



Gérer la diversité en milieu clinique

Compte rendu de la première Conférence nationale des *Migrant Friendly Hospitals**

Le développement du réseau des hôpitaux suisses *Migrant Friendly Hospitals* est un premier pas décisif vers l'élimination des inégalités sociales de santé en Suisse. C'est aussi un rappel important aux responsables des politiques de santé et aux praticiens de l'ensemble du système de soins de leur responsabilité pour l'obtention de soins de qualité non discriminants par l'ensemble des patients.

Rev Med Suisse 2014; 10: 2222-5

P. Bodenmann
R. Bossart
N. Di Bernardo
M. Dominice Dao
S. Durieux
F. Faucherre
P. Hudelson
M. Keller
S. Schuster
E. Zellweger
S. Houmard **

Managing diversity in Swiss Health care

The development of Migrant Friendly Hospitals is an important first step towards eliminating health care disparities in Switzerland and an important reminder to health policy makers and practitioners across the health care system of their responsibility to provide non-discriminatory quality health care to all patients.

* Berne, le 19 septembre 2013.

** ainsi que tous les collaborateurs partenaires du développement MFH.

Coordination rédactionnelle:

Drs P. Bodenmann, Y.-L. Jackson et H. Wolff

La Suisse est un pays profondément marqué par la diversité: quatre langues nationales, 26 cantons, quelque 23% de personnes migrantes. Source d'enrichissement, cette diversité de la population participe aussi de l'existence de disparités sociales et économiques en son sein. Les ressortissants provenant de pays non européens sont particulièrement concernés, vivant souvent dans des conditions sociales et économiques plus défavorables: leurs qualifications professionnelles et leurs revenus sont inférieurs à la moyenne suisse, et ils sont davantage concernés par la pauvreté et le chômage. Corollairement, leur état de santé est comparativement moins bon que celui de la population autochtone.

Pour répondre aux inégalités de santé et d'accès aux soins qui frappent certaines catégories de migrants, le Conseil fédéral s'est doté, depuis 2002, d'un Programme national Migration et Santé, dont la mise en œuvre a été confiée à l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). L'objectif principal de ce programme est d'améliorer le comportement sanitaire et l'état de santé des migrants, et de faciliter leur accès au système de santé. La Confédération est convaincue que la mise en place de mesures adéquates et efficaces permet non seulement de

répondre aux besoins spécifiques des populations migrantes et d'assurer une qualité des soins égale pour tous, mais également, à terme, de contribuer à la réduction des coûts de la santé. L'action de l'OFSP permet indirectement de mettre en lumière des aspects positifs liés à la diversité de la population, pour les institutions de soins: la diversité des pathologies qui favorise une formation éclectique des soignants, la richesse des cultures qui contribue au développement de leur capacité d'adaptation, et l'apport de soignants d'autres origines qui enrichit les équipes de soins.

Dans le cadre de la réalisation du Programme national Migration et Santé 2008-2013 de la Confédération, huit hôpitaux pour un total de cinq directions de projets ont été retenus par l'OFSP et bénéficient d'un soutien financier dans le cadre du projet *Migrant Friendly Hospitals* (MFH). Les hôpitaux retenus sont les suivants (plus d'informations sous www.swiss-mfh.ch):

- Solothurner Spitaler AG et Hôpital cantonal d'Aarau;
- Hôpital pédiatrique de Zurich, Hôpital pédiatrique universitaire de Bâle et Hôpital pédiatrique de Suisse orientale (St-Gall);
- Hôpital universitaire de Bâle (USB);
- Hôpitaux universitaires de Genève (HUG);



• Polyclinique médicale universitaire – Centre hospitalier universitaire vaudois (PMU-CHUV).

Parallèlement à cet appui financier, l'OFSP a développé, depuis 2010, des mesures proactives de coordination et de mise en réseau des différents MFH, devant favoriser l'émergence de centres nationaux de compétences et de référence pour les soins aux patients migrants.

