

Approche transculturelle dans la prise en charge des maladies chroniques

Dr Yoris Demars

Département vulnérabilités et médecine sociale (UNISANTE – Lausanne)

Service de médecine des addictions (CHUV – Lausanne)

31.01.2025 - Quadrimed Congrès médical de Crans-Montana



unisanté
Centre universitaire de médecine générale
et santé publique · Lausanne

Les imprévus...



Dre Melissa Dominice Dao
*Médecin responsable de
l'unité de consultation
ambulatoire de médecine
interne générale (UCAMIG)*



BODENMANN Patrick

Co-directeur médical
Chef du Département Vulnérabilités et médecine sociale - DVMS



CAS

Certificat de formation continue
Certificate of Advanced Studies

**Santé et diversités:
Comprendre et pratiquer
les approches transculturelles**

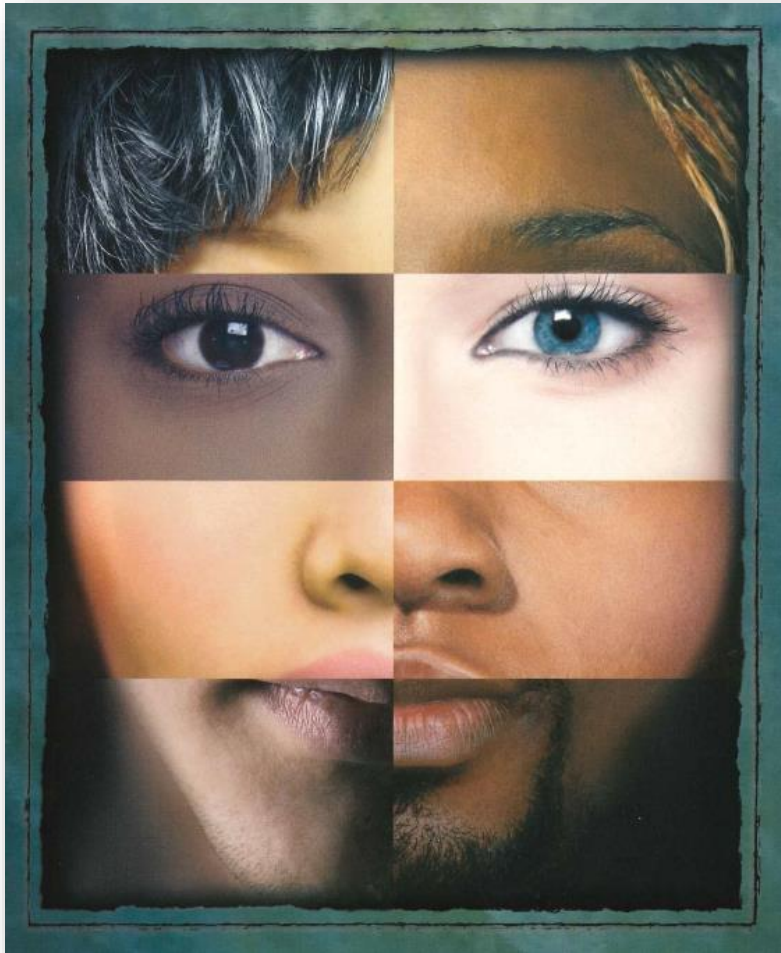


Objectif

Explorer 3 défis dans la communication transculturelle :

- Barrière linguistique
- Littératie en santé
- Les représentations de la santé et de la maladie

Diversité?



