou envoyer une demande en ligne

➤ <http://www.procom-deaf.ch>