

CRÉATION D'OUTILS AUDIOVISUELS, VISUELS ET INTERACTIFS POUR FAVORISER L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION



Claude PUJOL, Infirmière,
Marielle FOUYSSAC, Aide-soignante,
Elisabeth ERDOCIAN, Cadre de Santé,
Unité d'hémodialyse, CH du Val d'Ariège,
SAINT JEAN DE VERGES

Réfléchir sur la communication, se questionner sur la qualité de l'information ont fait l'objet de plusieurs projets au sein de l'unité depuis huit ans. L'expérience de « Raconte-moi la dialyse » a permis de créer différents supports comme des quiz, un lexique du vocabulaire de la dialyse avec des jeux de mots, des photos et un recueil de témoignages de « ceux qui vivent la situation. »

Nous avons poursuivi cette dynamique avec une réflexion sur le poids des mots, pouvant devenir des maux et l'importance de la parole. L'atelier d'écriture transformé en expression orale avait montré son intérêt.

Toutefois, des limites peuvent exister selon le niveau d'acceptation de la maladie et la difficulté à intégrer le traitement au quotidien. De plus, la compréhension de la langue peut être également une difficulté.

Réfléchissant sur les modes de communication et la qualité de l'information, la place de l'image, de l'interactivité et de l'immédiateté (comme l'information sur internet) est apparue comme des éléments prégnants à prendre en considération. En effet, dans le domaine sanitaire et notamment dans le cadre du diabète, de nombreux outils sont apparus avec des applications sur le téléphone portable par exemple.

Ainsi, face à ces évolutions techniques et sociétales, nous avons voulu développer de nouveaux supports plus actuels (audiovisuels, visuels et interactifs). Force est de constater que ces évolutions ne concernent pas que les populations les plus jeunes.

Cependant, il est évident qu'il ne s'agit que « d'outils ou supports » qu'il faudra adapter aux besoins individuels, aux attentes et aux projets de vie.

MÉTHODOLOGIE

Nous avons acheté dans un premier temps un caméscope. Nous avons réalisé plusieurs types de supports et scénarii. Pour les outils visuels, nous avons fait appel à notre dessi-

nateur et à la créativité des soignants. Pour l'outil interactif, nous avons bénéficié du « savant génie » et des qualités pédagogiques de Pascal M., IDE (Merci et Bravo pour son ingéniosité) ! Pour l'aspect linguistique que nous allons vous présenter, nous avons fait appel aux ressources internes au sein de l'établissement. Plusieurs membres de l'équipe ont participé aux différents projets.

LES PROJETS

Nous allons vous présenter les projets visuels, audiovisuels, le livre interactif et les ateliers de la journée de la dialyse (autre forme d'information très « pratique » pour les patients et leurs familles).

Le projet audiovisuel multi langues

Il s'agit d'un support en plusieurs langues qui présente les horaires, le fonctionnement en séances, l'accueil et le respect, la possibilité de traducteur et un lexique de mots ou phrases utiles. (Nous ferons dans un second temps la version qui précise la technique d'hémodialyse, les grands principes car la personne peut n'avoir jamais été dialysée). Nous avons toutefois abordé ce thème très succinctement dans la présentation du fonctionnement en précisant que nous ferons le point sur les connaissances grâce au traducteur.

Ce support a d'abord été **réalisé à l'écrit et regroupé dans un classeur** (à ce jour, il est traduit en anglais, russe, arménien, espagnol, catalan). D'autres traductions sont en attente de réalisation.

Toutefois certaines personnes ne sachant pas lire, nous avons créé une forme audio : russe et arménien (en effet, nous avons reçu un jeune de 20 ans d'origine russe qui ne savait pas lire. Cette situation nous a donc montré les limites d'un support écrit). Nous poursuivrons en fonction des ressources en d'autres langues. L'occitan étant pratiqué en Ariège, il sera intéressant d'en faire une version ou du moins un lexique. (Dans le cadre de notre nouveau projet «journal de la dialyse», nous évoquons des mots occitans de «tous les jours» dans la «vraie vie de la dialyse ariégeoise»).

Nous avons la chance d'avoir une liste de personnes parlant des langues étrangères sur l'établissement (liste sur notre «intranet»). Nous bénéficions également d'une convention avec un centre de traduction de 9 h à 17h du lundi au vendredi sauf jours fériés.

