

*Ente Ospedaliero Cantonale (EOC)*

# A Mendrisio, l'hôpital de référence recourt à une médiatrice culturelle

Le Dr Brenno Balestra, directeur médical, explique pourquoi l'Hôpital de Mendrisio (EOC), devenu hôpital de référence pour le Centre d'enregistrement de Chiasso, a récemment engagé une médiatrice culturelle. – Interview par Marie-Claire Chamot

**L'EOC a engagé cet été une médiatrice culturelle pour son site de Mendrisio. Comment est né ce projet?**

Tout part d'assez loin... Dans les années 90, nous avons eu une première crise migratoire lors de la guerre des Balkans. Pendant plusieurs semaines, l'hôpital de Mendrisio a dû accueillir une multitude de patients aussi bien agresseurs que victimes, dont (exception faite de nos collaborateurs croates) nous ne connaissions en général ni la langue ni les traditions. Comme nous n'y étions pas préparés, cela a été un choc et cela a généré un stress important. Bien sûr, nous avons pu faire face à cette situation, mais en 2007, il n'a pas été difficile de nous convaincre de participer au projet «Migrant Friendly Hospitals» de la Confédération. C'était le début de la grande vague migratoire et le Tessin est une porte ouverte sur le sud. Nous

étions donc très intéressés d'acquérir plus de compétences, de développer nos services d'interprétariat, de bénéficier de cours de formation pour le personnel concerné.

**«Tous les patients vont profiter des compétences d'un hôpital sensibilisé à la diversité culturelle.»**

Après avoir tiré bénéfice de ce premier projet, nous avons voulu faire un pas en avant en introduisant un poste de médiateur culturel, sur le modèle des hôpitaux universitaires vaudois et genevois, qui puisse nous aider à comprendre les problèmes des malades et à gérer avec plus d'efficacité les parcours de patients et les relations avec le centre d'enregistrement de Chiasso. En ou-

tre, nous aimerions que l'EOC puisse rejoindre le réseau des «Swiss Hospitals for Equity» qui a remplacé le projet des «Migrant Friendly Hospitals» pour soutenir les hôpitaux dans la prise en charge de toutes les populations vulnérables, y compris les migrants. Ce sera notamment le rôle de la médiatrice culturelle de finaliser les conditions nécessaires pour pouvoir y adhérer.

**Pour quelle raison ces pas supplémentaires sont-ils nécessaires?**

Pour deux raisons: d'une part, nous avons enregistré 250 hospitalisations de migrants en 2016, soit plus du double que durant les années précédentes; d'autre part, l'Hôpital de Mendrisio est devenu hôpital de référence pour le centre d'enregistrement de Chiasso. Cela signifie qu'en cas de suspicion de maladie, les migrants arrivant à Chiasso sont tout de suite envoyés chez nous. Comme les migrants souhaitent actuellement plutôt se diriger au nord de l'Europe, ils ne séjournent plus pendant des mois en Italie en attendant une décision, mais arrivent presque directement en Suisse sans avoir été examinés par un médecin. Notre rôle s'en trouve augmenté. En outre, comme le centre de Chiasso devrait être remplacé prochainement par un centre plus grand, de 350 places, à Balerna, nous devons aussi nous préparer à accueillir plus de migrants malgré une tendance générale à la baisse du nombre de migrants.

**Quelle part de votre activité représente la prise en charge des migrants?**

Les hospitalisations de migrants ont représenté en 2016 environ 5% de tous les séjours de notre hôpital; mais ils sont concentrés essentiellement en médecine interne,



Photo: Ospedale regionale di Mendrisio

*En 2016, l'Ospedale regionale Beata Vergine de Mendrisio a enregistré 250 hospitalisations et 1800 consultations ambulatoires de patients migrants.*

dont ils ont représenté 18% de l'activité. Par ailleurs, nous avons enregistré 1800 consultations ambulatoires pour des migrants. Le second semestre de 2016 a cependant été particulièrement chargé et nous constatons une diminution de ces chiffres cette année.

Nous recevons deux catégories de migrants: les premiers ont fait une demande d'accueil à la Suisse et sont à Chiasso pendant l'analyse de leur situation; ils sont soignés dans notre hôpital en cas de besoin et la Confédération finance leur prise en charge médicale. Les autres veulent continuer à se diriger vers le nord; s'ils sont interpellés par les garde-frontières, ils sont reconduits en Italie ou au centre de Rancate pour une nuit. S'ils ont des problèmes de santé, ils sont amenés aux urgences, qui doivent décider tout de suite s'ils doivent rester à l'hôpital ou peuvent repartir

#### Quelles seront les tâches de la médiatrice?

Outre de nous aider à gérer plus efficacement le parcours du patient et les relations avec Chiasso, ses compétences seront utiles pour la formation de notre personnel, particulièrement dans les services des urgences, de la médecine interne et de la gynécologie obstétrique.

