

Rencontre régionale des professionnels AMP-AP-AS – 6 Juin 2013 – Blois

Accueil et information de l'enfant et de sa famille sourds ou malentendants

Urgences pédiatriques du CHRU de Tours

*Catherine FRANCOIS, ASHQ – Alicia GARNIER, Auxiliaire de
Puériculture – Isabelle PROUST, P.D.E. Cadre de santé*



Organisation des Urgences pédiatriques



- Historique des urgences pédiatriques au CHRU de Tours
 - Avant 1975 : accueil direct dans les services de soins
 - 1975 : identification d'un service d'urgence
 - Juin 2003 : déménagement et ouverture d'une Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
- Les urgences pédiatriques du CHRU
 - Accueillent les enfants de la naissance à 16 ans amenés à l'hôpital en urgence, quel que soit le motif réel ou invoqué
 - 2 zones : zone aigue (médecine / chirurgie) + UHCD
 - En 2012 :
 - 29481 passages aux Urgences Pédiatriques, 50% chirurgie/50% médecine
 - en moyenne 81 passages /24h, versus 110/24h en périodes d'épidémies
 - 14.7 % hospitalisations

L'équipe des urgences pédiatriques



- Personnel de jour
 - 9 Infirmières D.E , 7 Infirmières Puéricultrices D.E
 - 8 Aides-soignantes, Auxiliaires de puériculture
 - 1 Cadre de Santé
 - 1 Assistante sociale
 - 4 Agents administratifs ou faisant fonction (qui assurent l'accueil administratif)
 - 1 Secrétaire médicale (Adjoint Administratif)
 - 5 Agents des services hospitaliers
- Personnel de nuit
 - 5 AP/AS
 - 12 IDE/PDE dont 3 Infirmier(e)s d'Organisation et d'Accueil (IOA)
- En collaboration avec 3 Pédiatres, 2 Chirurgiens, 3 Urgentistes, 3 Pédiatres vacataires




A l'origine du projet



- Un dysfonctionnement de prise en charge
 - Il y a un an, un couple sourd nous explique qu'il a attendu 2h en salle d'attente avec son enfant.
 - Ils s'étaient installés en salle d'attente dès leur arrivée et ignoraient qu'il fallait s'enregistrer.
- Début d'une réflexion pour améliorer l'accueil des malentendants et sourds aux urgences pédiatriques
- Puis, nouvelle dynamique avec l'appel à projet dans le cadre de la journée des AMP-AP-AS sur les droits des usagers

Problématique

- **1 enfant sur 1000 naît sourd. Environ 3 Millions de français sourds (données 2010*)**
- **Au CHRU de Tours : environ 10 passages par an aux urgences pédiatrie → problématique de minorité**



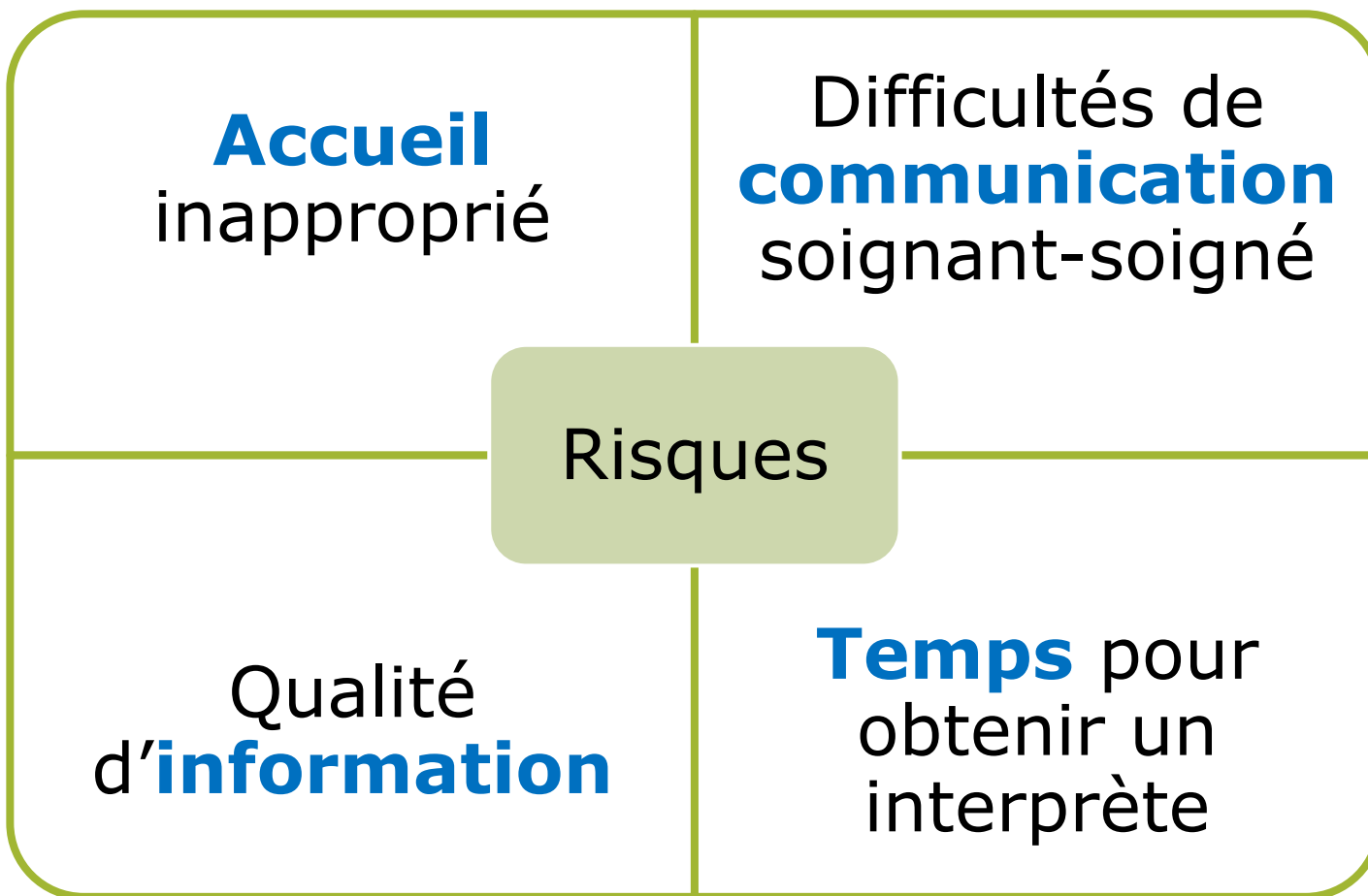
Hôpital = environnement nécessitant une réassurance du patient et de sa famille lors de la prise en charge

