

Les HUG aux petits soins pour les étrangers

INNOVATION Une anthropologue et un médecin proposent des consultations transculturelles pour améliorer la qualité des soins aux patients étrangers.

JEAN-YVES CLÉMENZO

Des malentendus peuvent survenir rapidement entre deux personnes de cultures différentes. L'Hôpital n'échappe pas à la règle, mais dans ce cadre, il peut y avoir des conséquences importantes sur la santé. Prenons deux exemples. Il arrive parfois que des patients se plaignent de symptômes bizarres comme d'avoir «quelque chose» sous la peau qui les mord ou l'apparition de parents décédés. Ces plaintes peuvent être diagnostiquées comme des troubles psychiatriques ou tout simplement être perçues comme normales dans une culture extra-européenne. Poser un bon diagnostic n'est pas évident dans de tels cas.

C'est lorsqu'elle exerçait son métier de médecin généraliste avec des étrangers à l'Hôpital

cantonal que la doctoresse Melissa Dominicé Dao s'est rendu compte que le personnel soignant manquait d'outils pour comprendre certains patients. D'autant plus que la mosaïque culturelle des Hôpitaux universitaires genevois, 51% de patients étrangers et des soignants de 88 nationalités différentes, rend évidemment le travail complexe. Après avoir effectué des recherches, elle se tourne vers l'anthropologie pour trouver des réponses et part se former pendant deux ans en psychiatrie transculturelle et sociale à Montréal.

Les rituels du patient

De cette volonté de mieux comprendre le comportement de malades de cultures différentes va naître la rencontre avec l'anthropologue Patricia Hudelson, responsable pour l'interprétariat aux HUG. Au retour en Suisse de la doctoresse Dominicé Dao, les deux femmes mènent dès janvier 2006 des entretiens auprès de soignants de l'institution pour analyser ce qui peut être entrepris pour améliorer la compréhension entre patients et soignants.

«Ce n'est souvent pas la culture en tant que telle qui pose problème, mais plutôt l'amalgame d'une différence culturelle avec d'autres problématiques de toute manière compliquées pour les soins», estime la doctoresse Dominicé Dao. Par

exemple dans une situation de fin de vie, l'équipe soignante peut éprouver des difficultés si elle ne connaît pas les rituels du patient et ses croyances entourant la mort.

Pour répondre à la demande en informations culturelles du personnel soignant, les deux chercheuses ont rencontré des personnes pouvant jouer un rôle de conseillers. Elles ont constitué un réseau d'une vingtaine d'informateurs, certains déjà actifs parmi des associations communautaires, au sein du Bureau de l'intégration des étrangers, du Groupe sida Genève, de la Croix-Rouge genevoise ou tout simplement parmi le personnel des HUG.

Raconter son histoire

Si un soignant éprouve des difficultés avec un patient, il prend d'abord contact par téléphone avec la cellule de consultation transculturelle, qui dépend du Département de médecine communautaire et de



premier recours. Dans certains cas, il suffit d'un interprète et le problème est vite réglé. Si la difficulté va au-delà de la langue, une consultation transculturelle est entreprise qui réunit le soignant, un membre de la cellule et un informateur culturel en accord avec le patient.

Cette équipe rencontre le patient et lui demande de raconter son histoire de maladie, de migration, ses stress et comment il serait traité dans son pays. Les informateurs aident

surtout à poser les bonnes questions. «C'est une approche qui fonctionne comme un complément à une prise en charge classique», explique Patricia Hudelson.

Ce projet témoigne d'une évolution. Quand il a commencé dans les années 80 à pratiquer à Genève des médiations transculturelles, le psychiatre Jacques Arpin fut un pionnier. A cette époque, la psychanalyse freudienne dominait et ne prenait pas au sérieux ce

type d'approche.

«C'est une belle reconnaissance pour les gens qui ont ramé pendant trente ans», salue le médecin, aujourd'hui indépendant, qui a essayé d'introduire ces modèles en psychiatrie alors qu'il était encore employé à l'Hôpital cantonal pendant les années 80. La roue tourne et le projet, financé à hauteur de 240 000 francs, est prévu jusqu'en octobre 2008.



Patricia Hudelson (anthropologue) et Melissa Dominicé Dao (médecin). Un duo de choc pour mieux comprendre le comportement des malades de cultures différentes. (LAURENT GUIRAUD)