



Quand le numérique participe à l'humanisation des soins

Catherine Moret
Centre Léon Bérard, Bed Manager, Chef du projet interculturelité,
28, Prom. Léa et Napoléon Bullukian, 69008 Lyon, France
<catherine.moret@lyon.unicancer.fr>

■ Genèse du projet

Avec les mouvements importants de population et les partenariats à l'international, les établissements hospitaliers accueillent de plus en plus de patients ne parlant pas le français et de culture différente.

Chaque année, le Centre Léon Bérard (CLB) reçoit près de 4 000 patients ne parlant pas ou ne comprenant pas la langue française. En effet, dans le cadre de son projet d'établissement 2016-2021, le centre poursuit sa politique de développement, de partenariats et de collaborations au plan national, mais aussi européen et international.

La prise en charge de patients ne parlant pas le français et ayant une culture différente est souvent compliquée. Les barrières linguistiques et socio-culturelles, séparant les patients d'origine étrangère et les soignants, sont nombreuses. Dans ce cas, c'est un véritable défi pour les équipes soignantes de pouvoir communiquer, se faire comprendre, rassurer, mettre en confiance, expliquer et faire adhérer au parcours de soins et aux traitements. Les représentations du corps, de la maladie et des soins

des patients peuvent parfois être très différentes des nôtres, et des situations difficiles, voire conflictuelles, peuvent être rencontrées.

Face à l'enjeu que représente l'interculturalité dans le secteur hospitalier, le CLB a créé un groupe projet pour aider le personnel à prendre en charge ces patients avec leurs particularités socioculturelles et leur problème de compréhension. L'objectif est double : former le personnel à la médiation culturelle et lui donner des outils.

Grâce à un don de la Fondation de France, obtenu en réponse à un appel à projet concernant l'humanisation des soins, 80 ambassadeurs de terrain répartis dans les différents services de l'établissement (services de soins, d'accueils et médicotecniques) ont reçu une formation d'initiation à la médiation culturelle.

■ Création de l'application numérique

Pour poursuivre son action, face à la problématique de compréhension, nous avons imaginé un outil qui permettrait d'améliorer la communication. Notre produit est une application numérique,

interactive et collaborative, nommée Traid'Union. C'est en quelque sorte un imagier interactif, et non pas un traducteur comme il en existe déjà, la traduction littérale du langage médical pouvant être elle-même source d'incompréhension de par la complexité du discours et le niveau d'instruction du patient.

Traid'Union se présente sous la forme d'une boîte à outils avec des dossiers et sous-dossiers contenant des images, des pictogrammes et des vidéos. Elle est installée sur des tablettes numériques, mises à disposition des professionnels au sein même des services de soins, des plateaux techniques et des accueils du CLB.

Chaque soin est répertorié et imagé, ce qui permet au soignant d'expliquer ce qu'il va faire et au patient de comprendre le geste qui sera réalisé. Nous avons inclus un système de feedback pour vérifier que le message a bien été compris. L'application est le trait d'union entre soignants et soignés.

Elle offre à tous les patients la même qualité de prise en charge quelles que soient leur origine, langue et culture. Le patient devient acteur de sa prise en charge.

Les professionnels ont désormais un outil adapté qui les aide à une meilleure compréhension avec les soignés et les sécurise au quotidien.

■ Les utilisateurs

L'application peut être utile à tout le personnel médical. En consultation, elle peut être utilisée par le médecin pour expliquer les effets secondaires des traitements ou pour demander au malade de localiser sa douleur. Pour les soins quotidiens, elle est d'une grande aide aux infirmier(e)s ou aux aides-soignant(e)s, ainsi qu'aux diététicien(ne)s. Par exemple, dans la rubrique « soins », on retrouve tout ce qui a trait aux différentes parties du corps, aux soins d'hygiène, aux analyses (prise de sang, dextro, recueil d'urine, etc.), à la douleur et ses caractéristiques (intensité, types de douleurs, fréquence, etc.), et à l'alimentation avec une partie sur les régimes (sans sucre, sans porc, sans résidus, mixés, etc.). Elle peut être utile aussi aux personnels d'accueils ou aux assistant(e)s médicaux, car on y retrouve une rubrique sur les documents administratifs nécessaires pour une hospitalisation