Information réciproque patient / soignant

Anticiper les situations peu fréquentes (quelques cas par an) pour savoir accueillir avec humanité et égalité tous les usagers

(*) Institut Pasteur et Union Européenne des Sourds

Principaux risques



Actions mises en œuvre

Ce qui
existe déjà

Interfaces / interprètes

Livret d'accueil « Je vais
à l'hôpital ... mais je suis
sourd »(*)

Formation à la pratique
de la Langue des Signes
Française

La formation en LSF au CHRU

- Une formation organisée en interne depuis 1987
- Objectifs :
 - Permettre aux soignants de découvrir la langue des signes
 - Leurs apporter un vocabulaire adapté à leurs besoins en fonction du lieu d'exercice
 - Faciliter la communication soignant/soigné
- Modalités :
 - 24h de formation (2h tous les 15 jours),
 - catégories professionnelles : ASH, IDE, AS, AP, Assistantes familiales
 - Moyenne de 10 élèves par an, depuis 1987. Pour 2012/2013, 13 professionnels formés.
- Témoignages

Actions mises en œuvre

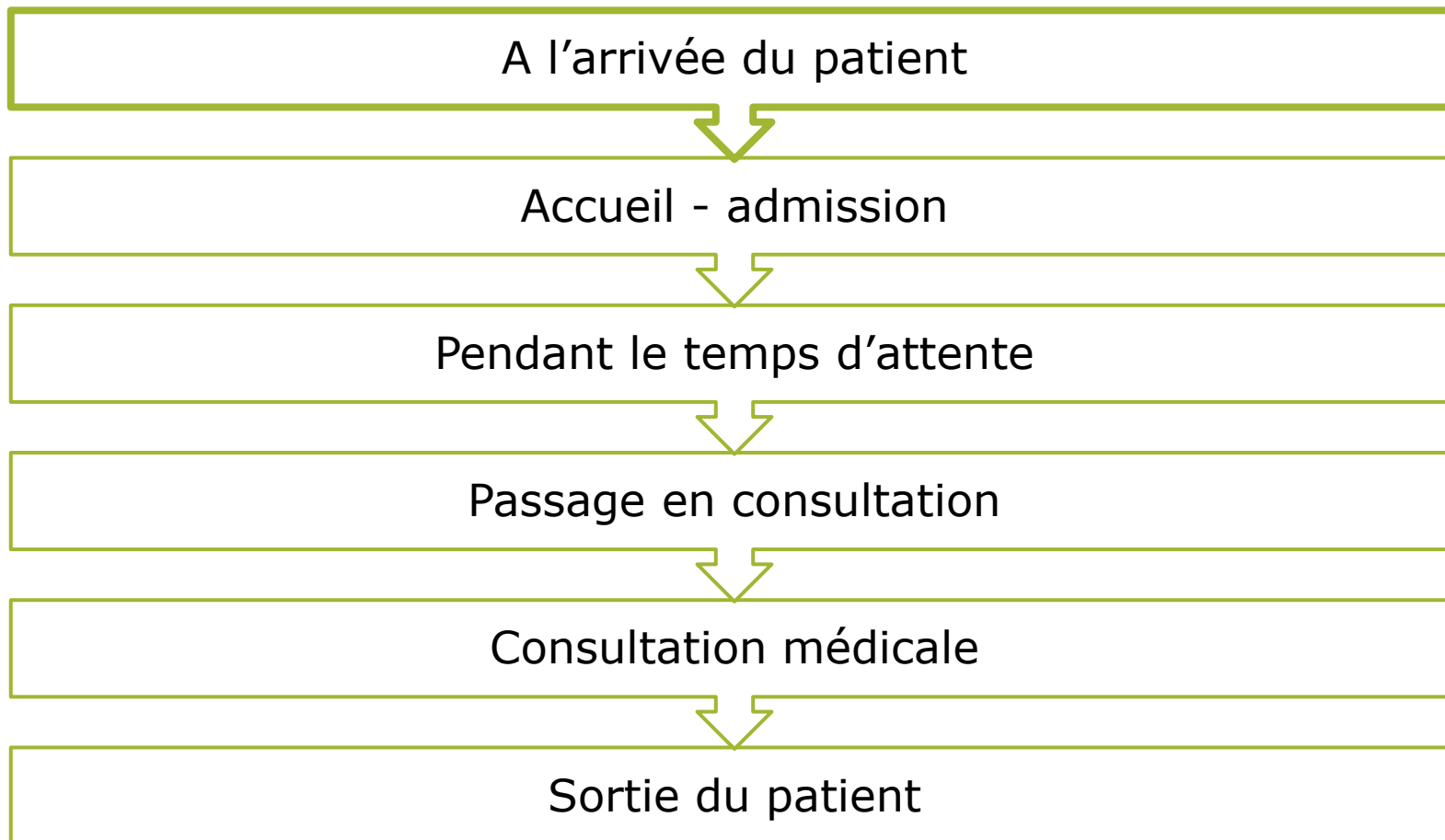
La nouvelle dynamique

Notre réflexion sur l'ensemble du parcours du patient et de sa famille

Nos outils adaptés pour les sourds et malentendants



Des outils adaptés à chaque étape du parcours du patient et de sa famille



Orienter



VEUILLEZ VOUS PRESENTER A L'ACCUEIL

PREPARER LA CARTE VITALE

LE PAPIER DU DOCTEUR (si vous avez)

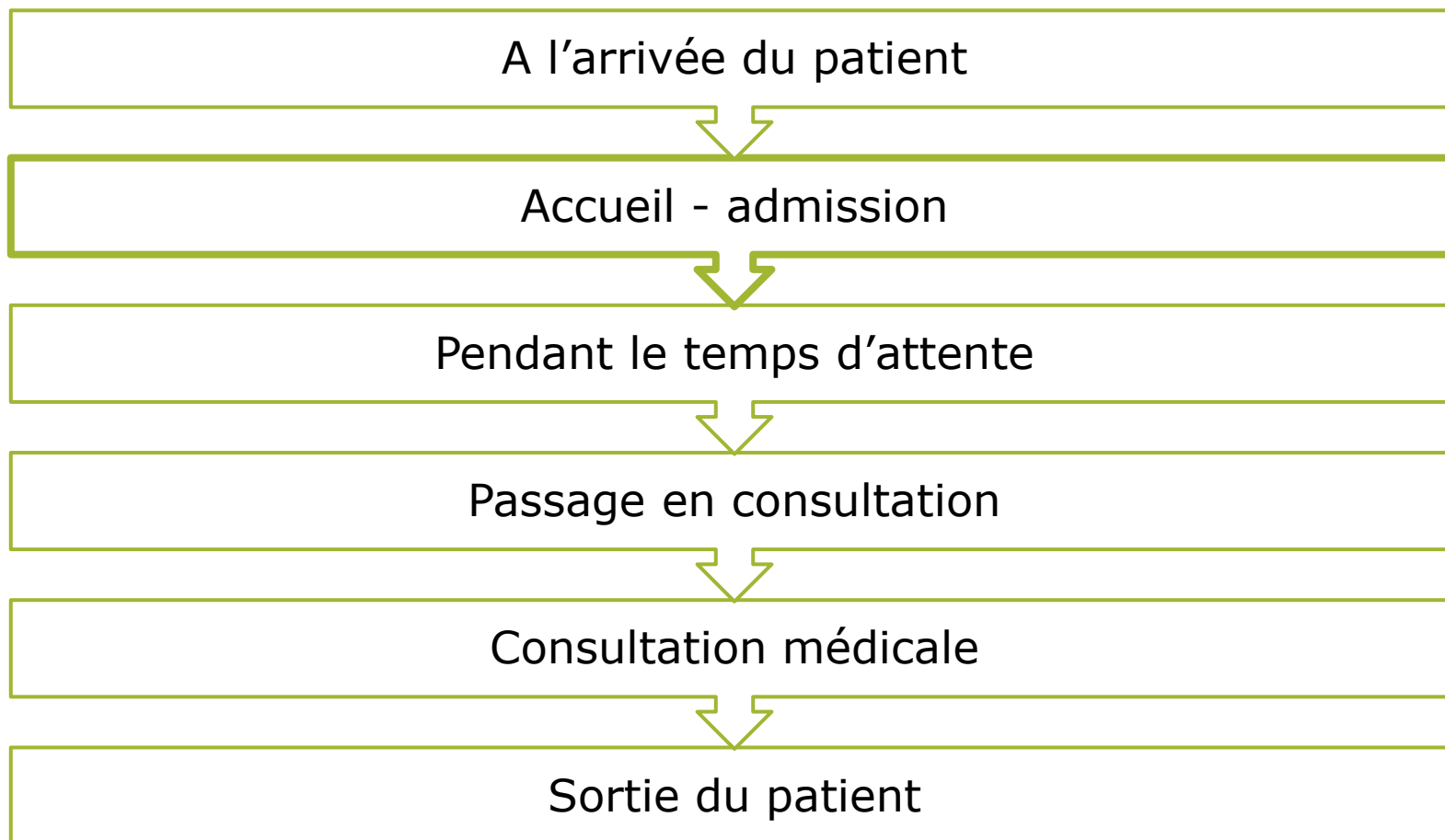


LA PERSONNE DE L'ACCUEIL VA ENREGISTRER VOTRE ENFANT.

APRES ATTENDRE A LA SALLE D'ATTENTE, UNE PERSONNE VIENDRA VOUS CHERCHER.

VOTRE ENFANT -> BOIRE ET MANGER INTERDIT ! AVANT DE VOIR LE DOCTEUR.

