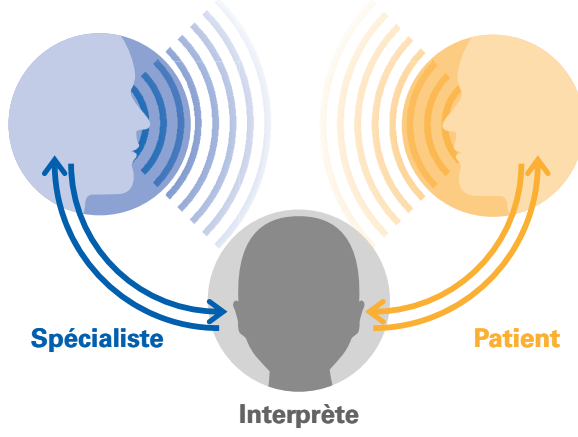


எனக்கு வயிறு வலிக்கிறது Avez-vous besoin d'un interprète?

Ce vade-mecum permet aux spécialistes du domaine médical et aux interprètes d'assurer une bonne communication avec les patients du monde entier.



Avec le généreux soutien de

Universitätsspital Basel
Institut für Übersetzen und Dolmetschen, ZHAW
UniversitätsSpital Zürich
asim (Academy of Swiss Insurance Medicine)

En coopération avec

Inselspital Bern, Kantonsspital Winterthur,
EPER Bâle, EPER Soleure, Caritas Lucerne,
Caritas Grisons, compresi?, AOZ Medios,
Fondation pour la Sécurité des Patients,
migesplus.ch, Health Promoting Hospitals and
Services HPH

Le présent vade-mecum a été élaboré dans le cadre du projet CTI N° 11424.2 PFES-ES, «Interprétation dans le milieu médical: rôles, exigences et responsabilités», et cofinancé par la CTI (Commission pour la technologie et l'innovation).

Contact, informations et commentaires

Marina Sleptsova, psychologue
Psychosomatik, Universitätsspital Basel
Téléphone +41 (0)61 265 38 01
msleptsova@uhbs.ch

Commande d'exemplaires supplémentaires

ZHAW
Institut für Übersetzen und Dolmetschen
Weiterbildung
Theaterstrasse 15c, CH-8401 Winterthur
Téléphone +41 (0)58 934 61 61
weiterbildung.linguistik@zhaw.ch

Patient · Interprète · Spécialiste

Miniguide pour des entretiens réussis

Spécialiste* du domaine médical

Avant l'entretien

- > Réfléchissez aux termes médicaux que vous allez utiliser, p.ex. brassard de tensiomètre.
- > Indiquez à l'interprète:
 - > le contenu, l'objectif et la durée de l'entretien;
 - > la nécessité de rendre fidèlement les propos échangés, sans ajouts d'explications ou de commentaires personnels;
 - > le principe de base: utiliser la 1^{re} personne du singulier;
 - > la possibilité, en cas de non-compréhension, de demander des éclaircissements au spécialiste.

Pendant l'entretien

- > Présentez l'interprète et le patient par leur nom.
- > Indiquez au patient que l'interprète est soumis au secret professionnel.
- > Expliquez au patient que l'interprète reproduira intégralement tous les propos échangés.
- > Restez en contact visuel avec le patient.
- > Adressez-vous toujours au patient de manière directe, et non à la 3^e personne du singulier. Exemple: «Supportez-vous bien les médicaments?»
- > Exprimez-vous de manière claire et nette, terminez vos phrases et n'employez pas de termes médicaux superflus.
- > Demandez au patient de préciser si, pour vous, sa réponse n'a aucun sens ou est sans rapport avec votre question.
- > Priez le patient de résumer ce qu'il a compris.

Après l'entretien

- > Assurez-vous auprès de l'interprète que l'entretien s'est, à son avis, déroulé de manière correcte et compréhensible pour le patient.
- > Demandez un feed-back à l'interprète sur votre manière de mener l'entretien.

Interprète*

Avant l'entretien

- > Réfléchissez si vous aurez besoin d'un dictionnaire spécialisé pour les langues concernées.
- > Ayez sous la main de quoi écrire (bloc et stylo).
- > Evitez toute conversation privée avec le patient avant l'entretien médical.
- > Informez le spécialiste si vous deviez connaître le patient à titre privé.
- > Demandez quels seront les termes-clés utilisés.
- > Dites que vous interromprez l'interlocuteur si ses propos devaient être trop longs ou trop compliqués.
- > Précisez que vous demanderez des compléments d'explication ou que vous consulterez le dictionnaire si vous ne deviez pas connaître une expression.

Pendant l'entretien

- > Interprétez de manière correcte et intégrale, n'omettez rien et ne changez rien. Exemple: gardez le tutoiement ou le vouvoiement.
- > Interprétez à la 1^{re} personne du singulier. Exemple: «J'ai été opéré il y a une année.»
- > Interprétez aussi les formules de transition et autres remarques. Exemple: «Je me demande si...», «J'ai l'impression que...»
- > Si vous ne comprenez pas le spécialiste, demandez-lui des précisions avant de commencer d'interpréter.
- > Si vous ne comprenez pas le patient et demandez des précisions, interprétez cette demande de précision. Exemple: accents, prononciation.
- > Prenez des notes en guise de pense-bête, surtout pour les noms, les nombres, la chronologie de l'information.
- > Interprétez la déclaration du patient même si elle vous semble déplacée, illogique, embarrassante ou mal à propos.
- > Si vous avez l'impression d'être en présence d'un malentendu, ne cherchez pas à l'élucider vous-même. Informez-en le spécialiste.
- > Asseyez-vous et maintenez-vous de telle sorte que le spécialiste et le patient restent en contact visuel.

Après l'entretien

- > Informez le spécialiste si vous avez l'impression que l'entretien s'est déroulé en partie de manière inadéquate ou problématique.
- > Demandez au spécialiste un feed-back sur votre prestation d'interprétation.

* Pour une meilleure lisibilité, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes dans ce vade-mecum.