



## Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Gilberte Schär  
**Français – allemand, le HFR Fribourg maîtrise ?**

2016-CE-142

### I. Question

Lorsqu'une personne est hospitalisée à l'Hôpital cantonal du canton de Fribourg, de manière programmée ou inattendue, il est essentiel qu'elle puisse s'exprimer dans sa langue maternelle, soit en français ou en allemand. Notre canton étant officiellement bilingue.

En effet, pouvoir expliquer les raisons exactes des médicaments qui nous sont prescrits, des douleurs ressenties, des effets secondaires, des sensations particulières, décrire un malaise ou un accident, pour autant que l'on soit en mesure de s'exprimer, doivent pouvoir se faire dans la langue officielle de notre choix. Lorsqu'on se rend à l'hôpital, il y a tout d'abord un problème de santé à résoudre. Ensuite, souvent une appréhension s'ajoute, due à différents facteurs comme l'inquiétude de ce que l'on va subir, le temps que cela va durer, sera-t-il possible de bien dormir, etc.

La prise en charge des patients du canton de Fribourg doit être assurée dans les deux langues.

L'aide financière principale de 82'000 francs octroyée au HFR, visant à renforcer le bilinguisme est utile. Le HFR encourage, de manière soutenue, le bilinguisme. Les mesures prises le prouvent, par exemple : l'engagement d'une professeure d'allemand, la sensibilisation des cadres à la question du bilinguisme, l'indication des compétences linguistiques sur les badges des collaborateurs, indication de la langue du patient sur son bracelet d'identification, l'organisation d'un programme de cours de langues, etc. et la mise en place d'un service germanophone de médecine interne au HFR Fribourg.

Les questions :

Certes des mesures sont prises, cependant :

1. Peut-on garantir à toute personne francophone ou germanophone de pouvoir s'exprimer dans sa langue maternelle, en cas d'hospitalisation ou de consultation au HFR Fribourg ?
2. Le service germanophone de médecine interne au HFR Fribourg est-il toujours à disposition aujourd'hui ?
3. Si non, pour quelle raison ?
4. L'aide financière accordée au HFR destinée à renforcer le bilinguisme est-elle suffisante ?
5. Tous les services du HFR Fribourg assurent-ils aux patients une prise en charge et un suivi en français et en allemand ?

*16 juin 2016*

## II. Réponse du Conseil d'Etat

### 1. *Peut-on garantir à toute personne francophone ou germanophone de pouvoir s'exprimer dans sa langue maternelle, en cas d'hospitalisation ou de consultation au HFR Fribourg ?*

Toute personne hospitalisée ou se rendant pour une consultation sur le site du HFR Fribourg – Hôpital cantonal doit pouvoir s'exprimer soit en français, soit en allemand.

Depuis plusieurs années déjà, le HFR a renforcé le bilinguisme en son sein et lancé à cet effet un paquet de mesures. Les principales mesures à relever se déclinent sur les trois axes suivants :

**Former :** Différents cours d'allemand et de français sont proposés aux collaboratrices et collaborateurs du HFR. Ces cours visent à augmenter le niveau de compétence ou à parvenir à un niveau permettant de comprendre la demande du/de la patient-e et de l'adresser à un-e collègue de la langue maternelle du/de la patient-e. Le programme de langue offre également d'autres prestations comme le tandem et le *e-learning*. Par ailleurs, la possibilité est offerte aux collaboratrices et collaborateurs qui le souhaitent d'effectuer un échange sur un autre site en vue d'y approfondir les compétences linguistiques en travaillant dans un service du même type que le service d'origine (« immersion »).

**Composer des équipes bilingues :** La composition des équipes des différents services veille à garantir un taux de répartition linguistique français/allemand suffisant (collaboratrices et collaborateurs germanophones ou au bénéfice d'un niveau adéquat de compréhension ou d'expression allemande suffisant). Déployée en premier lieu au HFR Fribourg – Hôpital cantonal, cette mesure facilite la communication avec les patient-e-s et permet, au besoin, de faire appel à un ou une collègue pour prendre en charge le ou la patient-e dans sa langue maternelle.

