

CONSEILS AU PERSONNEL SOIGNANT POUR MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

Hospitalisation, consultation, examen

- ✓ Identifier le patient sourd ou malentendant en collant un pictogramme « Oreille barrée » sur son dossier et en remplissant une fiche d'identification.
- ✓ N'utilisez pas le système de sonorisation dans les salles d'attente pour appeler le nom d'une personne sourde, devenue sourde ou malentendante. Abordez la personne directement pour attirer son attention.
- ✓ N'utilisez pas le système d'interphone des chambres d'hôpital pour répondre à l'appel d'une personne sourde, devenue sourde ou malentendante. Allez la voir en personne. Il est utile de coller un pictogramme « Oreille barrée » sur le système d'interphone.
- ✓ Prévoyez plus de temps pour communiquer avec une personne sourde, devenue sourde ou malentendante.
- ✓ Si la patiente ou le patient porte un appareil auditif, laissez l'appareil dans un endroit facile d'accès.
- ✓ L'appareil auditif ou l'implant cochléaire devrait être la dernière chose à enlever ou à éteindre avant une chirurgie (ou tout autre traitement), et la première chose à rendre à la personne ensuite. Même chose pour les lunettes si le patient en a besoin pour lire sur les lèvres.
- ✓ Prenez soin de donner vos instructions aux patients sourds, devenus sourds ou malentendants avant d'installer votre masque et d'avoir la bouche et le visage couverts. Faire un bilan après les soins et lorsque le masque peut être enlevé.
- ✓ N'immobilisez pas les deux mains d'un patient sourd, devenu sourd ou malentendant.
- ✓ N'installez jamais d'intraveineuse dans les deux mains en même temps. Vérifiez si la personne est droitère ou gauchère (pour écrire ou faire des signes) avant d'installer une intraveineuse et assurez-vous d'utiliser le bras qui n'est pas dominant.
- ✓ Si la personne est étendue, il sera difficile pour elle de lire sur les lèvres parce qu'elle n'a pas l'habitude de la lecture labiale dans cette position. Asseyez-vous pour être au même niveau qu'elle.
- ✓ Ne vous placez pas à contre-jour (par exemple entre le lit et la fenêtre) car votre visage serait dans l'ombre et le patient ébloui par le jour.
- ✓ Affichez une expression de sollicitude et de sympathie sur votre visage. La personne verra des signes de votre compassion dans votre expression faciale et votre langage corporel, à défaut d'entendre votre ton de voix.
- ✓ La communication franche et directe est valorisée dans la culture des sourds. N'ayez pas peur de dire les choses franchement et sans détours.
- ✓ Dans la culture des sourds, les attributs physiques sont couramment utilisés pour décrire les gens. Il n'est pas considéré comme impoli d'utiliser des termes comme [CHAUVE], [GROS], [VIEILLE], [PETITE], etc., pour décrire une personne.
- ✓ Utilisez des illustrations, des dessins et des maquettes pour donner des explications médicales.
- ✓ Ayez recours aux services d'interprètes ou d'interface professionnels en langue des signes, et non à des amis, membres de la famille ou autres personnes bien intentionnées qui sont capables de signer, mais n'ont ni les compétences ni la formation pour remplir le rôle d'interprète. Les familiers n'assurent pas la confidentialité.
- ✓ Sachez où trouver un interprète ou une interface en langue des signes : s'assurer qu'ils figurent sur la liste des interprètes en langue étrangère.
- ✓ Si l'interprète doit s'en aller, communiquez toutes vos instructions dans le détail avant son départ.

- ✓ Selon la loi 2005-102, les établissements de santé doivent être accessibles à toutes les personnes handicapées. L'établissement ne peut donc pas facturer les services d'interprétation à ses patients.

Service et situations d'urgence

- ✓ Sur le plan médical, il n'y a aucune différence entre le traitement d'urgence donné à une personne sourde, devenue sourde ou malentendante et celui donné à une personne entendante.
- ✓ Il est important par contre de détecter rapidement la surdité ou la déficience auditive d'un patient pour lui assurer des soins adéquats et efficaces, et éviter de poser un mauvais diagnostic.
- ✓ Vous devrez poser des questions au patient pour déterminer sa maladie ou sa blessure. Si le langage de cette personne est inintelligible ou qu'elle ne porte pas d'appareil auditif, montrez-lui les questions suivantes, écrites en grosses lettres sur une carte:
 - Êtes-vous sourd/sourde?
 - Utilisez-vous le langage des signes?
 - Voulez-vous un interprète?
 - Pouvez-vous parler?
 - Pouvez-vous lire sur les lèvres?
 - Pouvons-nous communiquer par écrit?
- ✓ Maintenez le contact avec la personne sourde, devenue sourde ou malentendante qui est soignée à l'urgence en utilisant toutes les méthodes à votre disposition : faire des gestes, pointer du doigt, utiliser les expressions faciales, les signes, le toucher et la parole.
- ✓ Pour réduire le délai d'attente d'un interprète sur place, assurez-vous que le personnel de l'urgence connaisse les politiques et procédures à suivre pour demander un interprète. Gardez la liste de leurs numéros de téléphone dans un endroit facile d'accès.

Sources

- Société canadienne de l'Ouïe <http://www.chs.ca/>
- Groupe de travail du centre hospitalier de Versailles – Droits et information des patients 2005-2007.
- Compléments : 2-AS.

Remarque

- interprète : traduit sans donner d'explication ;
- interface : peut donner des explications si le malade ne comprend pas, par exemple, les termes techniques.