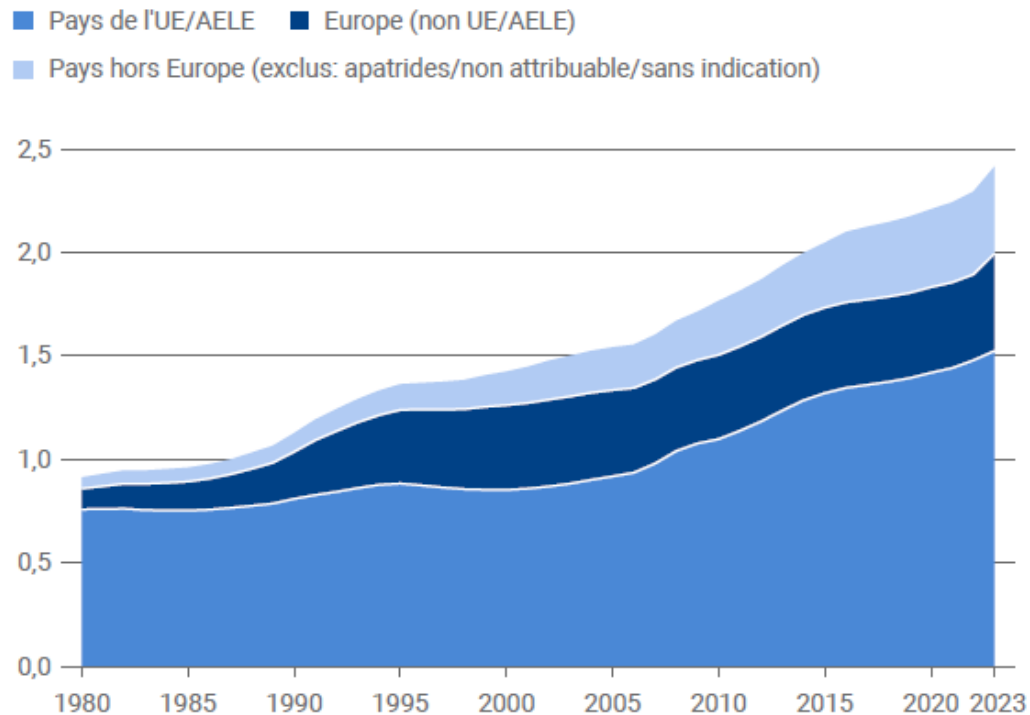
- Nationalité
- Langue
- Religion
- Education
- Profession
- Revenu
- Age
- Genre
- Sexualité

Superdiversité!

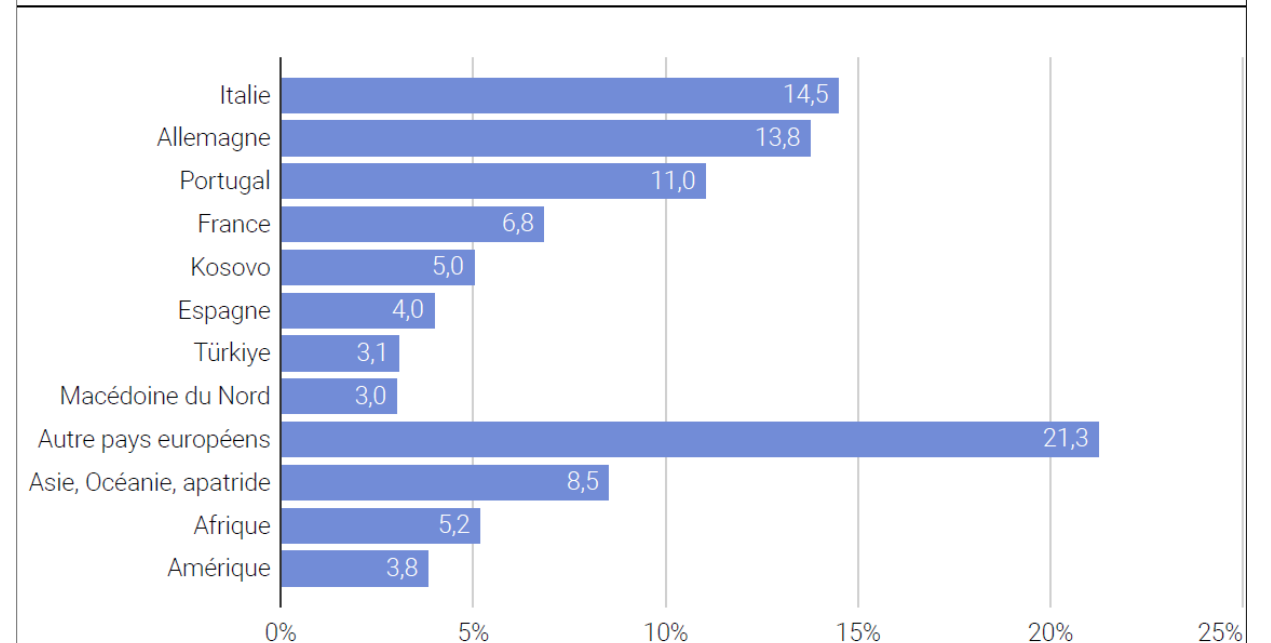
Diversité en Suisse : nationalités

27% population suisse de nationalité étrangère seule

Population résidente permanente étrangère
Selon la nationalité, en mios



Population résidente permanente étrangère, au 31.12.2022
Selon la nationalité



Principaux défis de communication clinique du « contexte diversité »