Pour les vidéos, nous avons commencé par le russe et l'arménien grâce à Suzanna (ASH de notre équipe) **qui est très impliquée dans son travail. C'est une professionnelle motivée** (comme toute l'équipe ASH) intervenant au sein de notre unité. **Merci à l'équipe et à Sylvie, leur cadre.**



Suzanna

Bienvenue en Hémodialyse multi langues : version française

Bienvenue en hémodialyse :

Nous avons réalisé une vidéo pour vous expliquer le fonctionnement du centre et les éléments importants. Nous avons la possibilité d'avoir un traducteur (au téléphone) du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Le centre d'hémodialyse est ouvert du lundi au samedi de 7h à 19h (jours fériés compris)

Nous vous donnerons des horaires de rendez-vous et vous demanderons SVP de les respecter. Un retard entraîne également un retard pour les autres. Le respect des lieux et des personnes est important pour la qualité des soins et confort de tous les patients.

Il faut nous signaler tout problème qui vous inquiète ou douleure. Il est important pour nous que votre séance se passe bien.

Si c'est la première fois que vous faites de l'hémodialyse, des explications vous seront données. Nous vérifierons aussi vos connaissances et habitudes, besoins pour le suivi du régime et la surveillance des voies d'abord. (Même si vous dialysez depuis quelque temps, des pratiques peuvent être différentes d'un pays à l'autre).

Nous pouvons utiliser « GOOGLE TRADUCTION » mais cet outil présente des limites. Nous vous proposons un petit lexique pour pouvoir échanger et connaître en même temps des mots importants.

Bon courage

Le centre d'hémodialyse.

Lexique

Douleur :

Avez-vous mal ? Où ?

Temps de dialyse :

Bonjour, je suis :

Infirmière :

Aide-soignante :

Médecin :

Comment allez-vous ?

Vous avez pris du poids ?

Avez-vous des difficultés avec le régime ?

Au revoir

Transformation du projet écrit «Raconte-moi la dialyse» en vidéo

Tous les thèmes seront repris (hémodialyse, voie d'abord, rôle des soignants) :

- Spécificité d'une salle principale, l'attente, le respect mutuel...
- Des mini scénettes en salle d'attente mettrons en scène des situations pour entendre les patients (exemple : thème des vacances, du lavage des mains, ce qu'ils ressentent,...).
- Les vidéos faites pour la semaine de la sécurité seront jointes.

Nous avons débuté avec un film sur l'accueil en dialyse (en musique, deux versions) et allons poursuivre la démarche selon les thèmes évoqués ci-dessus (le prochain mini film devrait concerner les vacances des patients).

Le rôle des différents protagonistes est en cours (ASH, IDE, AS, Cadre, Médecin,...).

Un partenariat avec des étudiants en audiovisuel est, à ce jour, en cours d'élaboration et de convention pour obtenir un support de meilleure qualité. La sollicitation d'un professionnel est également à l'étude.



Accueil

Vidéos pour la sécurité

Dans le cadre de la semaine de la sécurité (fin novembre) nous avons voulu, sous une forme ludique et créative, reprendre des points centraux pour la sécurité des patients. Du fait de la spécificité de la prise en charge en hémodialyse (séance de 4 heures, 3 fois par semaine), nous avons une certaine connaissance de la personne accueillie et une relation soignant/soigné chronique, avec une dimension humaine et temporelle spécifique.

Les habitudes sont des risques et les pratiques professionnelles doivent être questionnées en tenant compte des évolutions.

Nous avons, il y a un an, participé volontairement à un audit «culture de la sécurité».

Dans cet esprit et dynamique, nous avons réalisé une vidéo pour aborder des thématiques dans «question pour un champion de la SÉCURITÉ». Nous avons réalisé le scénario, choisi les noms : Présentateur : Julien TERNET, des candidats : Dr Candide ALBICANS : dermatologue, Lucie FER : exerçant en hémodialyse, Sacha TOUILLE : commerciale en SHA : Solution Hydro Alcoolique). Nous avons réalisé des buzzers à partir de flacons de SHA.

Les thèmes abordés sont :

- le circuit du médicament,
- le bracelet d'identification,
- l'hygiène avec la SHA,
- l'hémovigilance avec les contrôles avant pose (vérification de l'identité avec question ouverte, vérification du bracelet, des bilans et documents, prescriptions et contrôle ultime au lit du patient).

Cette vidéo a permis de reprendre en équipe ces thématiques, sensibiliser au risque d'erreur et l'importance du signalement des événements indésirables, le danger des habitudes, l'analyse de situations face à une erreur ou pratique qui aurait pu conduire à un risque.

Au-delà du travail et des réflexions en équipe, la vidéo a été présentée lors de la semaine de la sécurité au CHIVA et lors de la 3ème journée de la dialyse dans l'atelier «SÉCURITÉ» : (rencontre patients, familles, soignants hors hôpital avec des ateliers diététiques, médicaments, voies d'abord,...).

