

SPF SANTÉ PUBLIQUE
SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE
ET ENVIRONNEMENT

Bruxelles, le 13/09/2024

Direction générale Soins de santé

COMMISSION FEDERALE RELATIVE AUX DROITS DU PATIENT

Réf. : CFDDP/09-24/VH/004

**Avis de la Commission fédérale relative aux droits du patient concernant
l'utilisation de la langue comme élément essentiel de la compréhension
mutuelle entre un patient et un prestataire de soins**

Le Président de la Commission,

Pr Tom Goffin

Le 21 décembre 2023, le ministre de la Santé a demandé un avis à la Commission fédérale des droits du patient concernant l'utilisation de la langue comme élément essentiel de la compréhension mutuelle entre un patient et un prestataire de soins, afin d'établir une correcte relation de soins .

La demande d'avis fait suite à un incident survenu dans un service d'urgence de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Le ministre demande à la Commission fédérale d'examiner plus avant si l'approche de l'utilisation incorrecte de la langue peut être renforcée dans le cadre de la loi relative aux droits du patient.

Dans cet avis, la Commission donne une interprétation de la loi modifiée relative aux droits du patient, telle que modifiée par la loi du 6 février 2024 (ci-après : la loi sur les droits des patients)

1. Communication, dialogue et fourniture d'informations

Malgré les cadres tels que la loi relative aux droits du patient qui visent à renforcer la position du patient dans la relation patient-prestataire de soins, la confiance nécessaire dans cette relation de soins est principalement construite sur la base du dialogue et de la fourniture d'informations. Lorsqu'un patient et son prestataire de soins ne se comprennent pas ou insuffisamment, cela peut avoir des conséquences dramatiques sur la qualité des soins.

L'article 7, paragraphe 2, de la loi relative aux droits du patient dispose que "Lors des concertations, le professionnel des soins de santé s'informe de la situation et des préférences en matière de soins actuels et futurs du patient. Il fournit les informations visées au § 1er dans un souci de qualité et d'une manière adaptée au patient. Le professionnel des soins de santé prévoit à cet effet le temps suffisant et invite le patient à poser des questions ».

Le 30 septembre 2019, la Commission fédérale a publié un avis intitulé "Avis relatif à la communication praticien-patient prévue dans la loi relative aux droits du patient : vers une professionnalisation, une humanisation, une harmonisation des pratiques dans l'intérêt de la

qualité des soins ». <https://organesdeconcertation.sante.belgique.be/fr/documents/20190930-avis-relatif-la-communication-praticien-patient-prevue-dans-la-loi>

Dans cet avis, il a été souligné que la communication entre le prestataire de soins et le patient a plusieurs objectifs, dont aucun ne doit être négligé : transmettre des informations, obtenir des informations, prendre des décisions, promouvoir des comportements sains, répondre et réagir aux émotions et favoriser les relations.

Cet avis a donc formulé trois recommandations prioritaires visant à renforcer cette communication, ce dialogue et cette fourniture d'informations :

- a) Sensibiliser / former les professionnels de la santé (formation de base et formation continue), mais aussi les patients ;
- b) Réévaluer l'acte relationnel et la décision partagée ;
- c) Promouvoir le travail interdisciplinaire (intervention d'autres professionnels de la santé avant/après l'interaction médecin-patient).

La Commission fédérale souligne l'importance de maintenir une attention constante à ces recommandations prioritaires à tous les niveaux des soins de santé (micro, méso et macro-niveau).

Le présent avis porte spécifiquement sur l'utilisation de la langue dans le cadre de la fourniture d'informations de qualité et adaptées au patient. La Commission souligne que l'objectif premier de la loi relative aux droits des patients est d'adapter la fourniture d'informations à la capacité de compréhension du patient, voire à son degré d'alphabétisation en matière de santé. Le présent avis ne s'étend pas spécifiquement sur ce point.

2. Plaintes concernant la langue auprès du service de médiation fédéral des droits du patient

Suite à cette demande d'avis, la Commission fédérale a consulté le service de médiation fédéral des droits du patient quant au nombre de plaintes concernant l'utilisation de la langue. Cette enquête a révélé un faible nombre de plaintes, soit 18 au cours des 5 dernières années, la langue étant souvent seulement un problème supplémentaire soulevé . Par conséquent, aucune conclusion directe ne peut être tirée de l'analyse de ces plaintes, et aucune recommandation ne peut être formulée.

