

aoz

Zypressenstrasse 60  
8040 Zurich  
Téléphone 044 415 65 00  
Fax 044 415 65 01



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
**Office fédéral de la santé publique OFSP**



**URGENCE LINGUISTIQUE?  
APPELEZ-NOUS: 0842 442 442.**

[WWW.0842-442-442.CH](http://WWW.0842-442-442.CH)





# UN SEUL NUMÉRO POUR PLUS DE 30 LANGUES.

Les problèmes de communication peuvent constituer un frein au bon déroulement d'importantes procédures et générer des difficultés. Quand le temps presse, nous sommes là pour garantir une communication rapide à toute heure du jour et de la nuit. Le service national d'interprétariat téléphonique 0842 442 442 opère sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et met à disposition, en l'espace de quelques minutes, des interprètes communautaires professionnel-le-s dans plus de 30 langues, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Plus de 20% de l'ensemble de la population suisse est d'origine étrangère: ces personnes représentent un quart de la population active et contribuent largement au financement de notre système des soins de santé. Le service national d'interprétariat téléphonique 0842 442 442 est une initiative du Programme national Migration et Santé, mis en œuvre par l'OFSP.

# 0842 442 442: NOUS SOMMES CONVAINCUS.



## **Michael Müller**

Secrétaire général INTERPRET / Directeur du Centre de compétence national pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle

«Pour des entretiens courts et simples, peu chargés en émotion et d'une portée limitée, de même qu'en cas d'urgence, on faisait jusqu'à présent souvent appel, en particulier dans le domaine médical, à des interprètes de fortune ne disposant pas de qualifications suffisantes. INTERPRET salue, pour ce type de situation, l'existence d'un service national d'interprétariat téléphonique 0842 422 422, un service professionnel, en complément à l'offre d'interprétariat communautaire sur place.»



## **Dr. phil. Rita Bossart Kouegbe**

Experte spécialisée en intégration auprès de l'Hôpital cantonal d'Aarau

«La compréhension génère la confiance, facilite les démarches, prévient les malentendus et réduit le nombre d'erreurs. Elle ne doit en aucun cas échouer du fait de barrières linguistiques. Encore moins dans une situation d'urgence. C'est la raison pour laquelle nous faisons appel au service national d'interprétariat téléphonique. Grâce à lui, nous disposons, en l'espace de quelques minutes, d'interprètes professionnels-le-s dans plus de 30 langues, 24 heures sur 24.»

# LA COMPRÉHENSION MUTUELLE EST LA CLÉ.

L'interprétariat communautaire constitue l'un des points forts du Programme national Migration et Santé de l'OFSP. En effet, dans une société multilingue, la garantie d'une bonne communication est la condition sine qua non de toute vie commune. Dans les situations d'urgence, une bonne communication peut permettre d'éviter le pire, d'optimiser les processus et d'apaiser les craintes des personnes concernées. Les personnes qui ne comprennent pas ou peu la langue officielle locale ont le droit de comprendre et d'être comprises. De même, les professionnel-le-s de la santé sont eux aussi dépendant-e-s d'une communication adéquate, leur objectif principal étant de fournir un traitement optimal, efficace et économique aux patient-e-s, dans le respect d'une structure et de procédures bien définies.

Le numéro du service national d'interprétariat téléphonique est le 0842 442 442. En quelques minutes seulement, des interprètes professionnel-le-s et certifié-e-s mettent leurs services à disposition dans plus de 30 langues, 24 heures sur 24.



# 0842 442 442: NOUS SOMMES CONVAINCUS.



## **Gudrun Hochberger**

Directrice des soins Solothurner Spitäler AG

---

«Le consentement éclairé des patient-e-s concernant d'éventuelles mesures médicales ou de soins ne peut intervenir que si ces derniers comprennent clairement ce qui leur est expliqué. Grâce au service national d'interprétariat téléphonique, nous garantissons en tout temps, rapidement et simplement, une traduction de qualité.»



## **Heidi Berlepsch-Schreiner**

Experte en soins infirmiers MScN  
Secteur de la neurologie  
Hôpital universitaire de Zurich

---

«Les procédures sont définies et minutées avec précision, car en cas d'urgence, chaque seconde compte. Les décisions doivent être expliquées clairement et rapidement aux patient-e-s ou à leurs proches. Avec le 0842 442 442, nous disposons d'un service d'interprétariat professionnel qui nous aide à surmonter les barrières linguistiques.»

