

Réseau Santé pour tous

La responsabilité



Le Réseau Santé pour tous

Etre les premiers pour vous

Premier hôpital universitaire de Suisse, les HUG regroupent 8 hôpitaux et 40 lieux de soins. Ils accomplissent leur mission de soins, d'enseignement et de recherche guidés par quatre valeurs : la qualité, le service, l'innovation et la responsabilité. Excellents en médecine de pointe, ils sont une référence à l'international.

Mieux communiquer pour bien soigner

Genève est le canton le plus cosmopolite de Suisse. La proportion de personnes de nationalité étrangère s'élève à 40% ; c'est deux fois la moyenne nationale. Aux HUG, un patient sur deux est de nationalité étrangère et un collaborateur sur deux, également. Ces multiples langues et cultures constituent une richesse, mais aussi potentiellement des barrières à la qualité et la sécurité des soins.

Pour faire tomber ces obstacles, les HUG ont mis sur pied un véritable réseau pour la prise en charge des populations étrangères et/ou en situation précaire, intégrant :

- un partenariat avec la Croix-Rouge genevoise pour l'interpréariat
- des consultations infirmières et médicales de premier recours assurant des soins individualisés
- des consultations transculturelle et d'ethnopsychanalyse.

Avec l'accroissement des flux migratoires, comprendre l'Autre, à la fois sur le plan linguistique, social, culturel et économique, représente un véritable enjeu pour les soignants. Soutenu par l'Office fédéral de la santé publique et faisant partie de la stratégie fédérale *Migrant friendly hospitals*, le Réseau Santé pour tous garantit à chaque patient l'accès à des soins de qualité. Il s'inscrit dans l'une des valeurs de notre institution, la **Responsabilité**.

Répondre aux besoins de populations en difficulté

Le Réseau Santé pour tous prend en charge les personnes dont l'état de santé requiert des soins et qui ont peu de ressources, voire aucune. Il peut s'agir d'un patient :

- **migrant**, c'est-à-dire « toute personne vivant dans un pays dans lequel elle n'est pas née » qui, souvent, se trouve également dans une situation d'isolement
- **en situation précaire**, soit toute personne, suisse ou non, ayant ni assurance-maladie, ni les moyens pour se soigner.

Les barrières d'accès aux soins sont nombreuses pour ces populations. Les obstacles peuvent être d'ordre :

- économique : précarité financière
- linguistique : impossibilité ou difficulté à communiquer
- socio-culturel : méconnaissance des institutions ou structures locales, mauvaise compréhension des valeurs, traditions, rites du pays d'accueil
- socio-économique : bas niveau d'éducation, illettrisme, absence de réseau social de soutien.



Info +

Chiffres-clés aux HUG

- 51 % des patients de nationalité étrangère
- 78 langues parlées par les patients : le portugais arrive en 3^e position, après le français et l'anglais, devant l'espagnol, l'albanais, l'arabe, l'italien, le russe, le serbo-croate et le tigrigna
- 5652 patients sans assurance et sans moyen de payer leurs soins.

Un langage commun

Service d'interprétariat

Depuis plus de quinze ans, les HUG travaillent avec la Croix-Rouge genevoise pour offrir un interprétariat de qualité au personnel de santé. Le recours à ces professionnels permet de pallier la barrière de la langue entre soignants et patients pour mieux comprendre :

- les plaintes et les problèmes de santé du patient
- le contexte socio-culturel et économique du patient
- les attentes du patient et les explications des soins qui lui sont prodigués durant son séjour et son suivi ambulatoire.

 022 372 96 69

Consultation transculturelle

Le brassage de cultures entraîne un foisonnement de représentations sur la santé. Pour les équipes soignantes, il n'est pas toujours facile d'en saisir le sens et cet obstacle peut bloquer le processus de soins. La consultation transculturelle :

- répond aux interrogations des professionnels confrontés à la diversité culturelle
- évalue les facteurs culturels et sociaux portant à conséquence sur le diagnostic, le pronostic et le traitement
- propose des stratégies de prise en charge issues d'une expertise multidisciplinaire
- oriente les professionnels vers les ressources existantes
- identifie les besoins en formation du personnel et développe des cursus pour y répondre.

 079 55 33 317

 <http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch>

Pour répondre à quelles questions ?

Comment soigner un patient qui a des représentations différentes de la maladie, du traitement ou de la mort ? Comment dénouer des situations d'incompréhension liées à d'autres valeurs culturelles ? Comment prendre en charge un patient qui refuse les soins qu'on lui propose ?

