

Depuis 1998, le service de Médiation Interculturelle est à la disposition de tous !

Quel est le rôle de ce service ?

La fonction de médiateur interculturel a été créée pour :

- _ Limiter le plus possible les barrières linguistiques, socios culturelles et les tensions inter ethniques dans le contexte de l'assistance médicale.
- _ Faciliter l'échange.
- _ Soutenir le soignant et le patient à prendre leur rôle.

Nous voulons garantir des soins de santé accessibles pour tous et de qualité égale.

L'objectif final est d'offrir un éventail de soins qui soit équivalent en matière d'accessibilité et de qualité (suivi, satisfaction du patient, etc.) pour les patients allochtones et autochtones.

Leurs missions

- _ Passeurs de culture
- _ Interprétariat
- _ Explication de la culture
- _ Explication et description des traitements
- _ Gestion des tensions et conflits liés à la culture
- _ Créer des outils visant l'autonomie du patient



La Citadelle de Liège fait partie du projet MED (Migration, Equity & Diversity) et est reconnue comme Health Promoting Hospital par l'OMS.



Le service de médiation interculturelle tient à remercier toutes les personnes impliquées dans son bon fonctionnement et invite tout le monde à continuer dans cette voie.



La Médiation Interculturelle



Actuellement le service est composé de sept médiateurs qui parlent les langues albanaise, arabe (maghrébin, classique et berbère), turque, serbo-croate, langue des signes et d'une coordinatrice chargée de projets internes et externes.

Les médiateurs interviennent gratuitement dans tous les services de l'hôpital à la demande du patient, de sa famille, de ses proches, des professionnels de l'hôpital et des partenaires extérieurs (les médecins généralistes, les maisons médicales,...) en garantissant le secret professionnel. Ils collaborent également étroitement avec le service social.

Les médiateurs interculturels sont des "passeurs de culture". Ils développent un travail d'accueil, d'accompagnement ou d'orientation. On est donc bien loin d'un travail uniquement basé sur l'interprétariat.

Les interventions ne permettent pas :

- _ De poser un diagnostic
- _ De dispenser des soins
- _ D'effectuer une intervention sociale

Horaire de la médiation

Langue	Médiateur	Horaire
Albanais Serbo-croate	DALIPI Imran 04 321 89 22 imran.dalipi@citadelle.be	Le mardi et vendredi de 9h à 16h et le mercredi de 12h30 à 16h
Arabe maghrébin Berbère	BAERI Khalida 04 321 89 63 khalida.baeri@citadelle.be	Du lundi (semaines impaires) au vendredi de 9h à 16h
Arabe dialectal Arabe classique	BADRA Madeleine 04 321 85 50 madeleine.badra@citadelle.be	Du lundi au vendredi de 9h à 16h
Dari (Afghan)	ESANI Idriz 04 321 57 01 idriz.esani@citadelle.be	Le lundi de 09h à 12h, le mardi et mercredi de 09h à 16h
Dari (Afghan) Farsi Arabe Classique	LATIFI Elham 04 321 84 12 elham.latifi@citadelle.be	Du lundi au vendredi de 9h à 16h
Serbo-croate	KNEZIC Mirela 04 321 86 67 mirela.knezic@citadelle.be	Le lundi, mercredi et jeudi de 9h à 16h
Turc	AKDAG Seren 04 321 66 70 seren.akdag@citadelle.be	Du lundi au jeudi de 9h à 16h
	KOCYIGIT Julide 04 321 83 48 julide.kocyigit@citadelle.be	Du lundi au vendredi de 9h à 16h sauf le mercredi
Ukrainien Russe	NESTERENKO Olena 04 321 58 98 olena.nesterenko@citadelle.be	Le lundi et jeudi de 09h à 16h, le mardi de 09h à 12h et le vendredi de 12h30 à 16h30

En cas d'indisponibilité d'un des médiateurs ou pour d'autres langues non proposées, nous avons constitué un répertoire interne des traducteurs bénévoles composé de membres du personnel de la Citadelle. Ce répertoire est consultable via l'intranet dans <https://intranet.citadelle.be/Annuaire.aspx>

La mise en place d'un service de vidéo-conférence avec des médiateurs externes est également proposé.

Pour toutes autres informations, vous pouvez contacter **Soumya GAMHI**, responsable du service de Médiation Interculturelle, du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

04 321 51 89

soumya.gamhi@citadelle.be

Soucieux de garantir un accueil et des soins de qualité à tous, la Citadelle propose également un accompagnement personnalisé aux personnes à besoins spécifiques (PBS).

Le service Welcome qui est disponible sur le site de la Citadelle en consultation ou en hospitalisation est coordonné par **Aysel UZUN**.

04 321 61 93

aysel.uzun@citadelle.be