

# Respect des migrants dans les hôpitaux

## Sous-projet A:

### Amélioration de l'interprétation dans la communication clinique

*Interview des patients destinée à évaluer l'accès par l'intermédiaire d'interprètes et la qualité du service dans les rencontres cliniques [ISQ-PAT]*

## Guide de l'interview – abrégé

**Beate Schulze**

**Ursula Trummer**

**Sonja Novak-Zezula**

**Karl Krajic**

**Juergen M. Pelikan**

Ludwig Boltzmann Institute for the  
Sociology of Health and Medicine  
WHO Collaborating Centre for  
Health Promotion in Hospitals and Health Care  
Rooseveltplatz 2/4  
A-1090 Vienna, Austria

TEL: +43 1 4277 48282

FAX: +43 1 4277 48290

EMAIL: [info@mfh-eu.net](mailto:info@mfh-eu.net)

Please do not duplicate, quote from, or circulate without permission of the authors:  
Beate Schulze, M.A., Ursula Trummer, PhD, Sonja Novak-Zezula, PhD, Karl Krajic, PhD, and  
Professor Juergen M. Pelikan, PhD, Ludwig –Boltzmann Institute for the Sociology of Health and  
Medicine, Vienna, Austria ©2004

Ludwig Boltzmann Institute for the Sociology of Health and Medicine,  
WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care  
Rooseveltplatz 2/4, A-1090 Vienna, Austria TEL: +43 1 4277 48282, FAX: +43 1 4277 48290, EMAIL: [info@mfh-eu.net](mailto:info@mfh-eu.net)

## SP A: Enquête auprès des patients -

### Guide de l'interview – abrégé



Soutenu  
financièrement  
par la  
Commission  
européenne

bm:bwk

Co-financé par  
le Ministère fédéral  
de l'Éducation, de  
la Science et de la  
Culture, (Austria)



Hôpitaux  
pilotes de 12  
États  
membres de  
l'Union  
européenne



Supporting  
partners



Coordonné par LBISHM,  
centre collaborant avec l'OMS  
pour la promotion de la Santé  
dans les Hôpitaux et les Soins  
médicaux, Institut de  
Sociologie, Université de  
Vienna

# Respect des migrants dans les hôpitaux

Interview no.

FR -

## Introduction

### Interviewer: Lisez ce texte au patient:

Dans le contexte d'un projet communautaire sur le « respect des migrants dans les hôpitaux », le [nom de l'hôpital] réalise un projet visant à améliorer la qualité des consultations avec les patients préférant communiquer avec leur médecin dans une langue autre que le français. Cet interview nous aide à améliorer la qualité des consultations et d'autres services spécifiques dans le but de vous permettre de mieux communiquer avec votre médecin.

Toutes les informations données seront traitées en toute confidentialité. Vous ne serez identifié individuellement à aucun moment.

1. Pour votre rendez-vous avec le médecin, le [nom de l'hôpital] vous a fourni un interprète hospitalier pour vous aider à communiquer avec le médecin. De manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services d'interprétation de l'hôpital? Je vais maintenant vous lire un certain nombre d'affirmations sur votre interprète. Veuillez me faire savoir si ces affirmations sont vraies ou fausses.

		Oui 1	Non 2	Remarques
1.1.	Lorsque vous avez eu votre rendez-vous, l'interprète hospitalier était présent depuis le début de la consultation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2.	L'interprète hospitalier est resté jusqu'à la fin de la consultation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3.	L'interprète hospitalier vous a expliqué comment il/elle allait effectuer son travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Veuillez indiquer si vous:

- êtes tout à fait d'accord
- êtes d'accord
- n'êtes pas d'accord
- n'êtes pas du tout d'accord

avec ces affirmations.

