

CONTACTS

La responsable de la médiation
interculturelle par internet et du service
social du CHU de Charleroi

PIRARD Dominique
Boulevard Zoé Drion, 1
6000 Charleroi
Téléphone : 071/92 03 46

Secrétaire du Service Social

MESSINA Filippina
Boulevard Zoé Drion, 1
6000 Charleroi
Téléphone : 071/92 03 48

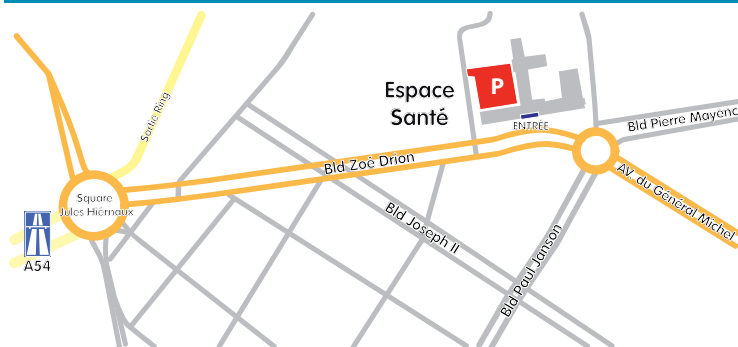
Adjointe au chef du service
« Médiation interculturelle et stewards
hospitaliers »
Gestionnaire du projet vidéo-
conférence

EREN Melek
Boulevard Zoé Drion, 1
6000 Charleroi
Téléphone: 071/92 05 67
Secrétariat: 071/ 92 03 48

Service de médiation interculturelle

*Boulevard Zoé Drion, 1
6000 Charleroi*

Téléphone : 071/ 92 03 48
Fax : 071/ 92 03 52



Du lundi au vendredi
De 8h à 16h

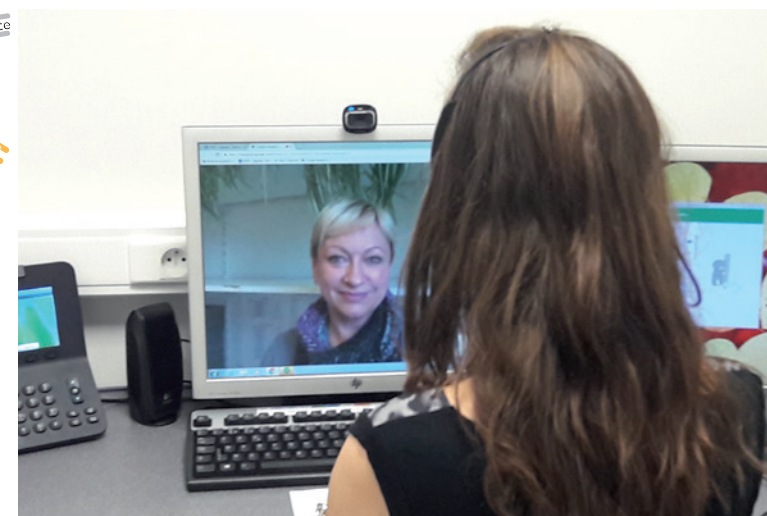
Fermé les jours fériés
et week-ends



www.chu-charleroi.be

Service de médiation interculturelle

Avez-vous des difficultés à
communiquer dans la langue
d'origine des patients étrangers ?



**Le service de médiation
interculturelle peut vous aider.**



C.H.U. de Charleroi

QUI SOMMES-NOUS ?

Nous sommes une équipe de médiateurs interculturels dynamique qui propose ses services au sein des sites du CHU de Charleroi.

Nous offrons :

Une médiation interculturelle entre patient et médecin au sein de la structure hospitalière. Nous effectuons une traduction dans la langue d'origine du patient lors de l'entretien avec le médecin.

À qui ?

À tous les patients d'origine étrangère qui ne parlent pas ou très peu le français.

Quelles sont les langues que nous proposons ?

- Arabe (arabe classique et dialectale dont le syrien, l'irakien, ...)
- Espagnol ;
- Italien ;
- Roumain ;
- Russe ;
- Turc ;
- Langue des signes ;
- ...

Où :

Sur tous les sites du CHU de Charleroi.

- Dans les services d'urgences ;
- Aux consultations ;
- En cas d'hospitalisation ;
- Au service social.

NOUS PROPOSONS 2 NIVEAUX DE MÉDIATIONS

La médiation par Visioconférence

Nous offrons des traductions via un système de Visioconférence qui vous permet de communiquer avec un **médiateur interculturel à l'aide d'un iPad ou d'un ordinateur** vers un autre. Un agent formé se chargera d'amener l'outil informatique et de mettre en route la vidéoconférence.

Lors de vos entretiens avec les personnes allochtones, la traduction se fera donc à distance.

La vidéoconférence permet également d'assurer une médiation entre deux hôpitaux lorsqu'un médiateur est indisponible ou inexistant dans l'un des deux. Grâce à la webcam intégrée, vous et le patient pourrez voir le médiateur et inversement.

La médiation en vis-à-vis (face à face)

La médiation en face à face est souhaitable lorsque la traduction doit être faite pour plus de deux personnes à la fois (par exemple : la présence des parents avec leur enfant admis à l'hôpital, entretien chargé émotionnellement, pronostic vital) ou pour des cas complexes où les traductions par vidéoconférence ne sont pas adaptées.

CODE DÉONTOLOGIQUE

- Le médiateur interculturel a le devoir de traduire tout ce qui est dit par le médecin de la manière la plus complète ;
- Le médiateur interculturel est soumis au secret professionnel ;
- Le médiateur interculturel est un partenaire objectif et neutre dans l'entretien ;
- Le médiateur interculturel a le droit d'interrompre la médiation dans des situations d'agression contre sa personne. Il essaiera par la suite d'apporter une solution favorable à la situation.
- Le médiateur interculturel a le droit d'interrompre une prestation d'interprétariat dans des cas de conflits de conscience, de conflits d'intérêt ou dans des situations de difficultés à traduire les termes techniques.