- Barrière linguistique médecin-patient (& famille)
- Différences de représentations et de valeurs culturelles
- Difficultés de compréhension du contexte social du patient
- Présence de stéréotypes, préjugés et de biais implicites

Rosenberg, Kirmayer, Xenocostas, **Dominicé Dao** & Loignon, *Fam Practice* 2007.
Tardin, **Dominicé Dao**, Ninet, Janssens. *Trop Med Int Health* 2009.
Dominicé Dao, Ferreira, Vallier, Roulin, Hirschel, Calmy. *Patient Educ Couns* 2010.
Hudelson, **Dominicé Dao**, Junod Perron, Bischoff. *BMC Family Practice*, 2013.
Dominicé Dao. *J Med Ethics* 2018.

Impact des différences culturelles et linguistiques sur les soins

Difficultés de communication: malentendus, problèmes de diagnostics, etc.

Coopération thérapeutique inadéquate

Discrimination des soignants

Méfiance des patients

Inégalités de soins / qualité des soins sous optimale

Insatisfaction des patients & frustration des soignants

Diversités: un risque pour la santé

- Minorités ethniques et populations migrantes (Europe et USA):
 - disparités importantes dans les soins
 - **plus grande morbidité et mortalité**
 - qualité inférieure de communication

- Mais ces disparités en santé se rencontrent aussi avec des personnes
 - sourdes
 - LGBTIQ+
 - en situation de handicap

Smedley, Stith & Nelson. *Institute of Medicine*, 2002.
Hanssens, Detollenaere, Hardyns et al. *Int J Public Health* 2016.
Paternotte, van Dulmen et al. *Patient Educ Couns* 2015.

Steinberg, Barnett & Meador. *J Gen Intern* 2006.
Fellinger, Holzinger & Pollard. *Lancet* 2012.
Krahn, Wlaker, Correa-de-Aurajo. *Am J Public Health*, 2015.
Institute of Medicine, 2011.
Simoni, Smith, Oost et al. *J Homosex* 2017.

Cas clinique



Patiente de 68 ans
Hispanophone, parle en français basique
Vit seule
2 enfants en Suisse



Originaire du Porto Rico
En Suisse depuis 6 ans
Sans titre de séjour



Diabète de type 2 avec:
- Polyneuropathie
- Néphropathie
- Traitée par Metformine et Empaglifozine
- **Hb glyquée 8,8%**

