Une application pour faciliter la communication avec les patients qui ne peuvent pas s’exprimer

projet picto

La communication est essentielle dans la relation soignant-soigné. Pour conserver ce lien unique et indispensable, l’hôpital fribourgeois se mobilise et innove. A l’aide d’une application, mise au point par son Service de communication en collaboration avec le pôle clinique et le Service de logopédie, une série de pictogrammes permet de déterminer les besoins fondamentaux des patientes et des patients qui ne peuvent plus s’exprimer par la parole ou qui ne peuvent pas être compris.

« L’idée n’est pas de pouvoir tenir une conversation philosophique avec les malades, mais bien de définir avec eux leurs besoins et leur ressenti », souligne Juliette Belissent, responsable du pôle clinique de l’HFR. Connaître le niveau de douleur éprouvé par la personne, savoir si elle a froid, si elle a peur, si elle aimerait prendre une douche… autant d’éléments essentiels que le personnel soignant ne peut pas deviner et pour lesquels un échange avec la patiente ou le patient est nécessaire.

Jusqu’ici, le personnel soignant se débrouillait avec la gestuelle et quelques dessins sur des feuilles de papier. Il peut désormais présenter aux malades une palette de pictogrammes grâce à l’application développée par le Service de communication de l’HFR. « Nous n’avons pas réinventé la roue, note Juliette Belissent. Nous nous sommes inspirés d’un imagier existant, comme le mentionne l’application, que nous avons parfois simplifié, parfois complété. »

Aussi pour les malentendants et les allophones

Le choix de ces pictogrammes a été réalisé en collaboration avec les logopédistes, qui sont quotidiennement confrontés à des personnes en réhabilitation après un accident cardiovasculaire, une hémorragie cérébrale ou d’autres lésions. « Nous avons eu rapidement une idée assez claire de ce qui pourrait nous aider », ajoute la responsable du pôle clinique. Et, malgré la pandémie de Covid-19, le projet Pictogramme a vu le jour en quelques mois.

« Les malentendants sont une autre catégorie de patients que nous pouvons soigner mieux grâce à cette application. » D'autant qu'en plus des cinq catégories de besoins définis dans l'application, un onglet supplémentaire a été ajouté afin d'offrir à ces derniers un espace où taper du texte.

Par ailleurs, même si elle n'a pas été conçue à cette fin, l'application peut aussi faciliter les échanges avec les personnes allophones. « Nous continuerons à privilégier le dialogue grâce à la présence d'interprètes, assure Juliette Belissent. Mais il y aura toujours des moments sans interprète où la communication pourra être maintenue grâce à l'application. »

Testée et approuvée

Juliette Belissent, responsable du pôle clinique de l'hôpital fribourgeois, a pu expérimenter la pertinence de l'application Pictogramme en situation réelle. « Quelques jours à peine après que le Service de communication m'avait annoncé que l'application était opérationnelle, mon père a fait une chute dans l'escalier », explique-t-elle. Une hémorragie cérébrale le laisse avec une aphasie de Broca.

« Pendant des jours, nous avons communiqué grâce à ma tablette et à l'appli de l'HFR. C'était un vrai soulagement de pouvoir connaître son degré de douleur, de savoir s'il se sentait angoissé ou calme. Je peux témoigner que le système fonctionne, même avec une personne de 80 ans peu aguerrie à la technologie. »

La clinicienne fribourgeoise a même prêté sa tablette au personnel soignant de la clinique où était pris en charge son père. « Il n'existait pas d'outil pour communiquer avec les malades privés de leurs moyens d'expression », souligne Juliette Belissent. L'application développée à l'HFR pourrait être utile bien au-delà de ses propres centres de soins.

Sophie Roulin
Patients & proches
Étiquettes
Médecine interne générale