Infirmière spécialiste clinique

Engagée sur un financement de l'OFSP et rattachée à la direction des soins, cette infirmière apporte son expertise aux soignants, dans les prises en charge de patients migrants et/ou en situation de précarité. En lien avec la consultation transculturelle et les consultations de médecine de premier recours spécialisées, cette professionnelle du terrain :

- facilite l'accès des équipes soignantes aux interprètes et les aide à identifier d'éventuelles barrières culturelles
- favorise le contact entre les équipes soignantes et les consultations spécialisées pour migrants
- fait le lien entre les patients migrants/précaires, les équipes soignantes et les structures extra-hospitalières (communautés culturelles, réseaux associatifs et institutionnels) du début à la fin de la prise en charge hospitalière
- développe des activités de formation en fonction des besoins des équipes.



Pour répondre à quelles questions ?

Comment faire appel à un interprète professionnel et préparer l'entretien avec le patient ? Comment procéder administrativement avec un patient débouté de sa procédure d'asile, sans assurance-maladie ou en situation précaire ? Quelles sont les structures de suivi pour accompagner le patient après son hospitalisation ? Comment obtenir des informations sur les procédures d'asile et les modalités de l'aide sociale ?

Des soins individualisés

Info +

CAMSCO

- ✉ Rue Hugo
de Senger 4
1205 Genève
- 📞 022 382 53 11
- ➔ <http://camsco.hug-ge.ch/>

CAMSCO pour les personnes précaires et sans statut légal

Rattachée au service de médecine de premier recours, la Consultation ambulatoire mobile de soins communautaire (CAMSCO) accueille les personnes en situation de grande précarité, les migrants illégaux et les sans-papiers, exclus du système de santé. Ils reçoivent des soins généraux et de premier recours avant d'être réorientés vers d'autres structures des HUG si nécessaire.

La CAMSCO travaille en réseau avec les structures et associations publiques et privées engagées auprès des plus démunis.



Info +

PSM

- ✉ Rue de Lyon 89
1203 Genève
- 📞 022 382 33 33
- ➔ http://migrant.care.hug-ge.ch/soins_migrants/CSM_activites.html

Programme Santé Migrants pour les requérants d'asile

Rattaché au service de médecine de premier recours, le Programme Santé Migrants (PSM) prend en charge les migrants en cours de procédure d'asile, les NEM et les déboutés.

Appliquant une approche multidisciplinaire et pluriprofessionnelle, cette consultation travaille en étroite collaboration avec l'Hospice général et de nombreux médecins privés de la ville dans le cadre du réseau de soins santé asile, ainsi qu'avec les associations d'aide aux migrants.



Consultation pour enfants migrants

La consultation destinée aux enfants migrants est assurée à l'Hôpital des enfants. Elle prend en charge tous les enfants requérants d'asile et certains enfants sans statut légal à Genève. Elle joue le rôle du pédiatre généraliste et s'occupe de leur santé physique, de leur développement psychomoteur et de leur santé mentale. Elle les conseille également quant à leur santé générale et joue un rôle préventif en les vaccinant.

Souvent aidée par des interprètes, cette structure peut orienter les enfants vers des consultations spécialisées en fonction des besoins en soins.

Consultation de psychiatrie pour migrants

Rattaché au service de psychiatrie générale, le Centre Ambulatoire Psychiatrique et Psychothérapeutique Intégré (CAPPI) de la Servette propose des soins spécialisés à des patients en cours de demande d'asile. Après avoir été évalués par un psychiatre et sur délégation du médecin de premier recours, ils reçoivent des soins ponctuels ou à plus long terme, selon la problématique psychiatrique ou sociale.

Une équipe soignante multidisciplinaire et des interprètes participent à ces prises en charge. Cette consultation est proche du PSM; les deux structures travaillent en étroite collaboration.

Info +

Consultation Santé Migrants

Policlinique,
Hôpital des enfants

✉ Rue Willy-
Donzé 6

1205 Genève

☎ 022 342 47 00

Infirmières

☎ 079 553 42 52

Info +

CAPPI Servette

✉ Rue de Lyon 91
1203 Genève

☎ 022 372 32 80

➤ <http://psy-generale-secteurs.hcuge.ch/soins/CTB/missions.html>

Informations pratiques

Coordination du Réseau Santé pour tous

sophie.durieux@hcuge.ch

Le Réseau Santé pour tous regroupe plusieurs structures des HUG et bénéficie du soutien financier de l'Office fédéral de la santé publique.



Retrouvez-nous sur
➔ www.hug-ge.ch