HTA :
- Candesartan/Amlo



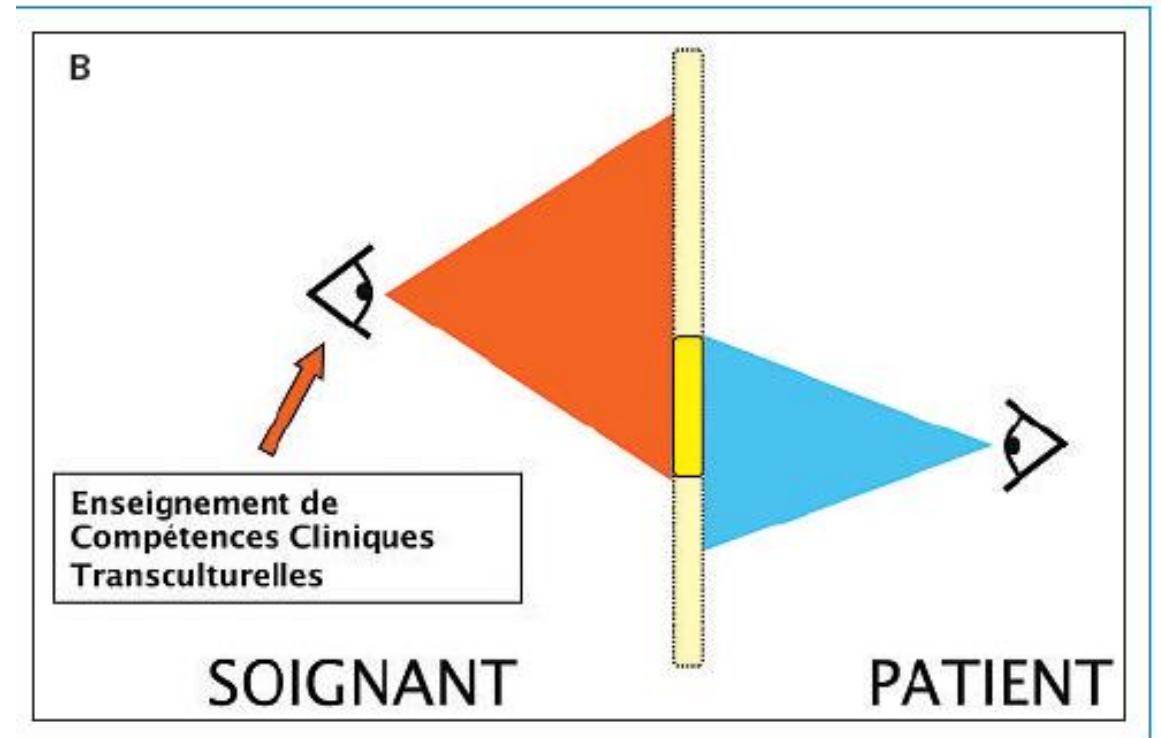
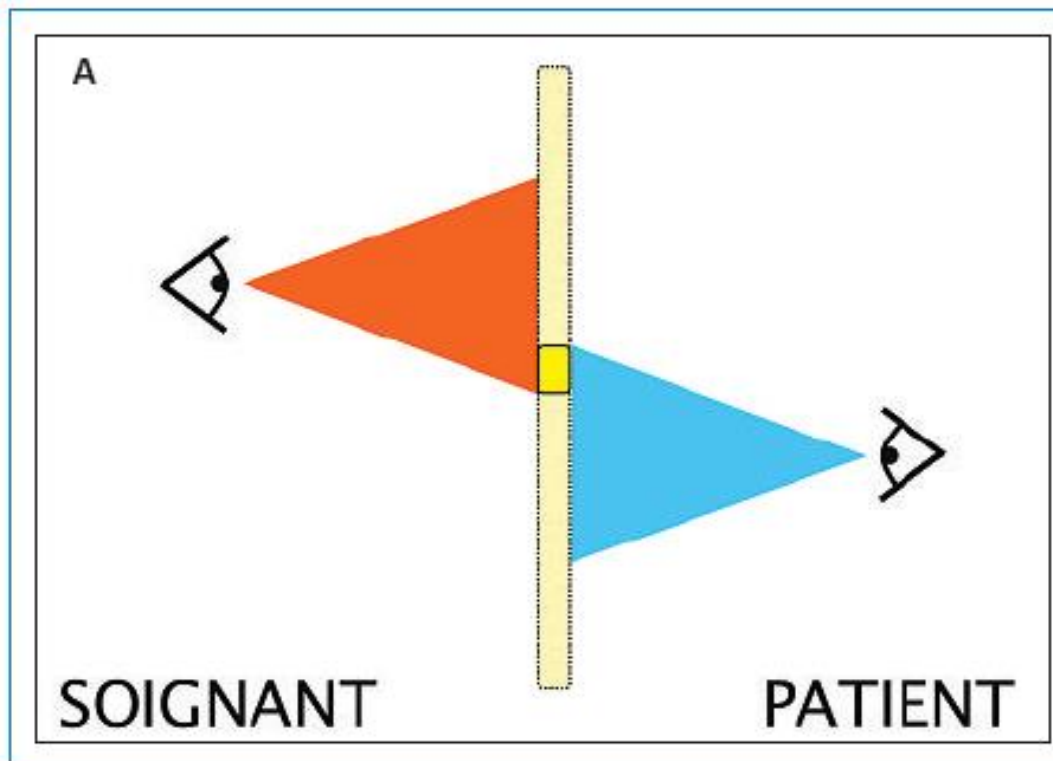
Suivie depuis 2 ans
Consultations irrégulières,
dernière il y a 6 mois



Consulte pour un bilan sans plaintes

Quelles questions voulez-vous lui poser ?

