

Zeitschrift: Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

Herausgeber: Spitex Verband Schweiz

Band: - (2017)

Heft: 3

Artikel: Les soins à domicile sont-ils adaptés aux migrants?

Autor: Rambaldi, Nadia

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-852927>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 01.06.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Les soins à domicile sont-ils adaptés aux migrants?

Dans son quotidien, le personnel des services d'aides et de soins à domicile rencontre des gens de différentes cultures. Cette diversité linguistique, biographique et socioculturelle enrichit la routine du travail et crée chaque jour de nouveaux défis.



Pour travailler avec des patients issus de la migration, les clichés doivent être laissés de côté. iStock

Les soins centrés sur la personne sont l'une des forces des services d'aide et de soins à domicile. Mais que faire si une personne parle une autre langue, appartient à une autre culture et a éventuellement des attentes et des besoins différents? D'ores et déjà dans toute la Suisse, ces organisations de soins s'occupent de personnes issues de l'immigration. Et leur nombre augmente constamment. La plus grande partie des personnes âgées issues de l'immigration sont aujourd'hui de nationalité italienne. Mais l'Office fédéral de la statistique nous dit que d'ici dix ans, un segment important de la population d'origine portugaise et de pays de l'ex-Yougoslavie atteindra l'âge où les soins à domicile s'imposent. Comment optimiser les soins pour que les aînés se sentent bien pris en charge? Il faut être à l'écoute. «Il faut une attitude de curiosité bienveillante de la part de l'équipe soignante. Il faut se renseigner d'une manière respectueuse pour éviter des malentendus», dit Rachel Jenkins.

Des interprètes pour des sujets tabous

Rachel Jenkins a attentivement traité le sujet des soins à domicile pour les personnes issues de l'immigration. Elle a soumis sa thèse «Migrant friendly Spitex»* en 2013 pour l'obtention du Master en santé publique des universités de Bâle, Berne et Zurich. Rachel Jenkins travaille aujourd'hui pour «Spitex Zurich Limmat». Elle est responsable du développement professionnel dans le secteur des maladies chroniques et de la polymorbidité. Elle considère que le travail avec des personnes issues de l'immigration est un enrichissement. Mais elle ne nie pas le stress qui s'installe quand soignant et client n'arrivent pas à se faire comprendre. «La langue est certainement la principale difficulté dans une prestation de soins», dit Rachel Jenkins. Elle est convaincue que «lors des sujets moins complexes, les proches aidants facilitent la communication. Et une fois la personne mise en confiance, on se comprend sans grandes explications.» Mais lors de l'évaluation des besoins et des entretiens difficiles traitant de maladie et de thérapie, de soins palliatifs ou de sujets tabous, il vaut mieux faire appel à un service d'interprétariat pour améliorer la compréhension mutuelle.

Les problèmes linguistiques peuvent également être surmontés en faisant appel aux propres ressources des organisations d'aide et de soins à domicile: on recourt au personnel soignant ayant les mêmes origines ou on demande sa présence lors des discussions. Cette solution n'est pas forcément meilleur marché qu'un interprète professionnel. «Il est toutefois judicieux de recourir à des soignants avec des connaissances linguistiques étendues en tant que responsable ou personne de contact pour les clients issus de l'immigration.»

L'importance des parcours de vie

La biographie d'une personne issue de la migration et nécessitant des soins est très importante et devrait, selon Ra-

chel Jenkins, déjà être abordée lors de l'évaluation des besoins. «Pour bien pouvoir faire notre travail, il est important de savoir pourquoi la personne est venue en Suisse. Était-ce en tant que travailleur immigré ou réfugié?» précise Rachel Jenkins. Les anciens réfugiés ont souvent été victimes de traumatismes, et ces traumatismes resurgissent parfois avec l'âge. «Connaître les chemins de vie d'un patient nous aide à mieux le comprendre et à apporter un soutien ciblé.» Car les différences culturelles sont, outre les difficultés lin-

guistiques, le défi majeur lors d'une collaboration, il faut prendre en considération les us et coutumes des clients. On enlèvera donc les chaussures avant d'entrer dans l'appartement d'un client de confession musulmane. D'une manière générale, il faudrait réserver suffisamment de temps pour répondre aux défis communicatifs qui se posent quand on soigne des personnes issues de l'immigration. «Pour les clients issus de l'immigration, la demi-heure prévue pour l'intervention du professionnel des soins n'est probablement pas suffisante», dit Rachel Jenkins.