On ne peut cependant en conclure que la problématique de l'utilisation de la langue dans les soins de santé est limitée.

3. Langue comme condition préalable à une bonne communication et à la fourniture d'informations

La possibilité pour le patient et le prestataire de soins de s'exprimer mutuellement dans une langue compréhensible constitue une condition préalable essentielle à une bonne communication et à la fourniture d'informations.

La loi relative aux droits des patients ne mentionne pas explicitement l'utilisation de la langue dans la relation de soins¹. Même lors de la récente réforme de cette loi sur la base de

¹ La Commission est consciente que pour certains établissements de soins, d'autres législations linguistiques peuvent également s'appliquer. Cependant, il ne relève pas de la compétence de la Commission de se prononcer à ce sujet.

la loi du 6 février 2024 modifiant la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et modifiant des dispositions relatives aux droits du patient dans d'autres lois relatives à la santé, aucune modification n'a été apportée à ce sujet. Aucune référence à ce sujet n'est faite dans l'exposé des motifs de cette loi modificative.

La Commission fédérale estime que l'obligation pour le prestataire de soins de fournir des informations de qualité signifie que le prestataire s'efforce avant tout de fournir des informations compréhensibles pour le patient. La responsabilité de fournir des informations et d'engager un dialogue avec le patient dans une langue qui lui est familière fait partie de l'obligation d'offrir une information de qualité, adaptée aux besoins du patient. Le patient a le droit de recevoir des informations et de pouvoir consulter le prestataire de soins dans une langue qu'il comprend. Dans la mesure du possible, le patient contribue également à une communication de qualité.

4. Fourniture d'informations de qualité sur mesure du patient et sur mesure de la pratique

La mise en œuvre concrète d'une pratique de qualité peut varier en fonction de la nature et du contexte spécifique dans lesquels les soins de santé sont dispensés.

La Commission fédérale souligne qu'il est également important de veiller à une information de qualité pour le patient, même dans un contexte de soins d'urgence.

Le droit du patient à l'information, tant en ce qui concerne les informations de diagnostic (article 7 de la Loi relative aux droits des patients) que les informations de consentement (article 8 de la loi relative aux droits du patient), comprend deux composantes également essentielles :

- a. informer le patient d'une manière adaptée à sa compréhension (santé littératie). À cet égard, la Commission fédérale renvoie une fois de plus à l'avis susmentionné du 30 septembre 2019 ;
- b. la responsabilité du prestataire de soins de s'assurer que le patient a effectivement compris les informations. Informer un patient sans que le prestataire de soins vérifie si le patient a effectivement compris les informations viderait fondamentalement le droit à l'information et le réduirait à un flux d'information unilatéral du prestataire de soins vers le patient. Le prestataire de soins a donc également le devoir d'engager un dialogue avec le patient.

S'il s'avère qu'il existe une barrière linguistique entre le prestataire de soins et le patient, qui empêche le patient de comprendre suffisamment les informations reçues, il ne peut être soutenu que la prestation d'informations a eu lieu de manière qualitative.

Nous devons également tenir compte du fait que la Belgique compte de nombreuses nationalités différentes. Le problème ne se limite donc pas à la connaissance réciproque de l'une de nos trois langues nationales. Bien que depuis le 10 juin 2024, une connaissance

suffisante de l'une des trois langues nationales soit obligatoire pour chaque prestataire de soins souhaitant obtenir un visa en Belgique (article 11/1 de la loi sur la qualité), de nombreuses situations continueront à survenir où le prestataire de soins et le patient ne parleront pas la même langue.

Fournir des informations de qualité signifie que, lorsqu'un patient et un prestataire de soins ne parlent pas la même langue, ils cherchent ensemble des mesures appropriées pour surmonter cette barrière linguistique. Le prestataire de soins informe le patient des éventuelles conséquences (financières) de ces mesures. Exemples:

