

Palmarès du concours de trombinoscopes organisé par l'association SPARADRAP

Avec le soutien de la Fondation d'entreprise B. Braun, de la Fondation Stavros Niarchos, d'AbbVie et de la Fondation de France

Françoise Galland¹, Myriam Bliidi², Dr Catherine Devoldère³

¹ Cofondatrice et directrice de l'association SPARADRAP – francoise.galland@sparadrapp.org

² Chargée de projet, responsable du secteur formation – myriam.bliidi@sparadrapp.org

³ Présidente de l'association SPARADRAP – catherine.devoldere@gmail.com

Association SPARADRAP – 48, rue de la Plaine 75020 Paris

Té . : 01 43 48 11 80 – www.sparadrapp.org



Un concours pour rappeler l'importance de se présenter pour bien accueillir un enfant et sa famille cela commence par se présenter...

Un concours sur les trombinoscopes : pourquoi ?

À l'hôpital ainsi que toute structure de soin ou de prévention, les familles se sentent d'emblée mieux accueillies lorsque les professionnels font l'effort de se présenter lors des premiers contacts et cela favorise le dialogue et l'alliance thérapeutique. Or, si les soignants ont le sentiment de se présenter oralement de façon systématique ou imaginent que les parents visualisent leur nom sur leurs badges, les parents n'ont pas du tout la même perception. Cette difficulté est mentionnée dans différentes enquêtes de satisfaction réalisées en milieu hospitalier.

Pour donner rapidement des repères aux familles, il existe un moyen simple : le trombinoscope.

Il s'agit d'une série de portraits qui présente nominativement l'ensemble de l'équipe et précise la fonction de chacun. Installé à l'entrée d'un service, dans un couloir, un lieu de convivialité, une salle d'attente, il peut être regardé au rythme de chacun. Il peut devenir un véritable élément de décoration et faire appel à la créativité de chacun s'il est présenté de façon artistique. Des trombinoscopes existent déjà dans de nombreux lieux de soins mais pas encore de façon

systematique.

C'est pourquoi l'association SPARADRAP a lancé en 2015 son 3^e concours¹ auprès des professionnels pour :

- promouvoir l'utilisation du trombinoscope comme moyen d'information et d'accueil auprès des professionnels et du grand public ;
- repérer et valoriser des trombinoscopes existants, des idées innovantes, efficaces, reproductibles ;
- encourager des équipes à créer un trombinoscope.

Le règlement du concours en bref

Participants

Le concours était ouvert aux équipes de professionnels de santé francophones de France, Belgique, Suisse, Luxembourg et Monaco accueillant des enfants dans des structures de soins ou de prévention.

Principaux critères de sélection

- Qualité de la réalisation, présentation.
- Originalité, innovation.
- Implication de l'équipe, pluridisciplinarité des participants.
- Moyens prévus pour l'actualisation.
- Qualité des informations données : nom, prénom, surnom, fonction, définition des rôles, présence, moyen de contact, etc.
- Choix du lieu d'installation du trombinoscope.
- Facilité de lecture par les enfants et leurs parents (hauteur, code couleur, légende, police de caractère, pictogramme, etc.).

Il était précisé que l'originalité du trombinoscope ne serait pas retenue comme un critère prédominant et que le jury serait avant tout attentif à l'efficacité du trombinoscope pour informer les familles et aux solutions trouvées ou envisagées pour son actualisation.

Calendrier

La communication autour du concours a débuté en mai 2015 grâce à un communiqué de presse l'annonce dans une newsletter de l'association et l'envoi d'une affiche de présentation du concours à 4 000 contacts. Les trombinoscopes des équipes candidates devaient être déjà installés dans les lieux d'accueil à la date de dépôt du dossier, le 12 octobre 2015.

Une participation exceptionnelle

L'association a reçu de nombreux remerciements pour l'organisation de ce concours et de nombreux témoignages sur le fait qu'il avait largement motivé les équipes à s'investir dans cette démarche.

¹ En 2009 un concours sur la distraction lors des soins et en 2012 un concours sur l'anesthésie de l'enfant. Les dossiers des lauréats sont consultables sur www.sparadrap.org > Professionnels > Initiatives de terrain.

Malgré le délai assez court pour participer (environ 4 mois comprenant la période estivale), l'association a reçu 180 dossiers. Après un premier examen, 5 ont dû être écartés car il s'agissait de projets non encore réalisés.

SPARADRAP ne s'attendait pas à une telle participation (la boîte mail a d'ailleurs été complètement saturée les derniers jours !). Ce succès est sans doute dû la conjonction de plusieurs facteurs :

- les équipes accueillant des enfants étaient déjà convaincues de l'intérêt et de l'utilité d'un trombinoscope mais n'arrivaient pas à dégager du temps pour le réaliser. Pour 105 participants, le concours a été le déclencheur et cela a encouragé les autres à l'actualiser ;
- le projet était concret, ciblé, envisageable malgré la charge de travail ;
- les équipes y ont vu l'opportunité de mener un projet ensemble et ainsi de renforcer la dynamique d'équipe mais aussi d'être créatif, inventif, de sortir de l'ordinaire... ;
- enfin, les équipes ont aussi exprimé un fort besoin de reconnaissance pour les efforts fournis (anciens ou récents) pour humaniser l'accueil des enfants et de leur famille.

Toute l'équipe de SPARADRAP était à la fois ravie de cette forte mobilisation et peinée des nombreuses déceptions que ce concours allait de fait entraîner !