Des outils adaptés à chaque étape du parcours du patient et de sa famille



Expliquer le dispositif



Bonjour,

Pour mieux se comprendre, plusieurs fiches vous seront données :

- la 1ère sera pour enregistrer votre enfant
- la 2ème sera pour dire pourquoi votre enfant vient
- la 3ème sera à répondre quand vous attendrez dans la salle d'attente, merci d'être précis (juste, exact)

Vous verrez le docteur après.

Merci

Le personnel soignant

Cibler la cause de l'urgence

- Boutons sur le corps
- Vomissements
- Caca liquide (comme de l'eau)
- Caca impossible

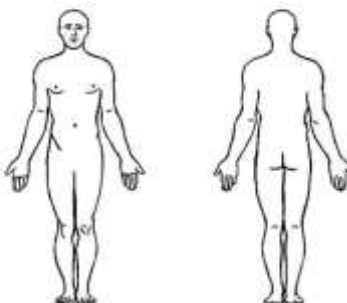
- Chute (tomber)
- Douleur
- Plaie (blessure)
- Coup (taper sur quelque chose, coup de poing, coup de pied)
- Accident
 - piéton
 - voiture
 - vélo
- Agression (bagarre, dispute)

MEDICINE

Votre enfant souffre de quel(s) problème(s) ?
Mettez une ou plusieurs croix

- Fièvre :°C
- Urineur
- Rhume
- Toux
- Respiration difficile
- Boutons sur le corps
- Vomissements
- Caca liquide (comme de l'eau)
- Caca impossible
- Autre(s) problème(s) :

A quel endroit (douleur, boutons, ...) ?
Mettez un point sur l'endroit

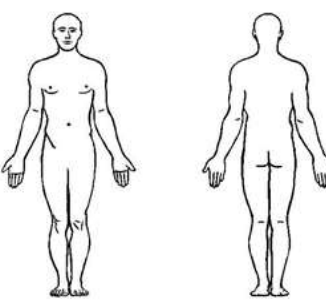


CHIRURGIE

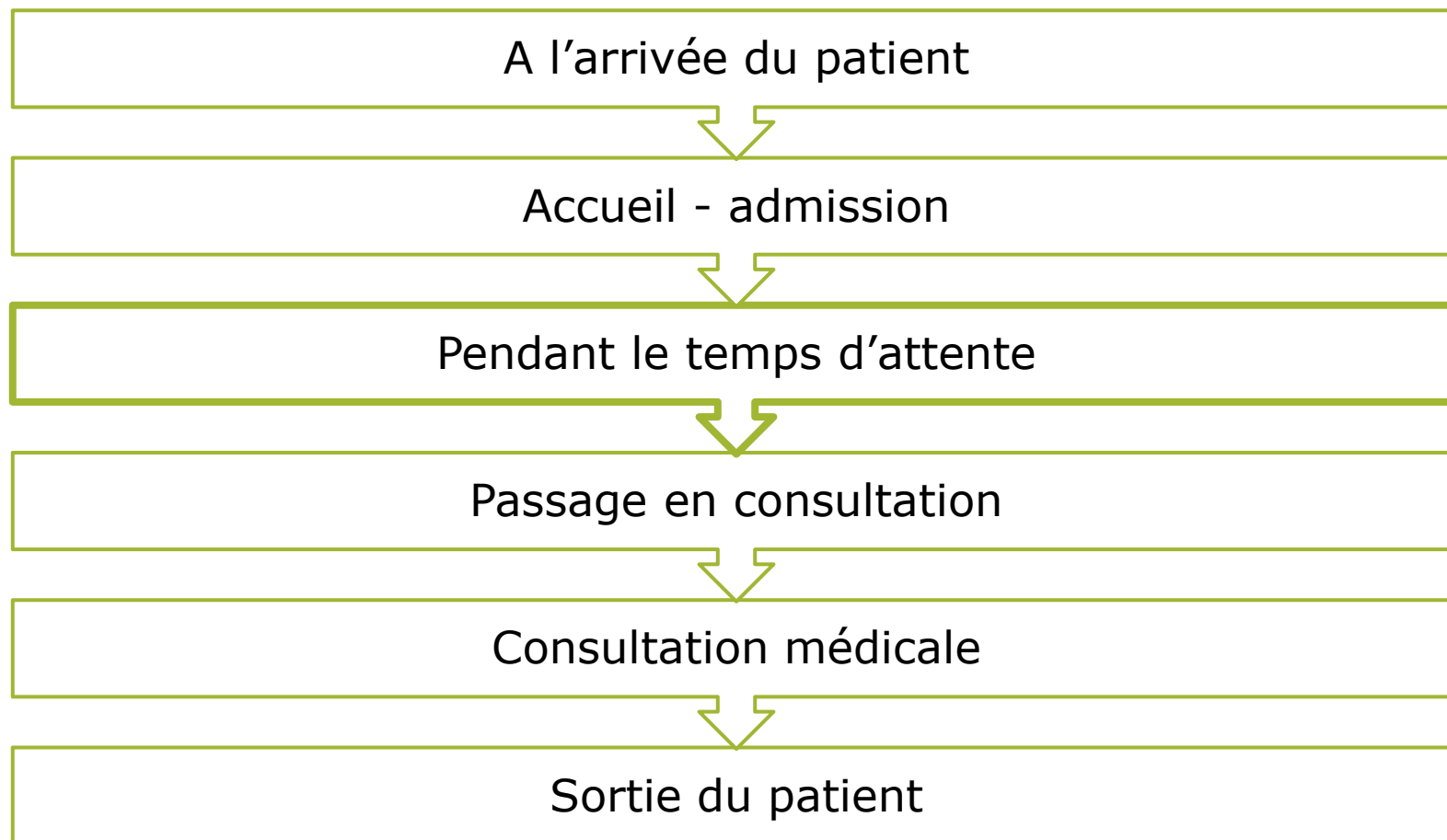
Votre enfant souffre de quel(s) problème(s) ?
Mettez une ou plusieurs croix

