



MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

Liberté
Égalité
Fraternité



Direction générale
de l'offre de soins

Guide PASS : Quelques outils sur l'interprétariat en PASS

Bureau référent : P3 – PRISE EN CHARGE EN SANTE MENTALE ET PUBLICS VULNERABLES

« La nécessité pour le patient et son soignant de se comprendre, est clairement posée par les textes à vocation éthique et juridique comme dans la littérature scientifique et médicale, voire médico-économique. Dès lors que le professionnel de santé et le patient ne parlent pas la même langue, le recours à l'interprétariat est indispensable. Le non-recours constitue une prise de risque, un facteur de non qualité et une source potentielle de soins non pertinents et inutilement coûteux »

Extrait rapport IGAS avril 2019 n° 2018-128R.

DOCUMENTS RESSOURCES, DE REFERENCE

Référentiel de compétences, formation et bonnes pratiques en interprétariat linguistique dans le domaine de la santé Haute Autorité de Santé (HAS) paru en octobre 2017¹

Rapport sur le modèle économique de l'interprétariat linguistique en santé de l'Inspection Générale des affaires Sociales (IGAS) paru en avril 2011²

Critères de certification des établissements de santé pour la qualité des soins (HAS) paru en 2021³ :

- Critère 1.1-01 Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur son état de santé, les hypothèses et confirmations diagnostiques
- Critère 3.2-08 L'établissement favorise l'accès aux soins des personnes vulnérables, qu'il dispose ou non de missions spécifiques en la matière

Loi du 04 mars 2022 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

QUELQUES POINTS ISSUS DES RECOMMANDATIONS

La généralisation de l'accès à des prestations d'interprétariat professionnel au sein des établissements de santé doit être favorisée. Il relève de la responsabilité de l'établissement de santé d'informer les équipes hospitalières des solutions disponibles pour la prise en charge de l'interprétariat professionnel.

Le dispositif d'interprétariat professionnel, dans le secteur hospitalier, doit être connu, lisible et accessible à tous les professionnels.

La mobilisation de personnel de l'établissement ainsi que les outils numériques ou un tiers pour assurer l'interprétariat ne doit représenter qu'une aide ponctuelle et ne peut pas être une pratique de référence en cas d'allophonie du patient.

¹ http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2746031/fr/consultation-publique-sur-le-projet-de-referentiels-sur-l-interpretariat-et-la-mediation-en-sante-pour-les-personnes-eloignees-des-systemes-de-prevention-et-de-soins

² <http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2018-128R.pdf>

³ https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-11/manuel_certification_es_qualite_soins.pdf

Le recours à l'interprétariat doit être simple d'usage pour les professionnels de santé et adaptable en fonction des besoins : présentiel/téléphonique (deux modalités différentes et/ou complémentaires).

La qualité de l'interprétariat doit être garantie aux professionnels de santé et aux patients (certification professionnelle obligatoire pour les entreprises et organisations commercialisant des prestations d'interprétariat).

L'accès à l'interprétariat professionnel et ses modalités organisationnelles sont intégrés dans les PRS et les PRAPS. Il est utile d'inscrire dans le dossier du patient l'utilisation d'un interprétariat professionnel ainsi que la langue utilisée.

Cela permet :

- au professionnel de santé de justifier de la qualité des informations échangées ;
- de sécuriser la prise en charge médicale du patient en assurant sa compréhension ;

Quelques exemples d'offres d'interprétariat mises en place en région

Des marchés publics ou des conventions ad hoc peuvent être établis pour répondre à ces besoins. La distinction entre les différents besoins peut permettre l'adaptation des services sollicités (et des barèmes tarifaires) :

- Interprétariat téléphonique / en visioconférence / en présence physique de l'interprète
- Sur des horaires précis / hors permanence des soins
- Intégration de la langue des signes (en visioconférence / en présence physique)
- Traductions de documents médicaux et administratifs

Des organisations innovantes :

- Modèle Prisme Nouvelle Aquitaine.
- Convention ARS AURA ISM Corum.
- Mise à disposition d'interprétariat en secteur libéral (ex : <https://www.urps-ml-bfc.org/portfolio/des-interpretes-mis-gratuitement-a-disposition-de-tous-les-medecins-de-bourgogne-franche-comte/>)
- URML Pays de la Loire :

Une sensibilisation des professionnels à la pratique avec un interprète est nécessaire.

La coordination régionale de votre région se tient à votre disposition pour échanger sur les besoins et la mise en place d'interprétariat au sein de vos établissements et pour recenser d'éventuels autres prestataires que nous n'aurions pas identifiés.