

Clinique LVR de Cologne : un hôpital attentif aux sensibilités culturelles

Entretien avec

Dr Nicola Herbig,

directeur du département Gestion de la qualité et organisation

Märkische Kliniken GmbH, Lüdenscheid,

Dr Ali Kemal Gün,

psychologue psychothérapeute,

délégué à l'intégration,

Clinique LVR de Cologne.

La Santé en action : Pourquoi cette fonction de délégué à l'intégration a-t-elle été créée et en quoi consiste-t-elle ?

Dr Nicola Herbig et Dr Ali Kemal Gün : La Clinique LVR de Cologne a été la première clinique psychiatrique allemande à désigner un délégué à l'intégration en 2006, créant un demi-poste pour cette fonction. Ce délégué a pour mission d'améliorer la qualité des soins pour les personnes issues de la migration, grâce à une adaptation stratégique et structurelle aux besoins des patients et du personnel. Il crée des liens entre la clinique, les services

communaux, les services étrangers, les services sociaux et les associations culturelles et sociales de migrants. Il représente la clinique dans des comités et groupes de travail communaux et interrégionaux consacrés aux questions migratoires. Au sein même de la clinique, il fait partie du comité éthique et anime le cercle de qualité relative à l'intégration. Ce dernier analyse la situation des patients issus de la migration et formule des propositions de décisions soumises à la direction. À souligner qu'il n'existe pas de formation spécifique à la fonction de délégué à l'intégration. Le principal prérequis pour occuper ce poste est une grande sensibilité culturelle.

S. A. : Comment avez-vous évalué l'efficacité de cette action à la Clinique LVR ?

N. H. et A. K. G. : Nous avons mis en place la palette suivante d'actions et de dispositifs que le personnel et les

L'ESSENTIEL

À la clinique psychiatrique de Cologne, le personnel soignant est formé à l'interculturalité et des interprètes médiateurs professionnels sont disponibles pour améliorer la prise en charge des patients issus de différentes cultures. L'évaluation démontre le recours intensif aux interprètes médiateurs d'intégration dans les différents services de l'établissement ainsi que leur bien-fondé. Cette démarche d'intégration a aussi un autre objectif : face à la pénurie de main-d'œuvre, il s'agit de faciliter l'intégration du personnel soignant venant d'autres pays et cultures.

patients utilisent largement : un questionnaire pour les patients dans 7 langues, pour mieux analyser et prendre en charge leurs problématiques de santé s'inscrivant dans leur situation globale, sociale et culturelle ; des formations interculturelles pour les soignants et les patients ; l'affichage d'un calendrier interreligieux dans les chambres des patients et les locaux des collaborateurs.

Et, maillon central, nous avons mis en place des interprètes-médiateurs d'intégration professionnels (*Sprach- und Integrationsmittler*), avec lesquels tous les membres du personnel peuvent prendre rendez-vous sans difficultés administratives, à leur initiative et sur demande des patients.

En outre, pour évaluer notre action, nous réalisons des auto-évaluations et des audits interculturels et suivons des indicateurs comme : la proportion de migrants parmi nos patients ; le nombre de réfugiés ; la satisfaction des patients issus de la migration ; la satisfaction de notre personnel vis-à-vis des





interprètes-médiateurs d'intégration auxquels nous faisons appel ; la diversité culturelle des collaborateurs.

S. A. : Comment cette fonction de délégué à l'intégration est-elle portée au sein de l'établissement ?

N. H. et A. K. G. : L'attitude de la direction de l'établissement est fondamentale. Ces thématiques doivent être portées et voulues par la direction. Grâce au travail combiné entre le délégué à l'intégration et la responsable de la gestion de la qualité, l'attention portée aux sensibilités culturelles est intégrée dans le schéma directeur de la clinique et fait partie des critères d'embauche ; à ce titre elle apparaît dans les offres d'emploi de la clinique. Il en résulte par exemple que les nouveaux documents tiennent compte des spécificités culturelles des migrants.

S. A. : Quels sont les résultats de ce programme d'ouverture aux sensibilités culturelles ?

N. H. et A. K. G. : Nous avons identifié plusieurs points forts dans notre action : le premier est de disposer d'un relevé statistique complet des patients

et de leur diversité culturelle ; au préalable, pour évaluer l'ampleur des besoins, nous avons recensé la proportion de patients issus de la migration (selon la définition de l'Office fédéral des statistiques), sur la base d'enquêtes renouvelées à date fixe.

En second lieu, nous encourageons une ouverture aux sensibilités culturelles : en se proclamant « Hôpital des cultures », la Clinique LVR de Cologne s'impose des obligations auxquelles nous sommes tenus dans l'ensemble de nos démarches, actions et outils d'information : sur notre site Internet, dans nos publications et sur les réseaux sociaux. Enfin, nous portons une parole politique dans les hôpitaux, les réseaux et les groupes de travail, au niveau communal, régional et fédéral. En 2018, nous avons reçu le *Best Practice Award* de KTQ GmbH et en 2021, le bronze au Prix de l'excellence allemande (prix Ludwig Erhard).

S. A. : En conclusion quel bilan dressez-vous de cette action ?

N. H. et A. K. G. : Afin de garantir la pérennité du poste de délégué à l'intégration, nous l'avons intégré

dans la politique de qualité de l'établissement. La pérennisation est sûrement la partie la plus difficile.

Côté personnel soignant, avec le manque de personnel qualifié, l'intégration de collaborateurs étrangers dans les services cliniques gagne en importance. Les malentendus culturels sont monnaie courante dans les hôpitaux. Résultat : se sentant incompris, les collaborateurs d'origine étrangère quittent les hôpitaux. C'est un désastre du point de vue financier et opérationnel.

Notre plus grande réussite est le recours intensif aux interprètes-médiateurs d'intégration dans les différents services. Notre plus grande déception, c'est de ne pas encore avoir réussi à faire que l'action du délégué à l'intégration aille de soi.

Enfin, pour ce qui est des perspectives, l'intégration des collaborateurs étrangers dans les unités cliniques et les services est incontournable. Il faut, pour y parvenir, que le personnel de langue allemande et les nouvelles recrues étrangères se montrent attentifs aux sensibilités culturelles, dans un processus d'adaptation basé sur la réciprocité. Il n'est jamais trop tôt pour susciter cet état d'esprit dans son propre établissement. ■

Propos recueillis par Dagmar Soleymani, chargée d'étude scientifique, unité personnes âgées et populations vulnérables, Direction de la prévention et de la promotion de la santé, Santé publique France.

Contact

Dr Nicola Herbig, courriel : nicola.herbig@maerkische-kliniken.de

Dr Ali Kemal Gün, courriel : a.k.guen@lvr.de

Pour en savoir plus

- www.maerkische-kliniken.de
- www.klinik-koeln.lvr.de
- Herbig N. Implementierung des kultursensiblen Ansatzes im Qualitätsmanagement. Kann ich meinen Patienten verstehen? *Health Care Management*, vol. 10, n° 7-8, 2019 : S. 50-51.
- Gün A. Interkulturelle therapeutische Kompetenz. Möglichkeiten und Grenzen psychotherapeutischen Handelns. 2018, Stuttgart : Kohlhammer.