Compétences cliniques transculturelles



Le « trèfle transculturel »



1. Communication

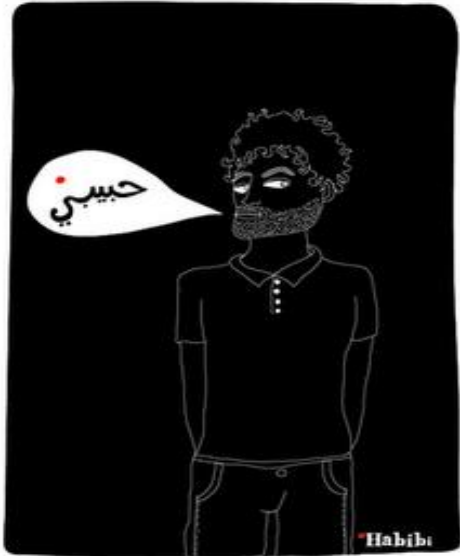
Mme Alicia Mercado

Source : "World Apart : A four-part series on cross-cultural Healthcare", by Maren Grainger-Monsen and Julia Haslett, 2003



Que pensez-vous de la communication entre médecin et patient ?

Problèmes de communication : de qui parle-t-on ?



Patient allophone



Barrière linguistique



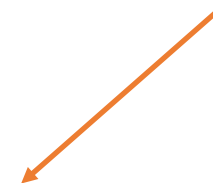
Patient analphabète



Faible littératie



Patient avec illettrisme



Barrière linguistique: compromet la qualité des soins

- Les patients allophones:
 - Sont plus souvent hospitalisés et plus longtemps
 - Reçoivent moins de médicaments antalgiques
 - Subissent plus d'examens diagnostiques inutiles
 - Comprennent moins bien les soins qu'ils reçoivent
 - Adhèrent moins bien aux traitements et aux recommandations de suivi
 - Sont moins satisfaits de leurs soins
 - **Ont un plus grand risque d'être victime d'erreurs médicales**

Jacobs et al, *Milbank Q.* 2006. Divi et al, *Int J Qual Health Care.* 2007. Schyve P, *J Gen Intern Med.* 2007.

Barrière linguistique – comment faire ?

| Outil | Avantages | Inconvénients | Quand |
|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------|--|
| Utiliser une langue tierce | Rapide, disponibilité | Risque de maîtrise imparfaite | Situations simples ou bonne maîtrise mutuelle de la langue |

Barrière linguistique – comment faire ?

| Outil | Avantages | Inconvénients | Quand |
|---|-------------------------|---|--|
| Utiliser une langue tierce | Rapide, disponibilité | Risque de maîtrise imparfaite | Situations simples ou bonne maîtrise mutuelle de la langue |
| Collègue soignant parlant la même langue | Interprétariat possible | Absence de formation, pas de supervision, disponibilité | Thèmes simples, absence d'alternative professionnelle |

Barrière linguistique – comment faire ?

| Outil | Avantages | Inconvénients | Quand |
|---|---|---|--|
| Utiliser une langue tierce | Rapide, disponibilité | Risque de maîtrise imparfaite | Situations simples ou bonne maîtrise mutuelle de la langue |
| Collègue soignant parlant la même langue | Interprétariat possible | Absence de formation, pas de supervision, disponibilité | Thèmes simples, absence d'alternative professionnelle |
| Faire appel à un ami-famille-communauté | Aucun coût Hétéroanamnèse/information au tiers | Confidentialité non assurée, manque de distance, loyauté, poids de communauté, absence de formation/supervision | Personnes dépendantes, absence d'alternative professionnelle |

Barrière linguistique – comment faire ?

