

Migrant-friendly hospitals

Sous-projet A:

Amélioration de l'interprétariat dans la communication clinique

Questionnaire sur l'évaluation du recours à l'interprétariat et de la qualité du service dans les rencontres cliniques (à remplir par le personnel) [ISQ-MED]

Juin / Septembre 2004

**Beate Schulze
Sonja Novak-Zezula
Ursula Trummer
Karl Krajic
Juergen M. Pelikan**

Institut Ludwig Boltzmann pour la
Sociologie de la Santé et de la Médecine
Centre collaborant avec l'OMS pour
la Promotion de la Santé dans les Hôpitaux et les Soins médicaux
Rooseveltplatz 2/4
A-1090 Vienne, Autriche

TEL: +43 1 4277 48282
FAX: +43 1 4277 48290
EMAIL: info@mfh-eu.net

Toute reproduction, citation ou diffusion est interdite sans l'autorisation préalable des auteurs: Beate Schulze, M.A., Sonja Novak-Zezula, PhD, Ursula Trummer, PhD, Karl Krajic, PhD, et Professeur Juergen M. Pelikan, PhD, Institut Ludwig Boltzmann pour la Sociologie de la Santé et de la Médecine, Vienne, Autriche ©2004

Remerciements:

Les auteurs tiennent à remercier Lourdes « Lulu » Sanchez des services d'interprétariat de l'Hôpital général du Massachusetts pour ses commentaires et suggestions qui nous ont été très utiles pour réviser le projet de questionnaire.

Institut Ludwig Boltzmann pour la Sociologie de la Santé et de la Médecine,

Centre collaborant avec l'OMS pour la Promotion de la Santé dans les Hôpitaux et les Soins médicaux

Rooseveltplatz 2/4, A-1090 Vienne, Autriche



Soutenu
financièrement
par la
Commission
européenne

om.bwkw

Co-financé par
le Ministère
fédéral de
l'Education, de
la Science et de
la Culture,
bm.bwkw



Hôpitaux et les Soins médicaux
pilotes de 12
Etats
membres de
l'Union
européenne



Supporting
partners
info@mfh-eu.net



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

Migrant-friendly hospitals

Questionnaire à remplir par le personnel – Sous-projet A

ID FR - □□□

Introduction

Dans le contexte du projet de l'Union européenne « Respect des migrants dans les hôpitaux », Hôpital Avicenne entreprend un projet visant à améliorer l'assistance apportée par les interprètes dans les rencontres cliniques avec des patients ayant une maîtrise limitée du français. Ce questionnaire a pour but d'obtenir un aperçu sur les besoins en interprétariat ainsi que les besoins en et la qualité des ressources utilisées actuellement dans la communication avec les patients ayant des compétences limitées dans la langue locale. L'analyse de ce questionnaire nous aidera à préparer des mesures de projet efficaces de la façon qui soit la plus bénéfique à votre travail.

Toutes les informations données seront traitées confidentiellement. Vous ne serez identifié personnellement à aucun moment.

1. Dans votre travail quotidien, quelle est la fréquence à laquelle vous voyez des patients ayant une maîtrise limitée de la langue française?

Quotidiennement	2-3 fois par semaine	5-6 fois par mois	Moins de 5 patients par mois	Jamais
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Quelles sont les langues étrangères que vous voyez le plus?

- | | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lang. africaines | <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. baltiques | <input type="checkbox"/> Kurde | <input type="checkbox"/> Somali | <input type="checkbox"/> Autres (spécifier s.v.p.): |
- _____
- _____

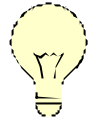
3. Quelles ressources utilisez-vous pour faciliter la communication avec les patients ayant une maîtrise limitée de la langue française?

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Non disponible
3.1. Des parents adultes ou amis du patient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Un service d'interprètes professionnels, en tête-à-tête ou par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Des collègues bilingues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Le personnel bilingue de l'hôpital affecté à l'interprétariat professionnel (ex. par la banque linguistique des employés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Des enfants de moins de 18 ans amenés par le patient pour traduire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Moi-même, parce que j'ai la même langue maternelle que le patient ou que j'ai appris la langue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Autre (spécifier s.v.p.):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Migrant-friendly hospitals

4. Lorsque vous recourez aux services d'un interprète professionnel ou d'un membre du personnel affecté à l'interprétariat professionnel, comment évaluez-vous en général la qualité de leur service?

NOTE: Si vous ne recourez pas à des interprètes professionnels ou à des membres du personnel affectés à l'interprétariat professionnel  passez à la question 7



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
4.1. Les interprètes sont disponibles (en temps utile)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Les interprètes se présentent & expliquent leur rôle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Vous avez confiance en la précision des informations médicales transmises par les interprètes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Les interprètes demandent des éclaircissements pendant la rencontre pour s'assurer qu'ils comprennent les messages.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Les interprètes s'assurent que vous comprenez le(s) message(s) que le patient tente de vous communiquer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Les interprètes éclaircissent les croyances culturelles lorsque cela vous est nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Les interprètes aident également à identifier les besoins des patients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Somme toute, comment évaluez-vous la qualité de l'interprétariat fourni par le service d'interprétariat de l'hôpital?

Excellent	Très bonne	Bonne	Médiocre	Mauvaise
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. A partir de votre expérience des interprètes professionnels, de quelle manière le service d'interprétariat de l'hôpital devrait être amélioré? Cochez tout ce qui s'applique.

6.1. Améliorer la disponibilité des interprètes	<input type="checkbox"/>
6.2. Etendre les heures de travail	<input type="checkbox"/>
6.3. Augmenter le nombre d'interprètes professionnels disponibles	<input type="checkbox"/>
6.4. Augmenter le nombre de langues pour lesquelles les services d'interprétariat sont disponibles	<input type="checkbox"/>
6.5. Améliorer les informations écrites pour les patients ayant des compétences limitées dans la langue locale	<input type="checkbox"/>
6.6. Améliorer les informations sur la façon de recourir aux services d'interprétariat	<input type="checkbox"/>
6.7. Autre (spécifier s.v.p.):	<input type="checkbox"/>

7. Si vous souhaitez faire des commentaires supplémentaires, veuillez le faire ci-dessous:

.....

Migrant-friendly hospitals

8. Est-ce que votre situation de travail s'est améliorée par les mesures mises en application entre le contenu du projet?

Amélioré beaucoup	amélioré	Aucun changement	Plus mauvais	Beaucoup plus mauvais
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ne peut Pas dire
<input type="checkbox"/>

9. Informations démographiques:

9.1. Où travaillez-vous?

Hôpital:

Département:

Unité/service:

9.2. Depuis combien de temps travaillez-vous dans cet hôpital?

(Spécifier s.v.p.):

9.3. De quel sexe êtes-vous? Féminin Masculin

9.4. Quel âge avez-vous?

9.5. Quelle est votre profession ?

de secrétaire

technicien médical (indiquez svp.) _____

infirmière

médecin

psychologue

ouvrier social

autre (indiquez svp.) _____

Merci de votre coopération !