Embrasser: oui ou non?

Etre proche ou garder une certaine distance avec le patient dépend du contexte culturel. Les femmes d'Italie, d'Espagne, du Portugal et de la Turquie embrassent volontiers la personne qui leur rend visite. Le personnel soignant devient quasiment membre de la famille. Rachel Jenkins pense que l'approche professionnelle du personnel soignant peut être ressentie comme «froide» par une personne issue de l'immigration, et la déstabiliser. Que faire alors? «Ce qui est important, c'est de savoir communiquer sa propre attitude et ses propres limites tout en étant conscient qu'il s'agit d'une relation soignant-patient. Il ne faut pas oublier non plus la diversité de chaque personne ni se laisser influencer par des clichés culturels. Toutes les clientes italiennes ne souhaitent pas forcément prendre congé avec une étreinte ou un baiser.»

Une analyse des données de l'année 2011 fournies par les services d'aide et de soins à domicile de la ville de Zurich montre que les personnes issues de l'immigration font bien moins souvent appel aux services d'ASD que les personnes de nationalité suisse. Quelle en est la raison? «D'une part, des personnes centrées sur leur propre groupe social sont plus souvent prises en charge par des proches. Mais nos prestations pourraient également être mieux adaptées aux besoins de ces clients. Un repas typiquement helvétique livré à domicile pour un client turc n'est pas forcément recommandable. Il faut réfléchir à d'autres solutions, plus créatives». La cohérence dans la continuité de

la prise en charge est très importante pour des clients issus de l'immigration afin de favoriser l'instauration d'un climat de confiance. Il en va de même pour la coordination entre les différents prestataires de service dans des situations complexes: le personnel des services d'aide et de

soins à domicile devrait également faire l'intermédiaire entre ces prestataires pour que les migrants trouvent plus facilement leurs repères dans notre système de santé.

«Connaître la biographie de nos clients nous aide à mieux les comprendre»

L'information sur l'offre existante est lacunaire et c'est une raison supplémentaire expliquant pourquoi les migrants âgés font moins appel aux services d'aide et de soins à domicile. L'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile a donc publié un aide-mémoire en douze langues qui énumère les services offerts par les soins à domicile sans but lucratif. Rachel Jenkins insiste encore: «Les services d'aide et de soins à domicile doivent également informer les migrants âgés des services à leur disposition, soit d'une manière proactive et grâce aux contacts personnels avec des médiateurs, soit lors de réunions organisées par leurs associations.»

Nadia Rambaldi

* «Migrant friendly Spitex», Soins et prises en charge professionnels dans le domaine ambulatoire des migrants âgés: une enquête exploratoire de l'accès et de l'utilisation en vue d'une amélioration générale des soins. Berne / Zurich / Bâle 2013.

Adresses utiles et informations

Service d'interprétariat par téléphone

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) offre un service national d'interprétariat téléphonique. Des interprètes professionnels assurent aussi des traductions dans plus de 50 langues en quelques minutes et 24 heures sur 24. Les tarifs: Trois francs par minute une fois la connexion établie, avec un minimum de 30 francs par commande.

www.0842-442-442.ch

Amélioration des compétences transculturelles

La Croix-Rouge suisse offre des formations et des cours en ligne:

www.redcross.ch/fr/la-competece-transculturelle

Aide-mémoire en 12 langues

www.spitex.ch -> Publications -> Flyers et brochures