| Outil | Avantages | Inconvénients | Quand |
|---|---|---|--|
| Utiliser une langue tierce | Rapide, disponibilité | Risque de maîtrise imparfaite | Situations simples ou bonne maîtrise mutuelle de la langue |
| Collègue soignant parlant la même langue | Interprétariat possible | Absence de formation, pas de supervision, disponibilité | Thèmes simples, absence d'alternative professionnelle |
| Faire appel à un ami-famille-communauté | Aucun coût Hétéroanamnèse/information au tiers | Confidentialité non assurée, manque de distance, loyauté, poids de communauté, absence de formation/supervision | Personnes dépendantes, absence d'alternative professionnelle |
| Logiciels de traduction : DeepL, ChatGPT,... | Accessibilité, aucun coût | Non fiable, impersonnel | Absence d'autre alternative |

Barrière linguistique – comment faire ?

| Outil | Avantages | Inconvénients | Quand |
|---|--|---|--|
| Utiliser une langue tierce | Rapide, disponibilité | Risque de maîtrise imparfaite | Situations simples ou bonne maîtrise mutuelle de la langue |
| Collègue soignant parlant la même langue | Interprétariat possible | Absence de formation, pas de supervision, disponibilité | Thèmes simples, absence d'alternative professionnelle |
| Faire appel à un ami-famille-communauté | Aucun coût Hétéroanamnèse/information au tiers | Confidentialité non assurée, manque de distance, loyauté, poids de communauté, absence de formation/supervision | Personnes dépendantes, absence d'alternative professionnelle |
| Logiciels de traduction : DeepL, ChatGPT,... | Accessibilité, aucun coût, | Non fiable, impersonnel | Absence d'autre alternative |
| Service professionnel d'interprètes : Baasha, Connexion, Appartenances | Médiation , formation et supervision, secret professionnel, plusieurs moyens (face à face, vidéo, téléphone) | Coût, non remboursé par caisses maladies | Toute situation (principalement graves, lourdes et psychiatriques) |

Le recours aux interprètes professionnels

- Diminue les malentendus
- Améliore la performance **diagnostique** du médecin
- Améliore l'**adhérence** du patient
- Diminue les rendez-vous manqués
- Evite d'avoir recours à des procédures coûteuses
- **Diminue les erreurs** de médication
- **Améliore la satisfaction** des patients & des soignants
- **Diminue la durée d'hospitalisation** (0.75 à 1.47 jours) et le risque de réhospitalisation à 30 jours (interprète à l'entrée et à la sortie)

Comment travailler avec un interprète ?

- **Présenter** toutes les personnes présentes
- Demander que **tout soit traduit** (Dr et patient)
- Vérifier l'accord du patient/de la famille
- Parler à la **2^{ème} personne** et regarder le patient
- Faire des **phrases courtes**, une question à la fois
- **Vérifier** régulièrement la **compréhension** du patient
- Recadrer l'entretien régulièrement si nécessaire

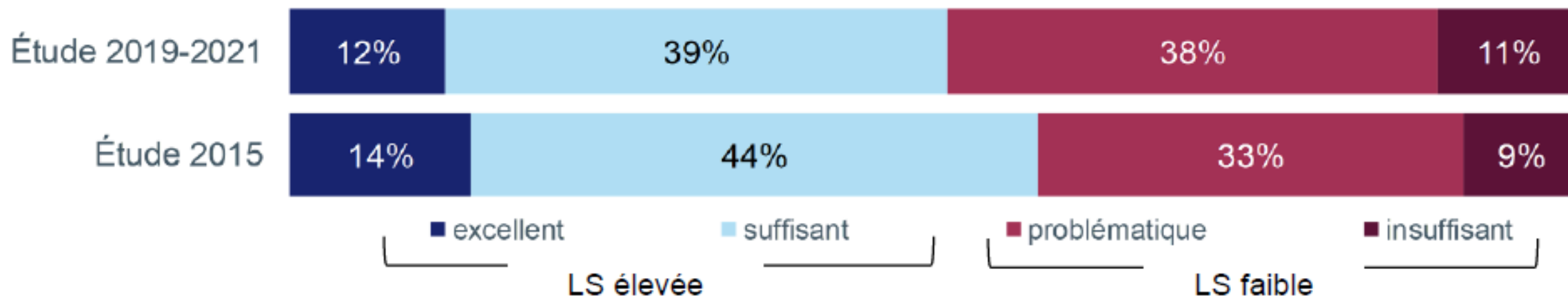
Littératie en santé : définition

“La capacité d’un patient **d’obtenir, comprendre et traiter** les informations de base en matière de santé et de fonctionnement des services nécessaires lui permettant de prendre une décision appropriée pour sa santé”