Comment faire comprendre à un requérant qui vient d'être emprisonné pendant des mois en Lybie qu'il doit être isolé et enfermé à l'hôpital pour des raisons sanitaires? Comment décoder le langage du corps des migrants qui souffrent souvent de

désordres post traumatiques? Comment faciliter leur premier contact avec une médecine hyper technologique qui leur est complètement inconnue? Comment gérer les mutilations génitales, les parturientes avec HIV? Le personnel est très motivé par ces questions, mais il doit apprendre. La médiatrice devra être au lit du patient si nécessaire, former ou organiser les formations du personnel, coordonner les interventions visant à favoriser l'intégration, garantir le respect des droits des patients, notamment en matière d'information.

#### Comment ce poste est-il financé?

Nous avons eu la chance d'obtenir le soutien de la fondation créée par Jost Reinhold, qui a été patient de notre hôpital l'année passée et a souhaité marquer sa gratitude. Il a accepté de financer ce poste à 50% pendant trois ans. Bien sûr, nous espérons pouvoir maintenir ce poste à plus long terme: à l'avenir, vraisemblablement tous les hôpitaux auront besoin d'un(e) anthropologue et c'est une plus-value pour tout le monde.

A l'ère de la médecine personnalisée, tous les patients vont profiter des compétences d'un hôpital sensibilisé à la diversité culturelle et aux populations vulnérables. Même si le climat politique actuel montre peu de sympathie pour les migrants et que la population exprime des craintes infondées face aux maladies que peuvent amener les migrants ou les juge parfois injustement privilégiés. ■

## Une anthropologue au cœur du sujet

Anthropologue, détentrice depuis 2014 d'un doctorat en sciences humaines et sociales délivré par l'Institut d'ethnologie de l'Université de Neuchâtel, Laura Bertini a été choisie parmi plus de 250 candidats. Entrée en fonction en août dernier comme médiatrice culturelle, elle connaissait déjà intimement l'hôpital régional de Mendrisio pour avoir mené en 2015-2016 une recherche sur les compétences interculturelles de l'EOC dans le cadre du projet national «Swiss Hospitals for Equity». Depuis 2016, elle collabore à une enquête sur l'intégration des personnes de religion musulmane au Tessin, sur mandat du Délégué cantonal à l'intégration. Depuis 2009, elle a occupé diverses fonctions dans l'enseignement et la recherche au



Laura Bertini

sein de la Haute école spécialisée de la Suisse italienne (SUPSI). Elle a participé également à plusieurs reprises à la formation de médiateurs et interprètes de l'Agenzia Derman\* et au MAS en psycho-gérontologie appliquée à l'Université de Genève. ■

\* L'Agenzia Derman est un service d'interpréariat interculturel intégré à SOS Ticino-Cœuvre suisse d'entraide ouvrière. Elle met à disposition plus de 80 interprètes couvrant plus de 30 langues.



Dr Brenno Balestra, directeur médical, médecin-chef du service de médecine interne, Ospedale Regionale Beata Vergine (EOC), Mendrisio; [brenno.balestra@eoc.ch](mailto:brenno.balestra@eoc.ch)

## Mediatorin für bessere Verständigung

Dank einer dreimonatigen Finanzierung der Stiftung Jost Reinhold, hat der Tessiner Spitalverbund «Ente Ospedaliero Cantonale (EOC)» vergangenen Sommer am Standort Mendrisio eine kulturelle Mediatorin angestellt. Als Basis diente ein Modell der Universitätsspitäler Lausanne (CHUV) und Genf (HUG). Mit Hilfe der Mediatorin sollen die Probleme der Kranken besser verstanden und der Behandlungspfad der Patienten sowie die Kontakte zum Empfangs- und Verfahrenszentrum Zentrum (EVZ) in Chiasso effizienter gestaltet werden. Ferner soll sie den EOC dabei unterstützen, die Bedingungen zu erfüllen, um dem Netzwerk «Swiss Hospitals for Equity» beizutreten. Dieser Schritt wurde aus zwei Gründen notwendig: Das Spital Mendrisio wurde Referenzspital des EVZ Chiasso, mit spezifischen Verantwortungen; ferner muss sich das Spital auf mehr Migranten einstellen, denn das EVZ in Chiasso wird bald mit einem grösseren Zentrum in Balestra ersetzt werden. Das Spitalpersonal ist sehr motiviert im Umgang mit Migrantinnen und Migranten, aber es muss speziell in den Bereichen Notfall, Innere Medizin sowie Gynäkologie und Geburtshilfe geschult werden. Die kulturelle Mediatorin ist bei Bedarf am Patientenbett präsent, um die Verständigung zu verbessern. Sie hat aber auch zur Aufgabe, Schulungen des Personals zu organisieren und durchzuführen, Massnahmen zur Integrationsförderung zu koordinieren sowie die Achtung der Patientenrechte, insbesondere im Informationsbereich, zu garantieren. ■