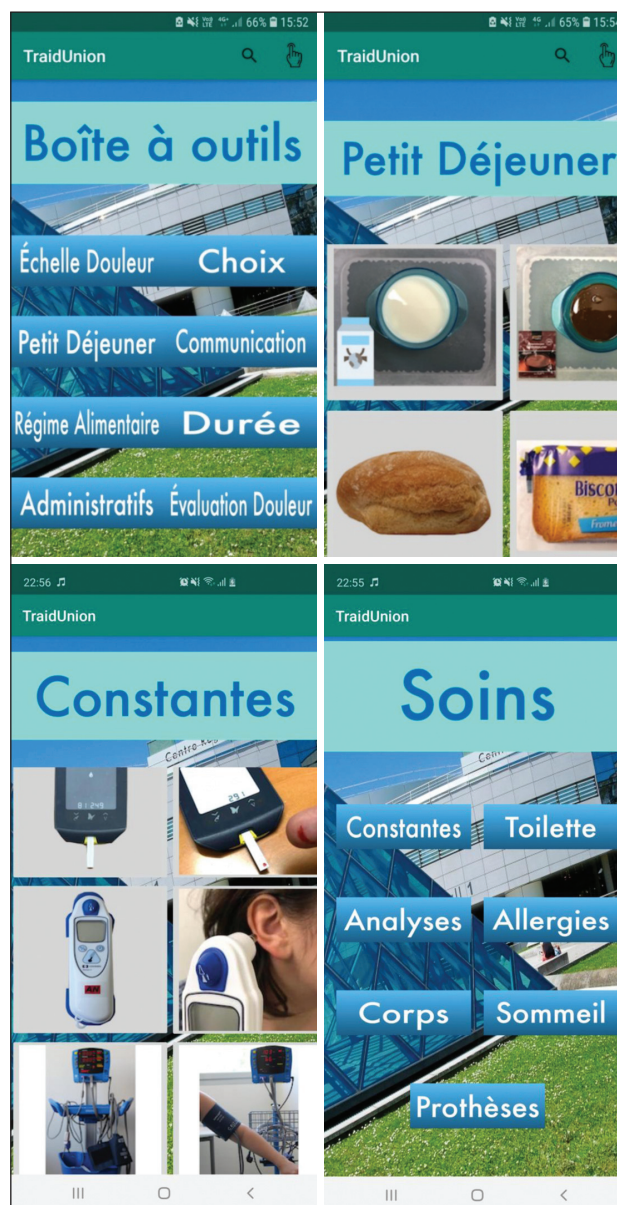


Figure 1. Application Traid'Union.

(carte vitale, passeport, carnet de vaccination, etc.), et une autre sur les documents médicaux (ordonnances, examens de radiologie, résultats de bilan sanguin, etc.).

Pour les patients, l'image constitue une véritable alternative au langage. Elle permet de se faire comprendre et ainsi de rendre le patient « acteur » de sa prise en charge. Grâce à un système de feedback, les patients peuvent montrer s'ils ont compris ou non et s'ils sont d'accord ou non.

L'application en quelques chiffres

700 items
26 catégories
2 stagiaires
8 vidéos
Plus d'une dizaine d'ambassadeurs par ateliers
~50 000 lignes de code
4 mois de travail
+ 500 mots pour la barre de recherche



« Ce matin, je distribue les petits déjeuners. Je rentre dans la chambre 108 ; Mr T. est arrivé hier soir. C'est un nouveau patient qui ne parle pas du tout français, ni anglais. J'essaie de me faire comprendre avec des gestes, je mime, il me regarde, et je lis dans ses yeux un profond désarroi. Ma collègue va chercher la tablette avec l'application Traid'Union, et là son visage s'éclaire, en 2 minutes la communication est rétablie et le petit déjeuner servi. » Stéphanie, aide-soignante

■ Finalisation du projet

La création de cet outil a été possible grâce à deux étudiants informaticiens que nous avons accueillis pour un stage de quatre mois. Nous avons réalisé ensemble une application sur mesure. Chaque contenu, photo, image ou pictogramme a été validé par les soignants, puis codé par les étudiants.

En juin 2019, notre projet a été primé aux Trophées de la santé, organisés par le groupe Progrès, et a reçu le Trophée de la relation soignant/patient, ce qui nous a permis de trouver un financement privé pour l'achat de tablettes numériques. L'application a été installée sur ces tablettes, qui ont été remises aux soignants en novembre 2019. Après quelques mois d'utilisation, le retour des soignants est très positif ; notre outil est un véritable « pont » entre le personnel et le patient, un Traid'Union.

Liens d'intérêts : l'auteur déclare ne pas avoir de lien d'intérêt.