- Si le patient et le prestataire de soins maîtrisent suffisamment une autre langue commune, les informations peuvent être fournies dans cette langue ;
- Un prestataire de soins peut faire appel à un collègue qui maîtrise la langue du patient pour fournir ensemble les informations et communiquer. ;
- Un prestataire peut orienter le patient vers un confrère connaissant la langue du patient ;
- Un prestataire peut proposer au patient qu'il soit fait appel à un médiateur interculturel et/ou un service d'interprétation sociale [Médiation interculturelle dans les soins de santé | SPF Santé publique \(belgium.be\)](#) ;
- Un prestataire de soins peut faire appel à un interprète. Il est important que ce soit une personne qui maîtrise suffisamment la terminologie médicale pour que la traduction puisse être suffisamment précise. Il est fortement déconseillé d'impliquer des membres de la famille qui pourraient jouer le rôle d'interprète, car cette traduction est souvent insuffisamment neutre pour permettre une transmission correcte des informations et que le patient les comprenne suffisamment;
- Le rôle des médiateurs interculturels doit être souligné ;
- Le prestataire de soins peut également utiliser des applications numériques, telles que des applications ou des sites internet de traduction. Il est cependant important que le prestataire de soins évalue la qualité de ces applications numériques. Les applications numériques telles que les applications de traduction sont encore en développement. Elles doivent être suffisamment précises pour être adaptées à la pratique spécifique du prestataire de soins afin que l'on puisse parler de fourniture d'informations de qualité.

La Commission fédérale appelle les autorités compétentes à offrir leur soutien afin de rendre ces mesures possibles et à résoudre, en collaboration avec le secteur, d'éventuels problèmes de mise en œuvre.

La Commission fédérale souligne que, compte tenu de la modification de l'article 6, paragraphe 2, alinéa 2 de la Loi sur les droits des patients, qui permet désormais aux patients d'interroger les prestataires de soins sur leur compétence professionnelle et leur

expérience, cela implique également que le prestataire de soins fournisse, à la demande du patient, des informations sur sa connaissance des langues.

5. Politique d'assistance linguistique

Le dépassement de cette barrière linguistique est crucial dans les soins de santé. Il ne doit pas dépendre de solutions que le prestataire de soins recherche ad hoc lorsqu'il est confronté à une barrière linguistique avec le patient.

Fournir des informations de qualité au patient implique donc que chaque prestataire de soins aborde de manière proactive la question de la langue en tant que condition préalable à une bonne communication et à la fourniture d'informations. Cela comprend l'élaboration concrète d'une politique d'assistance linguistique qui permet de résoudre ces problèmes de manière flexible - sur mesure pour le patient. Une politique d'assistance linguistique comprend l'utilisation de soutiens linguistiques tels que des interprètes, des médiateurs interculturels, des applications de traduction, ... Cette politique d'assistance linguistique permettra donc à un prestataire de soins, en collaboration avec le patient, de rechercher la solution ou le soutien le plus approprié pour surmonter la barrière linguistique.

En janvier 2022 déjà, dans le cadre d'une collaboration entre Zorgnet Icuuro et la Fondation Kom op Tegen Kanker, un "Guide pour une politique d'assistance linguistique dans votre hôpital" a été publié (<https://www.komoptegenkanker.be/hoer-start-ik-een-taalbijstandsbeleid-in-mijn-ziekenhuis>). Ce guide peut être utilisé comme source d'inspiration importante pour développer une telle politique dans sa propre pratique, même en dehors de l'hôpital, et ce, quel que soit le type de pratique (pratique solo, groupe, institution de soins, ...).

Un prestataire de soins qui, conformément à l'article 7, paragraphe 2, informe le patient de manière qualitative, le fait donc de préférence sur la base d'une politique d'assistance linguistique. Il incombe au prestataire de soins de prendre cette question en considération de manière proactive.

La Commission Fédérale demande aux autorités compétentes de contribuer à soutenir le développement de politiques d'aide linguistique adaptées à chaque forme de pratique.

6. Conclusion

Le droit à une information de qualité, adaptée aux besoins du patient, implique que ce dernier soit informé et puisse consulter le prestataire de soins dans une langue qu'il comprend. Il incombe au prestataire de vérifier que le patient a bien compris l'information. Cela ne signifie pas que le prestataire est obligé de communiquer dans la langue du patient, mais qu'il doit prendre des initiatives permettant au patient de recevoir l'information et d'engager un dialogue. Ces initiatives devraient idéalement faire partie d'une politique

d'assistance linguistique, pour laquelle le prestataire s'efforce de garantir une communication et une information adaptées aux besoins du patient et ce, de manière suffisamment qualitative.