“Compétences en santé”

En Suisse

Figure : Indice de la littératie en santé générale (LS) en comparaison temporelle



Faible littératie en santé

Corrélée à :

- Majoration du nombre **hospitalisations**, utilisation **services d'urgence**
- Diminution de l'accès aux **mammographies** de dépistage / **vaccins**
- **Mauvaise compliance thérapeutique**
- **Mauvaise compréhension** des messages de santé/labels
- **Hausse du taux de mortalité** (personnes âgées)

Quand penser à un problème de littératie en santé ?

Comportements

- Formulaires incomplets
- Rendez-vous manqués
- Compliance médicamenteuse variable
- Suivis intermittents
- Inconsistance traitement / laboratoire

Réception d'informations écrites

- « J'ai oublié mes lunettes. Je vais lire ça quand je rentre à la maison »
- « J'ai oublié mes lunettes. Pouvez-vous lire ceci pour moi ? »
- « Permettez-moi de l'emporter à la maison pour que je puisse en discuter avec mes enfants »

Réponses aux questions sur les médicaments

- Nom ?
- Utilité ?
- Moment de la prise ?

Littératie en santé : comment faire ?

Environnement « shame-free » :

- Dissiper la gêne, la honte
- Utiliser une langue commune
- Encourager les questions
- Parler lentement
- Utiliser un langage simple, éviter jargon
- Limiter le nombre d'informations
- Utiliser des supports visuels
- **Faire répéter (*teach-back*)**

2. Explorer les représentations

Mme Alicia Mercado

Source : "World Apart : A four-part series on cross-cultural Healthcare", by Maren Grainger-Monsen and Julia Haslett, 2003



Différences d'attitude et discours face au médecin et hors consultation ?

Explorer les croyances du patient... et les nôtres

- **S'ouvrir à la différence, être conscient des diversités**
 - > Cultiver la curiosité
- **Créer un climat de confiance et ouverture**
 - > Prendre le temps, questions ouvertes
- **Explorer** les traditions, coutumes, spiritualité; prise de décision et dynamique familiale, ...
 - > Eviter les stéréotypes sur la « culture – ethnie/religion »
- **Aller au-delà de l'association « culture - autre »**
 - Reconnaître la culture du patient, mais aussi sa propre culture

Différentes représentations de la santé et la maladie, quelques exemples

- **Modèle biomédical** : dominant en occident
- **Equilibre énergétique** : yin-yang, médecine védique
- **Esprits malveillants** :
 - Punition des ancêtres non respectés
 - Sort de la part de personne vivante («Maraboutage»)
 - Mauvais œil
- **«Théories profanes»** : représentations de la maladie pour donner du sens
- **Sens personnel**
 - Diabète = amputation, maladie du millionnaire
 - Effets indésirables des traitements

Impact des croyances et représentations du patient ?

- Lien thérapeutique
- Compréhension de la maladie et du traitement
- Compliance thérapeutique
- Accès aux soins



Modèle explicatif (Kleinmann, 1980)

- Comment **appelez-vous** votre problème de santé (PS) ?
- Selon vous quelle est la **cause** de votre PS ?
- Pourquoi votre PS a-t-il commencé à **ce moment précis** ?
- Comment votre PS se **manifeste-t-il** ?
- Quelle est la **sévérité** de votre PS ? Pensez-vous que votre PS va durer longtemps ?
- Que **craignez-vous** le plus concernant votre PS ?
- Quels sont les **conséquences** de votre PS sur votre vie ?
- Quels **traitement** pensez-vous que vous devriez recevoir ? Quels **résultats** attendez-vous du ttt ?

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



A suivre demain :

Migrants : synonyme de problèmes ? (ASMPP : 1 C.) Conférence

📍 Grande Salle 🎤 Patrick Bodenmann

FR/DE

09:50 - 10:40