# QUATRE ARGUMENTS, UNE SOLUTION 0842 442 442.

## **Médical**

Les professionnel-le-s de la santé ne se basent pas seulement sur les faits objectifs pour établir l'anamnèse, le diagnostic ou encore évaluer le cours de la maladie et le traitement: la communication avec les patient-e-s est l'un des éléments fondamentaux du processus de traitement. Un simple appel au 0842 442 442 peut aider à résoudre un problème de compréhension urgent.

## **Economique**

Les problèmes de communication d'origine linguistique ou socioculturelle peuvent aboutir au blocage d'une procédure importante. Une bonne compréhension mutuelle évitera sans doute bien des coûts supplémentaires, surtout dans une situation d'urgence. L'appel au service national d'interprétariat téléphonique est particulièrement adéquat en cas d'entretiens courts ou quand on ne dispose pas d'interprètes sur place.

## **Ethique**

D'un point de vue éthique, on ne peut renoncer à une communication optimale. Toute personne vivant dans notre pays a le droit de prendre une décision de manière autonome et de recevoir des soins de qualité, quelle que soit sa langue. Ceci aussi et surtout dans les situations d'urgence.

## **Juridique**

Le service national d'interprétariat téléphonique permet de respecter le devoir d'information des patient-e-s afin d'obtenir par exemple la signature d'une déclaration de consentement, sans laquelle un traitement requis ne pourra être appliqué.





# 0842 442 442: NOUS SOMMES CONVAINCUS.



## **Patricia Hudelson**

Anthropologue médicale, répondante de l'interprétariat aux HUG, Genève

---

«Aux Hôpitaux Universitaires de Genève, le service d'interprétariat téléphonique améliore la communication et par conséquent l'efficacité des soins dans des situations de barrière linguistique, en mettant rapidement à disposition, par simple appel téléphonique, un-e interprète professionnel-le. Le service d'interprétariat téléphonique permet aux soignant-e-s de vite comprendre les besoins des patient-e-s et d'y répondre, et évite de devoir recourir aux proches des patient-e-s ou à du personnel non formé pour traduire.»



## **Florence Faucherre**

Psychiatre-psychothérapeute, médecin responsable de l'Unité Psychiatrie et Migrant, Département de Psychiatrie, CHUV, Lausanne

---

«Chez nous, des personnes issues de différentes cultures travaillent ensemble et soignent des patient-e-s eux aussi issu-e-s de différentes cultures. Les barrières linguistiques ne sont pas un souci majeur puisqu'avec le 0842 442 442 notamment, nous disposons d'un numéro d'urgence quand il s'avère nécessaire de traduire rapidement quelque chose d'important.»

# URGENCE LINGUISTIQUE? APPELEZ-NOUS: 0842 442 442.

Toute personne qui appelle le 0842 442 442 est mis en liaison en l'espace de quelques minutes avec un-e interprète professionnel-le. Nous traitons 24 heures sur 24 les demandes pour les langues suivantes:

- albanais
- arabe
- bosniaque/croate/serbe
- italien
- kurde (badini, kurmanji, sorani)
- portugais
- russe
- somalien
- espagnol
- tamoul
- tigrigna
- turc

En cas de besoin, des interprètes professionnels assurent également un service de traduction pour d'autres langues, soit en tout pour plus de 30 langues.

Les interprètes du service national d'interprétariat téléphonique 0842 442 442 sont titulaires du certificat INTERPRET ou du brevet fédéral d'interprète communautaire, ils sont en outre formé-e-s aux spécificités de l'interprétariat par téléphone et sont tenu-e-s au secret professionnel.

Le 0842 442 442 assure une liaison 24 heures sur 24, 365 jours par an. L'appel coûte 3 francs par minute à partir de la mise en relation avec un-e interprète professionnel-le et coûte au minimum 30 francs par mandat.



# PRÊT-E À FAIRE UN ESSAI?

Les procédures des hôpitaux et des urgences sont clairement structurées, chaque étape est précisément définie. Il est explicitement indiqué qui fait quoi, quand et pourquoi. Les nouvelles étapes doivent d'abord être examinées et la preuve de leur utilité apportée, avant de pouvoir être effectivement intégrées à une procédure.

Nous sommes convaincu-e-s que le service national d'interprétariat téléphonique doit être mis en œuvre partout où des problèmes de communication sont susceptibles de survenir. Et nous sommes convaincu-e-s qu'il constitue un moyen d'optimiser les procédures et d'assurer la qualité des soins. Faites-en l'expérience et laissez-vous convaincre. Notre équipe vous aidera volontiers à tester en direct le service national d'interprétariat téléphonique. Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller.

Appelez-nous: 0842 442 442.



