

■ Trente Britanniques vont servir de traducteurs bénévoles au centre hospitalier de Confolens ■ Pour faciliter l'accès aux soins et le bien-être des patients.

L'hôpital aux petits soins pour ses patients anglais



Après avoir signé la charte du bénévole, les badges ont été remis à la trentaine de Britanniques. Avant le traditionnel thé !

Photos CL

Un échange entre un médecin généraliste britannique installé en Charente et Vincent You, le directeur du centre hospitalier de Confolens, à propos des difficultés de communication rencontrées dans les structures de soins, aura été le point de départ du projet de faire entrer des bénévoles britanniques à l'hôpital. «De plus, l'année dernière, nous avons aussi été touchés par les difficultés d'une Britannique hospitalisée pendant trois mois à communiquer avec le personnel», raconte Vincent You. Vendredi après-midi, une charte a donc été signée entre l'établissement et une trentaine de ressortissants britanniques qui serviront désormais de traducteurs bénévoles entre leurs compatriotes hospitalisés et le personnel soignant. Une première dans le département alors que la communauté britannique est toujours plus nombreuse en Charente limousine. Les chiffres parlent d'eux-mêmes: en 2017, 1.885 Britanniques ont franchi les portes du centre hospitalier entre



Jackie Cox est la référente qui servira de relais entre patient et traducteur.

consultations, hospitalisations et passage aux urgences. Parmi la trentaine de signataires de la charte, certains ont déjà connu l'hospitalisation et les difficultés à communiquer avec le personnel. À l'image de Jackie Cox, qui réside à Hiesse, qui devient la référente du groupe de visiteurs bénévoles et sera le relais entre un bénévole britannique et la personne hospitalisée. «J'ai

moi-même vécu ces problèmes liés à la barrière de la langue pour avoir été hospitalisée à Saint-Junien, puis avoir eu affaire au service des urgences à Confolens», confie-t-elle. Pour mieux s'intégrer, elle prend d'ailleurs des cours de français à domicile.

Un badge personnalisé et estampillé «English speaking aide» a été remis à chaque traducteur. En cas de visite, ils devront le présenter au personnel de l'accueil qui les redirigera ensuite vers les services où se trouvent leurs compatriotes hospitalisés.

Incontournable «tea time»

Si les bénévoles britanniques se sont engagés à ne pas intervenir dans les domaines médical et administratif et à respecter la confidentialité, ils ont aussi formulé une demande à Vincent You: disposer de l'indispensable matériel nécessaire à l'incontournable «tea time» à partager avec le malade vers 15h30!

Requête évidemment acceptée par le directeur qui a même présenté sur un plateau un exemplaire de cet «outil de travail», comme il l'a qualifié. De quoi combler les «tea ladies» et les «tea men».

Vincent You n'avait plus qu'à brandir fièrement un panneau de bienvenue «You're welcome» pour la photo qui devrait alimenter la page Facebook du groupe «Health matters Confolens».

A l'avenir, chaque patient britannique disposera dans sa chambre d'un petit lexique français-anglais reprenant les informations générales sur l'établissement, les numéros d'appel, comment utiliser la télévision, ainsi qu'un dessin bilingue des différentes parties du corps humain.

Ce document sera également distribué aux médecins généralistes du territoire qui pourront trouver eux aussi une aide pour l'échange lors de consultations de patients britanniques.

Annie GRANDJEAN