Après trois années de mise en œuvre de programmes d'action *Migrant Friendly* au sein des institutions impliquées, chaque hôpital a procédé à l'évaluation de ses activités et l'OFSP en a réalisé la synthèse. Des points forts et des bonnes pratiques se dégagent et s'articulent autour des axes suivants:

1. placer l'accès aux soins et la qualité des soins pour les migrants au cœur de la politique institutionnelle des hôpitaux;
2. sensibiliser de manière large et régulière le personnel, mais aussi la patientèle;
3. renforcer les compétences de santé des patients issus de la migration;
4. mieux connaître la diversité des patients;
5. développer des mesures d'interprétariat communautaire adaptées à chaque institution;
6. renforcer les compétences cliniques transculturelles du personnel de santé;
7. développer des mesures d'intégration spécifiques pour le personnel hospitalier allophone.

Afin de partager leurs expériences, les MFH et l'OFSP ont mis sur pied une première Conférence nationale des *Migrant Friendly Hospitals*, le 19 septembre 2013, à Berne. Plus de 250 personnes y ont participé activement. Trois thématiques furent abordées, choisies en raison de leur importance comme ciment fondateur de l'ensemble de la réflexion: garantir l'accès et la qualité des soins aux migrants et aux personnes dites vulnérables, poursuivre l'effort dans la formation en compétences cliniques transculturelles de l'ensemble des soignants et personnes prenant en charge les patients migrants dans les institutions de soins, continuer à développer l'interprétariat communautaire dans ces secteurs de soins.

Au terme de cette journée, amplement plébiscitée dans les médias, un appel à l'action a été lancé par les MFH (annexe 1). Largement soutenu par le public, son objectif est de contribuer au développement d'un système de santé plus équitable. Les MFH invitent ainsi l'ensemble de leurs partenaires à se joindre à leur action, qui repose sur les axes d'intervention suivants:

- garantir un accès aux soins pour tous;
- communiquer efficacement lors de barrières linguistiques;
- renforcer les compétences cliniques transculturelles du personnel de santé;
- promouvoir la recherche sur le thème de la diversité.

Dans l'immédiat, les MFH doivent encore consolider leur organisation. Ils bénéficient d'un appui financier de la Confédération jusqu'en 2017. L'objectif est de rendre leurs structures pérennes et d'en faire des centres de compétence reconnus aux niveaux local et national.

Le partage d'expériences aux niveaux suisse et international, l'établissement d'un organe de coordination durable ainsi que l'ancrage des démarches et processus *Migrant Friendly* dans les démarches qualité des hôpitaux sont à l'ordre du jour. Un prochain événement national sera mis sur pied d'ici à 2016. ■

Les auteurs n'ont déclaré aucun conflit d'intérêts en relation avec cet article.

Adresses

Nadia di Bernardo Leimgruber et Rita Bossart
Co-responsables du programme MFH
Solothurner Spitaler AG et Hôpital cantonal d'Aarau
nadia.dibernardo@spital.so.ch
rita.bossart@ksa.ch

Marianne Keller
Co-responsable du programme MFH
Hôpital pédiatrique de Zurich, Hôpital pédiatrique universitaire de Bâle et Hôpital pédiatrique de Suisse orientale (St-Gall)
marianne.keller@kisp.uzh.ch

Dr Sylvie Schuster
Responsable du programme MFH
Hôpital universitaire de Bâle (USB)
sylvie.schuster@usb.ch

Dr Sophie Durieux
Responsable du programme MFH
Drs Melissa Dominice Dao et Patricia Hudelson
HUG, 1211 Genève 14
sophie.durieux@hcuge.ch

Drs Patrick Bodenmann et Florence Faucherre
Co-responsables du programme MFH
PMU et CHUV, 1011 Lausanne
patrick.bodenmann@hospvd.ch
florence.faucherre@chuv.ch

Eric Zellweger
Evaluanda
zellweger@evaluanda.ch

Serge Houmard
Coordinateur du projet Migrant Friendly Hospitals CH
Office fédéral de la santé publique (OFSP)
serge.houmard@bag.admin.ch



Annexe 1. 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 varient 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 varie 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 postgraduée 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.**



Annexe I. (suite)

4) Promouvoir la recherche sur le thème de la diversité

Constats:

- En raison de difficultés méthodologiques liées à leurs diversités 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 risque 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

Kantonsspital Aarau



Universitätsspital
Basel

UKBB
Universitäts-Kinderspital
beider Basel

HUG
Hôpitaux Universitaires de Genève



SOH
solothurner spitäler ag



Policlinique
Médicale
Universitaire
CH-Lausanne

KINDERSPITAL ZÜRICH
Universitäts-Kinderkliniken · Eleonorenstiftung

Ostschweizer Kinderspital