2. Je vais maintenant vous lire quelques affirmations supplémentaires sur votre interprète hospitalier.

		Tout à fait d'accord 1	D'accord 2	Pas d'accord 3	Pas du tout d'accord 4	Ne sais pas 777
2.1.	Avec l'aide de l'interprète hospitalier, <u>vous</u> avez compris toutes les informations médicales, ex. les médicaments que vous prenez, quand vous les prenez et pourquoi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.	L'interprète hospitalier vous a posé des questions pendant la consultation pour s'assurer qu'il/elle comprenait tout ce que vous disiez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## SP A: Enquête auprès des patients -

### Guide de l'interview – abrégé



Soutenu  
financièrement  
par la  
Commission  
européenne

bm:bwk

Co-financé par  
le Ministère fédéral  
de l'Éducation, de  
la Science et de la  
Culture, (Austria)



Hôpitaux  
pilotes de 12  
États  
membres de  
l'Union  
européenne



Supporting  
partners



Coordonné par LBISHM,  
centre collaborant avec l'OMS  
pour la promotion de la Santé  
dans les Hôpitaux et les Soins  
médicaux, Institut de  
Sociologie, Université de  
Vienna

# Respect des migrants dans les hôpitaux

2.3.	L'interprète hospitalier vous a aidé à transmettre au médecin des informations importantes sur vos habitudes, vos besoins alimentaires, vos devoirs religieux etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

### 3. Comment évaluez-vous votre rencontre avec votre médecin? Je vais maintenant vous lire quelques affirmations sur votre médecin.

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sais pas
		1	2	3	4	777
3.1	Il/elle a pris le temps de me parler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Il/elle a montré de la sensibilité face à mes croyances et besoins culturels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Il/elle m'a encouragé a poser des questions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	Il/elle a collaboré avec l'interprète hospitalier pour s'assurer que je comprenais tout.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	Il/elle s'est directement adressé(e) à moi plutôt qu'à l'interprète hospitalier lorsqu'il/elle donnait des informations ou posait des questions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4. A votre avis, comment pourrait-on améliorer les services d'interprétation?

4.1	Les interprètes hospitaliers devraient s'enquérir davantage des croyances culturelles.	<input type="checkbox"/>
4.2	Il devrait y avoir plus d'informations pour les patients sur le rôle et les tâches des services d'interprétation hospitalière.	<input type="checkbox"/>
4.3	Il devrait y avoir plus d'information pour les patients sur la façon d'avoir accès aux services d'interprétation hospitalière.	<input type="checkbox"/>
4.4	Autres moyens d'améliorer les services d'interprétation.....	<input type="checkbox"/>

## SP A: Enquête auprès des patients -

### Guide de l'interview – abrégé



Soutenu financièrement par la Commission européenne

bm:bwk

Co-financé par le Ministère fédéral de l'Éducation, de la Science et de la Culture, (Austria)



Hôpitaux pilotes de 12 États membres de l'Union européenne



Supporting partners



Coordonné par LBISHM, centre collaborant avec l'OMS pour la promotion de la Santé dans les Hôpitaux et les Soins médicaux, Institut de Sociologie, Université de Vienne

# Respect des migrants dans les hôpitaux

## 5. Informations démographiques:

5.1. De quel sexe êtes-vous? Féminin  Masculin

5.2. Quel âge avez-vous?

5.3. Quelle langue parlez-vous quotidiennement?

Interviewer: enregistrez le/les langues(s) données par le client en cochant les cases respectives, ou notez-les à la rubrique « autres ».

Lang. africaine	<input type="checkbox"/>	Bosnien	<input type="checkbox"/>	Roumain	<input type="checkbox"/>	Espagnol	<input type="checkbox"/>
Albanais	<input type="checkbox"/>	Farsi	<input type="checkbox"/>	Russe	<input type="checkbox"/>	Turc	<input type="checkbox"/>
Arabe	<input type="checkbox"/>	Français	<input type="checkbox"/>	Serbo-Croate	<input type="checkbox"/>	Ourdou	<input type="checkbox"/>
Lang. baltique	<input type="checkbox"/>	Kurde	<input type="checkbox"/>	Somali	<input type="checkbox"/>	Autres (spécifier s.v.p.):	<input type="checkbox"/>

---

**Merci de votre temps et de votre coopération!**

## SP A: Enquête auprès des patients -

### Guide de l'interview – abrégé



Soutenu  
financièrement  
par la  
Commission  
européenne

bm:bwk

Co-financé par  
le Ministère fédéral  
de l'Éducation, de  
la Science et de la  
Culture, (Austria)



Hôpitaux  
pilotes de 12  
États  
membres de  
l'Union  
européenne



Supporting  
partners



Coordonné par LBISHM,  
centre collaborant avec l'OMS  
pour la promotion de la Santé  
dans les Hôpitaux et les Soins  
médicaux, Institut de  
Sociologie, Université de  
Vienne