- Chute (tomber)
- Douleur
- Plaie (blessure)
- Coup (taper sur quelque chose, coup de poing, coup de pied)
- Accident
 - piéton
 - voiture
 - vélo
- Agression (bagarre, dispute)
- Autre(s) problème(s) :

A quel endroit votre enfant a-t-il mal ?
Mettez un point sur l'endroit



Des outils adaptés à chaque étape du parcours du patient et de sa famille



Préparer la consultation

CONSULTATION MEDECINE

Afin de préparer au mieux la consultation de votre enfant, merci de répondre à ce formulaire.

Merci de prévoir le carnet de santé

Motif de consultation (à remplir par l'agent d'accueil) :

Depuis combien de temps votre enfant souffre-t'il de ce problème :

Avez-vous déjà consulté un médecin pour ce problème ? Si oui, quand ?

Votre enfant a pris des médicaments ? Si oui, pourquoi ? Et quels médicaments ?

La douleur de votre enfant : (mettre une croix)

MAL UN PEU	MAL MOYEN	MAL BEAUCOUP

Avez-vous donné un médicament pour la douleur aujourd'hui ? Si oui, à quelle heure ? Combien de grammes ?

Un médicament pour la fièvre ? Si oui, à quelle heure ? Combien de grammes ?



Si votre enfant veut faire pipi, avertir la personne à l'accueil

Votre enfant a des allergies ? Voir feuille des allergies

MEDICAMENTS :

Votre enfant, prend un médicament ? oui Non

Si oui, le nom du médicament ?

Combien la quantité ?

Combien de fois par jour ?

VACCINS :

Depuis sa naissance jusqu'à maintenant, votre enfant vaccin quoi ?

Vaccin antituberculeuse : B.C.G. :

Oui Non Je ne sais pas

Vaccin antipoliomyélitique, antidiphtérique, antitétanique, antioquelucheuse :

Oui Non Je ne sais pas

AUX MEDICAMENTS :

