

MOTS pour MAUX

Soin et Communication



Contexte:

Le Groupe Hospitalier de La Rochelle-Ré-Aunis est situé au cœur de la ville de La Rochelle, accueillant des populations du monde entier.

C'est une ville attractive, sportive, cosmopolite et touristique, dotée de sa gare (lignes TGV), son aéroport et son port (plus de 30 000 croisiéristes par an).

Des voyageurs de nationalités différentes arrivent chaque jour à La Rochelle.

Que leur voyage soit dans un but touristique, ou parce qu'ils fuient les conflits, la famine ou les épidémies, ces personnes qui ne maîtrisent pas toujours la langue française peuvent avoir besoin de soins dans nos unités.

Les besoins :

Se sentir **écouté** et pris en **considération**

Se sentir en **sécurité** ainsi que **ses proches**

Retrouver la **santé**, mais aussi garder sa **dignité**.

L'existant :

Des **agents bilingues** sont inscrits sur une liste consultable par tous, mais ne sont **pas toujours disponibles**

Des outils de **communication non-verbale** pour se faire comprendre, (mîmes, pictogrammes) **peuvent parfois induire en erreur**



Notre objectif : Améliorer la communication entre les patients et les acteurs du soin, pour engendrer une prise en charge complète et satisfaisante afin d'éviter des situations de frustration commune patients/soignants.

Hello!

ciao!

SALAM!

Guten tag!

ALORS QUE FAIRE ?

Dédramatiser l'hospitalisation parce qu'un patient qui comprend son parcours de soin, c'est une relation de confiance qui s'installe.

Notre ambition? Nous servir d'appareils de traduction instantanée (écrite et orale) dans tous les services du GHLRRA. Depuis février 2019, un essai expérimental est effectué dans certains services avec de bons résultats.



Les résultats?

- Une **relation de qualité** qui permet au patient d'être **acteur et au centre de la communication**, seule garantie du bon soin.
- **De meilleures conditions de travail.**
- Une **meilleure communication** avec les patients et leurs familles en temps réel (informations pertinentes et de bonne qualité pour le corps médical et paramédical).
- Une **richesse relationnelle**, parce qu'au-delà des traductions des ordonnances, et de la compréhension d'une thérapeutique, il y a une personne, une histoire. En brisant cet isolement linguistique, nous faisons naître des sourires et apportons un peu de lumière dans leur quotidien.