Une version patient, co-acteur de sa sécurité, a également été réalisée (en lien avec les compétences de sécurité, les principes alimentaires, la conduite à tenir en cas de saignement ou de signes d'hyperkaliémie), et **l'importance de s'exprimer et être entendu !**



Le livre interactif (tome I : le petit quiz de ma fistule) réalisé par Pascal

Projet livre interactif sur les voies d'abord

(projet réalisé par Pascal, Infirmier)

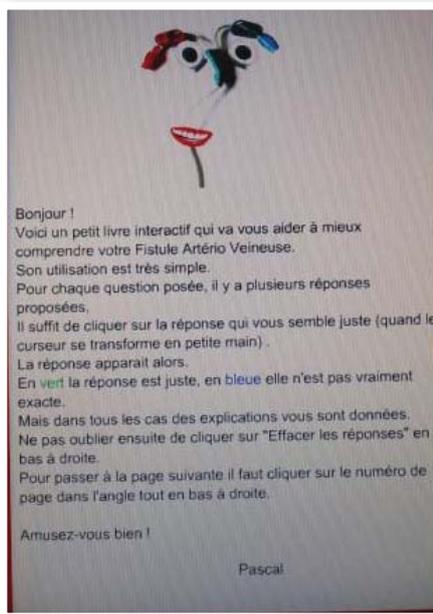
A partir d'un logiciel (droit libre), des questions ont été posées avec des propositions de réponses selon les choix.

Cet outil peut s'utiliser en tête à tête soignant/soigné pour apporter des compléments d'informations, voire favoriser d'autres questions permettant donc une information et des échanges.

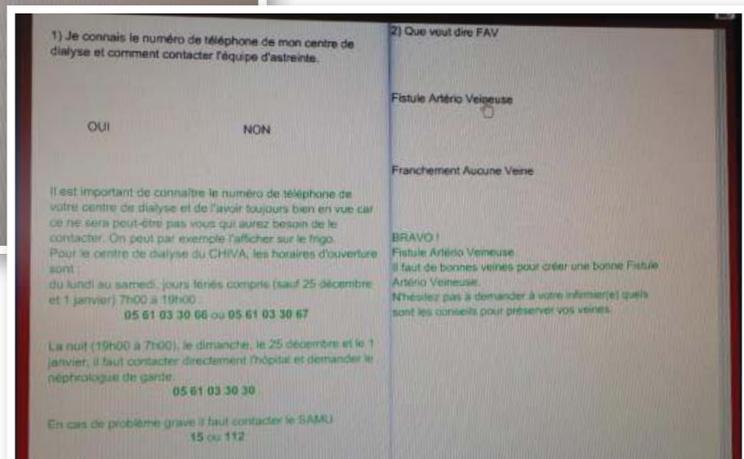
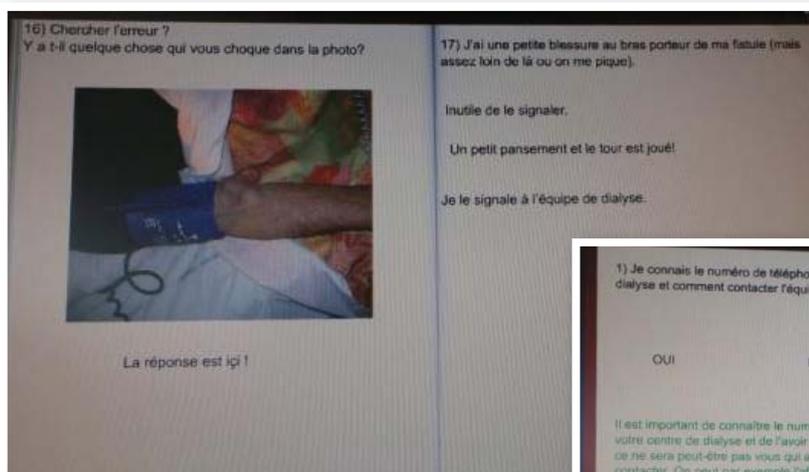
Le tome I sur les fistules artériovéineuses est fini (à suivre : pontage et cathéter).

En attendant, une version papier, sous forme de quiz sur les différentes voies d'abord (avec humour), existe et a été présentée lors de la 3ème journée de la dialyse en 2013. Le livre interactif a été présenté avec brio par Pascal lors d'une rencontre inter régionale sur les voies d'abord en dialyse en septembre 2014 ou «comment impliquer le patient dans son suivi».

Éducation thérapeutique



Importance de préciser la présence de deux types de voies d'abord lors d'une hospitalisation même si cela semble une évidence



Comme tout outil, au vu des réponses et utilisation, certaines phrases seront reformulées ou complétées.