antibiotiques

aspirine

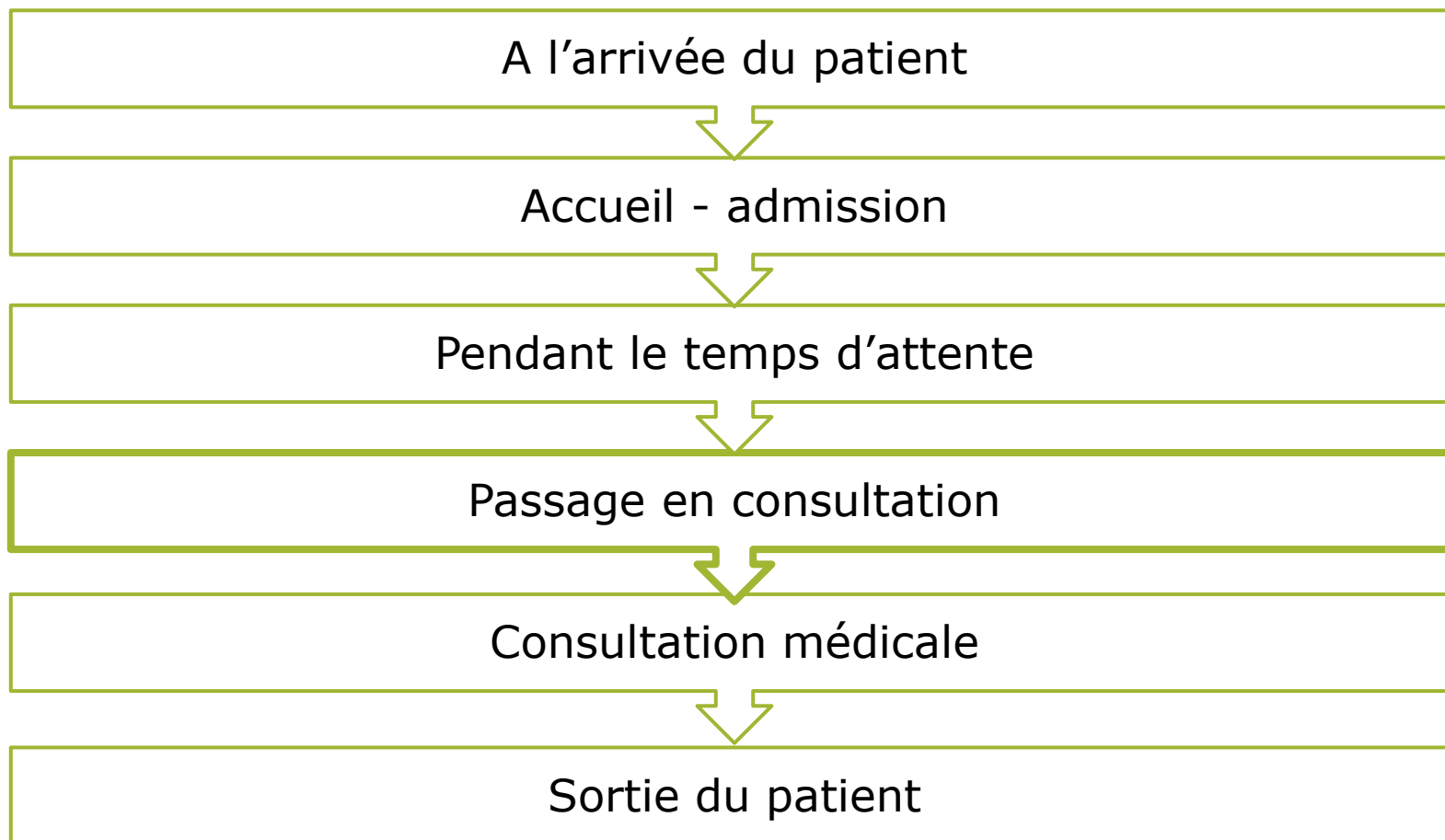
anti-inflammatoires

anesthésiques locaux (piqûre ou masque pour endormir, pas sentir la douleur, exemple : le bras, jambe ...)

anesthésiques généraux (le masque pour endormir tout le corps)

dérivés iodés (produit de contraste pour radiologie ou bétadine)

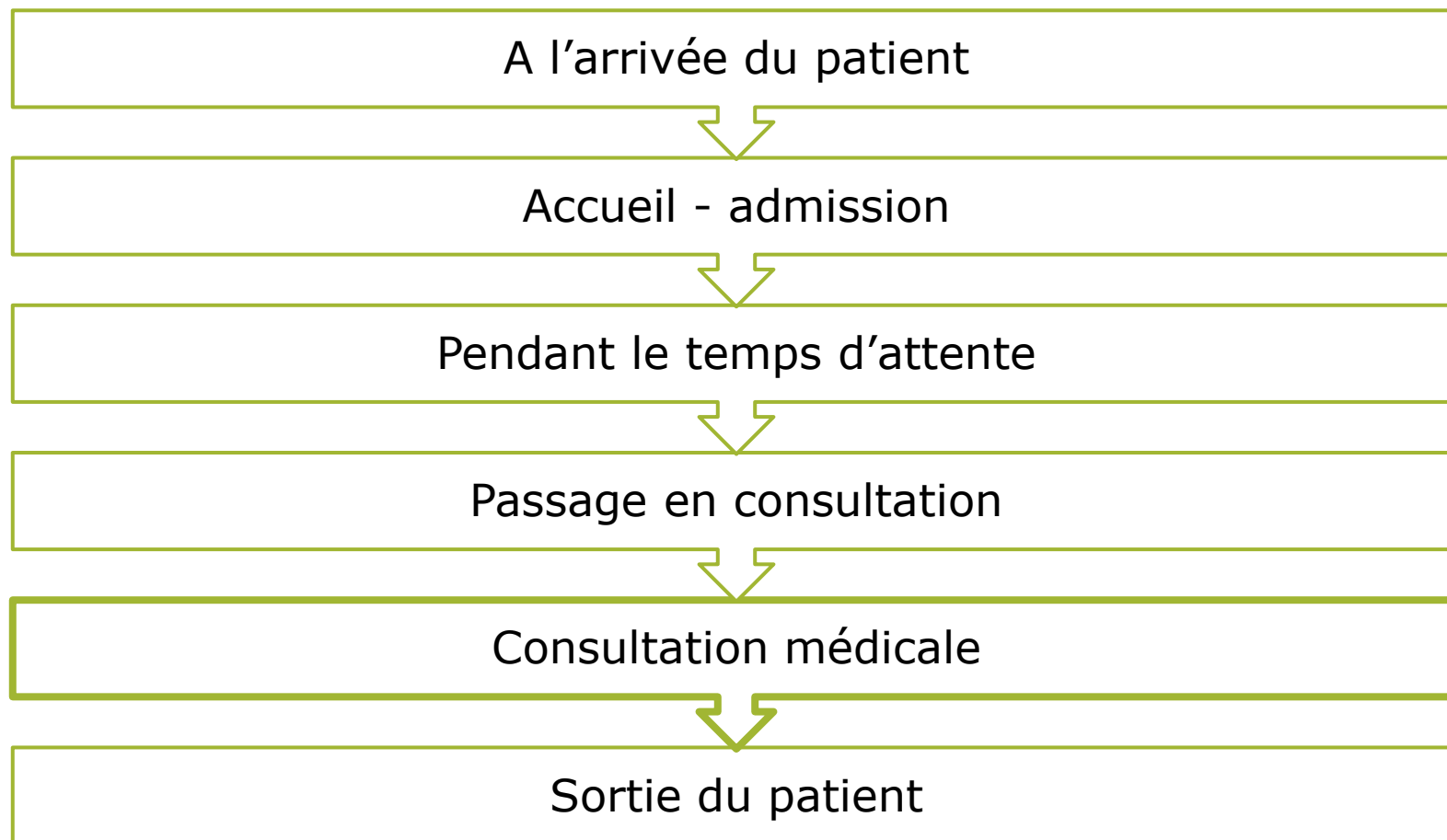
Des outils adaptés à chaque étape du parcours du patient et de sa famille