**Recruter :** Une attention particulière est accordée aux compétences linguistiques lors de l'engagement de nouvelles collaboratrices et de nouveaux collaborateurs. Les candidatures de personnes ayant de bonnes connaissances des deux langues officielles sont privilégiées. Néanmoins, les compétences professionnelles des collaboratrices et collaborateurs doivent demeurer le facteur déterminant lors de l'engagement. Pour augmenter son attrait en tant qu'employeur, notamment dans l'espace germanophone, le HFR a lancé un programme comportant diverses mesures à court et à long terme. Par ailleurs, le HFR est présent dans le cadre de manifestations destinées aux jeunes diplômés qualifiés dans le domaine de la santé.

Il faut par ailleurs souligner une autre mesure très concrète mise en place par le HFR. Les patients et patientes portent désormais un bracelet dont la couleur met en évidence la langue qu'ils ou elles parlent, contribuant ainsi à améliorer leur prise en charge.

### 2. *Le service germanophone de médecine interne au HFR Fribourg est-il toujours à disposition aujourd'hui ?*

### 3. *Si non, pour quelle raison ?*

Durant la fermeture du HFR Meyriez-Murten, des collaboratrices et des collaborateurs du service de médecine interne ont travaillé au sein du HFR Fribourg-Hôpital cantonal, augmentant ainsi le taux de personnel de langue allemande au sein de ce site et permettant de créer une unité germanophone à part. Suite à la réouverture du HFR Meyriez-Murten, cette situation a été modifiée, l'équipe concernée étant retournée sur le site de Meyriez. Il n'existe donc plus, en tant que tel, un service

uniquement constitué de personnel de langue maternelle allemande au sein du service de médecine interne du HFR Fribourg – Hôpital cantonal.

Toutefois, et comme indiqué dans la réponse à la question 1, un taux suffisant de personnel de langue maternelle allemande ou possédant un niveau adéquat de connaissances en allemand (soit B2 selon le référentiel européen) est constitué au sein de ce service, comme d'ailleurs dans tous les services. Aujourd'hui, l'équipe soignante du service de médecine interne du HFR Fribourg – Hôpital cantonal est composée de collaborateurs-trices francophones et germanophones afin de permettre une communication adaptée avec les patient-e-s des deux langues.

*4. L'aide financière accordée au HFR destinée à renforcer le bilinguisme est-elle suffisante ?*

Depuis l'introduction du nouveau financement hospitalier en 2012, le HFR reçoit chaque année un montant conséquent pour le bilinguisme (traductions et formation du personnel) à titre de prestations d'intérêt général (325 000 francs en 2016). La hauteur de ce montant est négociée entre l'Etat et le HFR sur base de la comptabilité fournie par le HFR. De plus, un montant de 245 000 francs, aujourd'hui couvert par le financement transitoire de l'établissement a pu être identifié et devrait être intégré au budget ordinaire du HFR à partir de 2017.

Par ailleurs, le montant de 82 000 francs, mentionné par la députée, n'est pas une aide principale, mais un subside d'encouragement au plurilinguisme, de la part de la Confédération.

*5. Tous les services du HFR Fribourg assurent-ils aux patients une prise en charge et un suivi en français et en allemand ?*

Les services sont organisés de façon à pouvoir assurer une prise en charge adéquate, que ce soit en français ou en allemand. Toutefois, malgré l'ensemble des mesures prises, il peut néanmoins arriver qu'un ou une patient-e arrive dans un service à un moment où le personnel à même de parler dans la langue demandée (français ou allemand) est absent. Les mesures adoptées (cf. réponse à la question 1) doivent permettre d'améliorer encore cette prise en charge durant les prochaines années.

Par ailleurs, il faut noter que le problème de la prise en charge dans la langue du ou de la patient-e se pose dans de nombreuses autres langues que le français et l'allemand. Le HFR s'efforce dans ces situations de trouver la meilleure solution possible pour pouvoir assurer dans une autre langue utile à la communication la prise en charge du ou de la patient-e.

En conclusion, le Conseil d'Etat tient à relever que le HFR a pris de nombreuses mesures ces dernières années pour améliorer la prise en charge des patients et patientes en allemand et en français et qu'il s'engage à poursuivre ses efforts dans ce sens.

*3 octobre 2016*