Le cathéter étant assez visible, la fistule artérioveineuse mise en place récemment pourrait «être oubliée» si l'IDE n'en a pas la connaissance.

Exemple de participation du patient à la surveillance de sa voie d'abord à domicile et la conduite à tenir pour la protéger.



Atelier sur les voies d'abord
Outils présentés et testés par les patients sous le «regard bienveillant» de Nathalie et Pascal ! (Version déguisée pour la 3ème fête de la dialyse).

Il est important que le numéro de téléphone soit connu et qu'il n'y ait pas d'hésitation pour nous appeler, demander un conseil ou signaler une anomalie ou une question qui pourrait permettre d'agir rapidement selon la situation.

La 3ème journée de la dialyse : les ateliers, ou comment apporter des informations aux patients et aux proches

Les ateliers sont très visuels et permettent des échanges sur les médicaments, la technique, la diététique (atelier très attendu et très visuel), les vacances, les voies d'abord, la sécurité, la dialyse péritonéale, la personne de confiance, la FNAIR (ses actions, sa revue), le lavage des mains et l'appareil qui permet de noter l'efficacité de l'utilisation de la SHA.

PISTES D'AMÉLIORATION

Le souhait est de passer par un professionnel pour réaliser un DVD sous forme de chapitre, pour améliorer la qualité du support, pour le droit à l'image. (Nous sommes en attente de validation d'un partenariat avec des étudiants en audiovisuel et également en réflexion de projet avec un professionnel).



Hygiène des mains :
Aurélié et Lydie et la boîte à SHA (atelier très visuel)



Atelier médicament par
le Dr Candide Albicans (Patrice Gendridéal)



Fabrice, chef de la technique
aux commandes (hémodialyse)



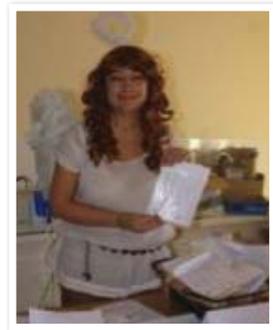
Miss Ariège (Vanessa)
& Mister Retraité (Pierre)
pour les mots de la dialyse



Dr. B.CEILLOU et Corinne
«Bécassine» pour les images
et souvenirs de la dialyse.



Marielle et Christine,
duo hispanique pour l'atelier
vacances olé !



Elisabeth, Ange gardien
et l'atelier sécurité (dont le kit
anti hémorragie)

Éducation thérapeutique

En fonction des besoins, nous compléterons avec une vidéo en langue des signes. Pour les personnes ayant un déficit visuel, il semble que le braille soit peu utilisé et le support audio sera adapté.

Nous poursuivrons avec une information sur les droits des patients en vidéo (personne de confiance, satisfaction, respect des droits,...).

L'outil vidéo est également utilisé pour des réflexions sur la sécurité et sur les évaluations des pratiques avec accord des participants (soignants).

Dans la salle, il est possible de diffuser des vidéos grâce à un vidéoprojecteur (et un drap sur les paravents, il faut bien s'adapter !). Ce système s'adresserait à deux ou trois patients mais poserait le problème du son (nous avons utilisé ce système après la journée de la dialyse pour un retour aux patients, ce qui fut fort apprécié).

Les télévisions devraient être changées (peut-être une version avec un lecteur DVD intégré ou port USB pourrait nous aider et régler le problème du son dans la salle).

Nous sommes ravis car nous allons bientôt avoir une télévision en salle d'attente où nous pourrions faire passer certaines informations. L'utilisation de l'ordinateur portable est une ressource.

Nous avons également un projet de «roman photo» ou de bande dessinée pour faire passer des informations sous une autre forme. (Encore des projets !!)

CONCLUSION

C'est une expérience riche, créative qui sollicite plusieurs membres de l'équipe et les patients dans un but commun. Elle contribue d'une certaine façon aux droits des patients, à leur information et à la possibilité d'échanger, et de communiquer.

C'est un outil qui favorise aussi la cohésion et la cohérence du discours professionnel en redéfinissant certains points. Bien sûr, rien ne remplace l'échange direct et l'expression de la personne mais un support ludique, voire humoristique (et parfois même l'autodérision et un bêtisier !) peut aider.

Il est évident que ce qui prime est la singularité de la personne, ses propres besoins et attentes.

L'outil visuel est plus explicite. Il faut en tenir compte et intégrer également les évolutions comme les écrans tactiles et l'interactivité (les écrans tactiles posent certaines limites en termes d'hygiène et nécessiteraient une protection individuelle).

Merci aux différents participants aux projets, à leur créativité et implication. C'est aussi appréhender la profession différemment et ne pas rester sur des acquis.