

Les Sourds sont mieux soignés car mieux "entendus"

Demander un rendez-vous en cardiologie après avoir exposé ses symptômes à une secrétaire, obtenir des informations sur le déroulement d'une opération chirurgicale ou bien encore la posologie d'un médicament aussi délicat qu'un anticoagulant... n'est pas toujours facile pour un patient doté de toutes ses facultés. Alors quand on est sourd, l'exercice relève du défi. Et solliciter un proche n'est pas toujours souhaitable ou apprécié. Autant pour des raisons pratiques que de confidentialité.

Voilà sept ans que Vincent Gautier, médecin urgentiste, se bat pour que les sourds soient mieux entendus au sein du centre hospitalier Anecy Genevois. Lui-même appartient au cercle très restreint des médecins qui "signent", c'est-à-dire qui parlent la langue des signes. Ils sont une vingtaine en France.

Avec le soutien de l'ARS (Agence régionale de santé) et du Change, il vient de mettre en place "l'unité d'accueil et de soins pour les personnes sourdes 74". Un dispositif qui leur permet d'échanger avec une secrétaire (qui parle la langue des signes) et tous les soignants de l'hôpital (qui eux sont très rares à la parler). Et ce quels que soient les soins dont les patients ont besoin. De la psychiatrie à la gynécologie en passant par l'oncologie.

Deux mondes qui n'emploient pas les mêmes codes

Pour faire le lien entre ces deux mondes qui ont bien du mal à communiquer en temps normal, le Change met à disposition des sourds une interprète et deux médiateurs. Deux missions bien distinctes et complémentaires.

L'interprète a pour mission de traduire le plus fidèlement possible, selon un code déontologique précis, les propos des interlocuteurs.

Le médiateur a pour objectif de mettre en lien deux mondes qui n'emploient pas les mêmes codes, la même syntaxe, la même grammaire et ne sont pas baignés par la même culture. Un sourd, par exemple, réfléchit le plus souvent en images. Sans ces deux intermédiaires, la communication peut manquer de précision et des incompréhensions peuvent la brouiller. Ce qui peut avoir de graves conséquences surtout dans le domaine médical.

L'équipe de la nouvelle unité intervient aussi bien dans la prise de rendez-vous que dans les consultations. (Ou plutôt avant et après cette dernière, afin de sauvegarder l'intimité du malade.)

Il est à ce jour impossible de savoir combien de sourds transitent par le Change par an. Mais cette unité va permettre d'instaurer une communication intelligible et fluide qui permettra une efficacité accrue des soins et aussi une meilleure gestion des documents administratifs... Elle intervient à Anecy mais aussi à Saint-Julien.

Depuis début mai, une dizaine de malades sourds ont bénéficié des services mis en place par cette unité unique en Haute-Savoie.

Le personnel soignant du Change, désireux de se familiariser avec la langue des signes, peut prendre des cours. Actuellement, huit personnes sont en formation. Près de 350 heures sont nécessaires pour maîtriser une conversation.

Le Change est devenu le 19^e établissement sanitaire en France à posséder une telle unité. Un privilège qui revient généralement aux hôpitaux universitaires.

Colette LANIER



Une consultation organisée dans le cadre de cette unité est codifiée. La place des intervenants est la même. Le patient est devant le médecin et derrière lui, se tient l'interprète. Entre les trois, la médiatrice

Il est désormais possible de dialoguer par Skype avec une secrétaire qui "signe"

Quand un sourd appelle le secrétariat par Skype, il peut dialoguer avec Élodie ou Cécile. Il peut aussi communiquer par mail ou bien encore par SMS. La secrétaire étudie ensuite les plannings de chacun (médecin, interprète et médiateurs) pour fixer un rendez-vous.

Les contacts : Par Skype : accueil.sourds74. Par mail : accueil.sourds@ch-annecygenevois.fr. Par SMS : 06 34 68 35 00. Par téléphone pour les familles : 04 50 63 66 83.



Une secrétaire prend un rendez-vous pour un patient sourd via skype

Photo LeDL.C.L.