Appeler pour passage en consultation



Des outils adaptés à chaque étape du parcours du patient et de sa famille



Annoncer de la suite

Faire un plâtre



Faire une échographie



Faire un scanner



SUITE DE LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE ENFANT

Vous pouvez rentrer à la maison

Faire une ordonnance (papier docteur) pour donner des médicaments à la maison

Revoir votre docteur si ça va pas

Il faudra revoir votre docteur dans jours

Vous donnez un rendez-vous en consultation (voir autre docteur, dans un autre service), le à h

Revenir aux Urgences dans jours : le à h

EMLA : mettre une pommade sur les mains de votre enfant, qui endort la peau pour faire après la prise de sang (attendre 1h)

Faire une prise de sang

Mettre une perfusion



Faire une analyse d'urine (analyse pipi)

Faire une radio (photos os du corps)



Faire un plâtre



Faire une échographie



Faire un scanner



Demander à un autre docteur

Hospitaliser votre enfant (hôpital reste obliger)

Boire et manger Interdit

Boire et manger autoriser (pouvoir)

Opérer votre enfant (votre enfant sera endormi)

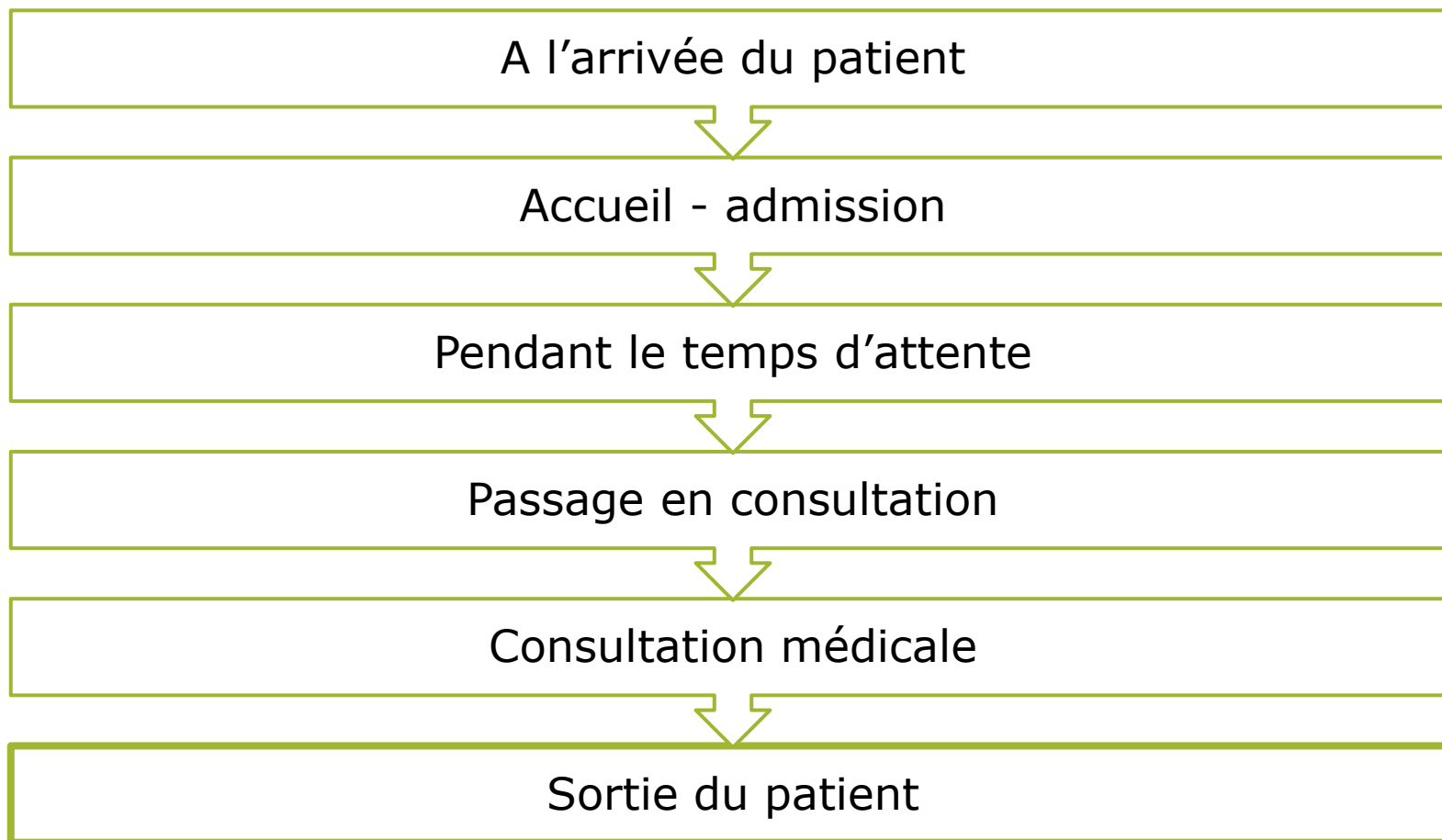
MEOPA : votre enfant va respirer dans un masque pour se calmer, être soulagé et tranquillisé pendant le soin

Illustrations reproduites avec l'autorisation de l'Association SPARADRAP

RESULTATS D'ANALYSE

Analyse d'urine :	Bon	Pas bon
Analyse de sang :	Bon	Pas bon
Radiographie :	Bon	Pas bon

Des outils adaptés à chaque étape du parcours du patient et de sa famille



Recueillir la satisfaction

USAGERS

FICHE DE SATISFACTION CONSULTATION URGENCES CLOCHEVILLE

* Personne sourde : maman
 papa
 enfant

* Les fiches que l'on vous a donné, sont elles claires ? Précises ?

