

# COMMENT UTILISER NOS FICHES SANTE?

## A QUOI SERVENT CES FICHES ?

Les fiches santé permettent aux prestataires de soins d'expliquer les concepts de base du système Belge de soins de santé. Ces fiches mettent l'accent sur Bruxelles. Il est nécessaire de disposer des bases d'une langue de contact pour pouvoir mener un entretien. Les fiches sont disponibles en Néerlandais, Français et Anglais.

## A QUI CES FICHES SONT-ELLES DESTINÉES ?

Les fiches ont été élaborées pour les prestataires de soins accompagnant des personnes illettrées. Remettez les fiches à la personne que vous aidez une fois la conversation terminée. Complétez-les avec des informations concrètes telles qu'un numéro de téléphone ou une adresse.



La méthode de répétition de Pharos

## COMMENT COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES PERSONNES ILLETTRÉES ?

Conseils :

- Entamez toujours une conversation, ne vous bornez pas à remettre une fiche.
- Faites des phrases courtes mais correctes.
- Utilisez des mots simples. Ne donnez pas trop d'information en n'utilisez pas de termes techniques.
- Essayez d'illustrer les mots difficiles ou de les expliquer à l'aide d'un exemple.
- Utilisez la méthode de répétition : demandez à la personne de répéter ce que vous lui dites avec ses propres mots. Corrigez si nécessaire.
- Annotez et illustrez la fiche pour préciser certains points. Ajoutez-y des informations concrètes telles qu'un nom, une adresse ou un numéro de téléphone. Remettez la fiche à la fin de l'entretien.
- Réservez un temps en fin d'entretien pour que la personne puisse poser des questions.
- Demandez-lui si une personne de son entourage, à la maison, pourrait l'aider à déchiffrer l'information.
- Orientez les personnes désireuses d'améliorer leurs connaissances linguistiques vers Brusselleer ou la Huis van het Nederlands. Orientez les personnes désirant un interprète vers l'asbl Foyer.
- Si la personne amène elle-même un interprète, incluez celui-ci dans la conversation. Mais ne cessez pas de vous adresser à la personne et de la regarder. Assurez-vous que l'entretien ne tourne pas à un entretien avec l'interprète 'sur' la personne.



## VOUS DÉSIREZ UN COMPLÉMENT D'INFORMATION ?

Vous désirez une fiche sur un autre sujet ?  
Quelque chose n'est pas clair ? Vous désirez échanger des idées avec nous ?

Contactez Eerstelijnszone (ELZ) BruZEL.

Rue de Laeken 76/7  
1000 Bruxelles  
T: 02 412 31 65  
E: [eerstelijnszone@bruzel.be](mailto:eerstelijnszone@bruzel.be)  
W: [www.huisvoorgezondheid.be](http://www.huisvoorgezondheid.be)

## ENCORE QUELQUES POINTS

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer et sont indicatifs. Les lois elles-mêmes évoluent. Vous pouvez vous adresser à BruZEL pour obtenir des mises à jour. Ces fiches n'expliquent pas tout. Vous, ou la personne que vous aidez avez d'autres questions ? Contactez-nous.