* Avez-vous eu des problèmes ?

sur les différentes fiches
de la part des personnes soignants

Si oui, quel était le problème ? Quand ? Avec qui ? Fiche quoi ?

* Pour faire mieux, vous proposez quoi ?

* Êtes-vous content satisfait de cette prise en charge ? Avec les fiches, l'accueil est plus facile ?

* Pensez vous que ces fiches sont utiles (bonnes) ?

Merci de votre aide.

SOIGNANTS

FICHE DE SATISFACTION CONSULTATION URGENCES CLOCHEVILLE

* Personne sourde : maman
 papa
 enfant

* Les fiches que l'on vous a donné, sont elles claires ? Précises ?

* Avez-vous eu des problèmes ?

sur les différentes fiches
de la part des personnes soignants
de la part des parents

Si oui, quel était le problème ? Et à quel moment ?

* Avez-vous des améliorations à proposer ?

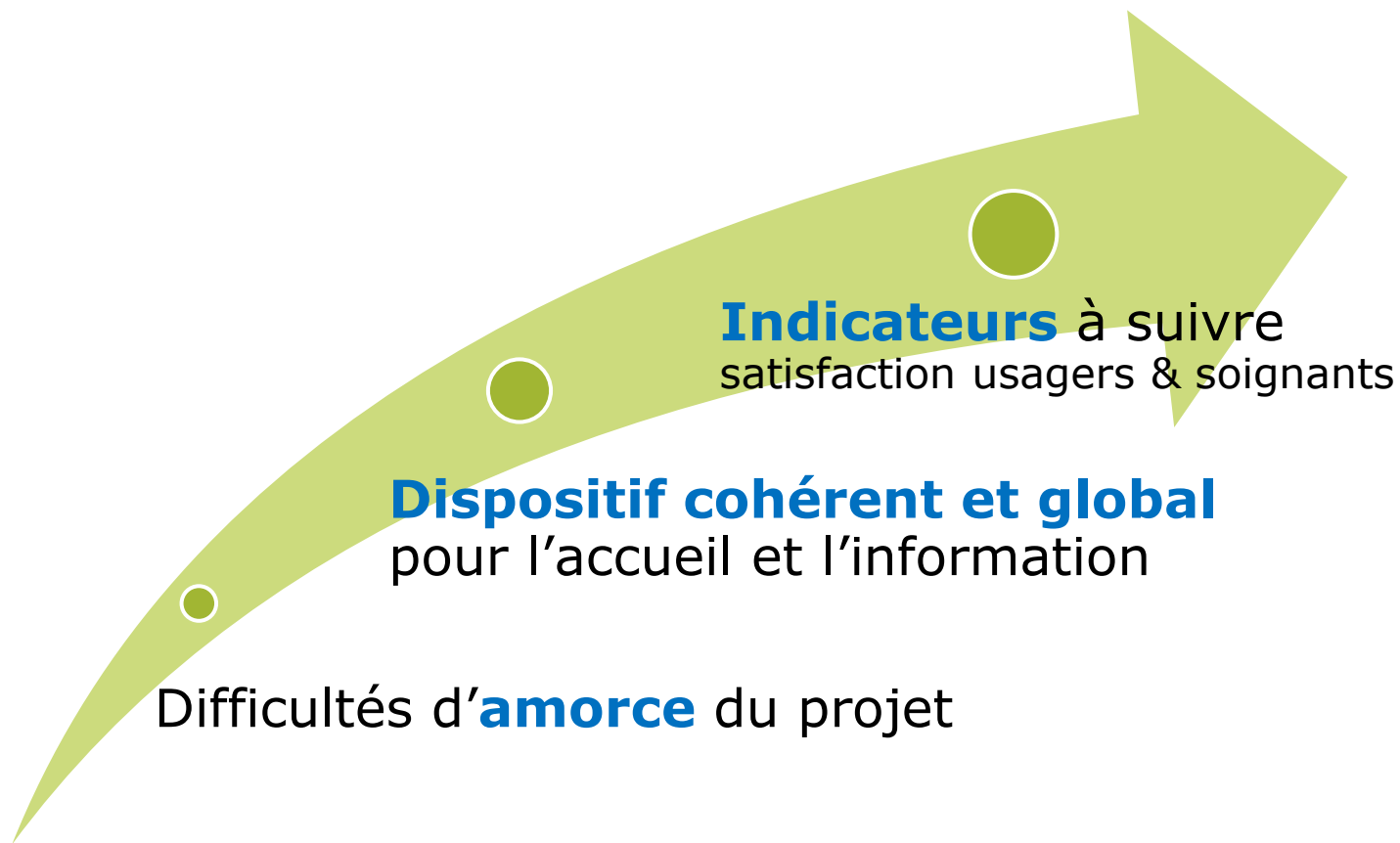
* Êtes-vous content satisfait de cette prise en charge ? Avec les fiches, l'accueil est plus facile ?

* Pensez vous que ces fiches sont utiles ?

Remarques ?

Merci de votre participation.

Bilan du projet



Remerciements

- A nos amis sourds : Jean-Marc, Arlette, Bernard et Muriel pour leur précieuse aide
- A notre cadre de santé, pour son appui permanent dans notre projet
- A notre chef de service, pour son aide médicale
- A tous nos collègues pour leur aide lors de la mise en place du projet
- A l'Association SPARADRAP pour nous avoir autorisés gracieusement à utiliser leurs images et pour leur aide