Sur les 175 dossiers recevables, plus de 80 % émanaient d'établissements publics (CH, CHI, CHU, CHRU), une vingtaine de centres de soins de suite, réadaptation, prise en charge médico-sociale (SSR, IME, CAMPS, etc.), une quinzaine d'établissements privés ou de statut particulier, un centre de protection maternelle et infantile (PMI). Cinq dossiers provenaient de Belgique.

Les services les plus représentés sont la pédiatrie (38 %), la néonatalogie et les services surspécialisés (10 %), les services de réanimation ou soins intensifs et de chirurgie pédiatrique (8 %), les services d'urgences pédiatriques et de réadaptation ou rééducation (7 %), quelques services d'anesthésie, d'unités d'adolescents ou de pédopsychiatrie, de radiologie et un service d'hospitalisation à domicile.

La liste complète des participants est disponible sur : www.sparadrapp.org > Professionnels > Initiatives de terrain > Trombinoscopes.

Membres du jury

Le jury, réuni le 3 novembre pour examiner les dossiers et désigner les lauréats, comprenait les personnes suivantes :

- Alexandre Biosse Duplan, Mission relations avec les associations de patients et d'utilisateurs à la Haute autorité de santé ;
- Daniel Carré, représentant du Collectif interassociatif sur la santé (CISS) ;
- Anne Charlotte De Vasselot, représentante de la Fédération des établissements hospitaliers & d'aide à la personne ;
- Dr Catherine Devoldère, pédiatre, responsable du service d'hématologie, oncologie, immunologie du CHU d'Amiens, présidente de l'association SPARADRAP ;
- Dominique Ferreol, bénévole à l'association SPARADRAP ;
- Nadine Fiez, cadre de santé retraitée de l'Assistance publique hôpitaux de Paris (APHP) ;
- Sarra Mougel, sociologue, auteur du livre *Au chevet de l'enfant malade* ;

- Anaïs Valencas, représentante de l'Association nationale des puéricultrices (teurs) diplômés et des étudiants ;
- Anne-Laure Voisin, représentante de la Fédération hospitalière de France.

Leur tâche a été particulièrement difficile devant la quantité de dossiers, la mobilisation des équipes, l'inventivité et la qualité des réalisations.

Palmarès

Le palmarès du concours est dévoilé le 10 décembre 2015 aux 22^e Journées « La douleur de l'enfant quelles réponses ? » organisée par Pédiadol.

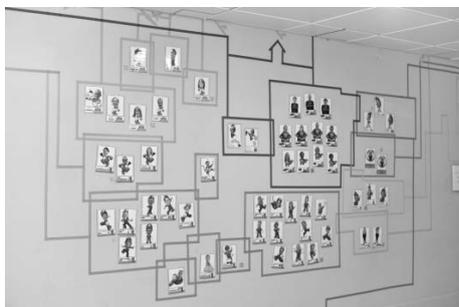
L'association SPARADRAP a recherché auprès de partenaires des budgets pour pouvoir récompenser financièrement les équipes lauréates. Les prix, d'un montant global de 10 000 €, sont remis grâce à la Fondation d'entreprise B. Braun, la Fondation Stavros Niarchos, AbbVie et la Fondation de France.

Les lauréats se sont engagés à utiliser la totalité des sommes qui leur est attribuée à l'amélioration du projet primé ou à la création d'autres projets tendant à des buts similaires.

Cinq premiers lauréats

1^{er} prix (2 000 €)

Centre Marc Sautet, établissement de soins de suite et de réadaptation pédiatrique, Villeneuve d'Ascq, hospitalisation de jour



Le trombinoscope propose une information complète, pratique, ludique, économique et originale. La présentation très simple et graphique se prolonge par une aide signalétique. Tous les différents professionnels (internes et stagiaires compris) sont représentés *via* l'univers des bandes dessinées ou des jeux numériques (Schtroumpf, Superman, Super Mario, etc.). Chaque groupe de professionnels est entouré d'un scotch de couleur repositionnable (équipe éducative en rouge, éducateurs en doré, etc.).

Ce « scotch d'Ariane » de couleur traverse les couloirs, serpente sur les murs et les plafonds pour guider les familles au bon endroit. Un « QR code » accolé à chaque type de professionnel renvoie à la définition de la fonction dans le « dico de la santé » de l'espace enfant du site Internet de SPARADRAP. Il est également proposé aux enfants de compléter et de conserver un feuillet type « Album panini » avec des images autocollantes des professionnels qui s'occupent d'eux. Les personnages sont également repris sur les badges des professionnels et le plan des lieux.

2^e prix ex aequo (1 500 €)**Institut d'éducation motrice Handas, Chartres-de-Bretagne**

Avec l'aide des enfants et des adolescents résidant dans le centre, les professionnels ont entièrement fabriqué 6 roues mobiles colorées correspondant aux différentes unités de vie de l'Institut (les moussaillons, les mikados, etc.). Le centre de la roue reprend le logo des unités. Sur chacune, sont représentés les membres de l'équipe éducative, paramédicale et les psychologues. Chaque « carte d'identité » fixée avec une pastille Velcro présente la personne de façon complète (photo, prénom, nom et fonction) et variée (langage signée et enregistrement vocal grâce un stylo lecteur enregistreur pointé sur une pastille spéciale).

2^e prix ex aequo (1 500 €)**CH du Mans, service de chirurgie pédiatrique**

Le trombinoscope représente le circuit des 24 heures du Mans, en référence à une spécificité locale forte. Sur le circuit, 3 chenilles colorées représentant les chirurgiens, les infirmières et les auxiliaires de puériculture. Dans les paddocks (sous les gradins), les kinésithérapeutes, l'aide hôtelière, les secrétaires, l'institutrice. Les informations sont simples et compréhensibles : il est aisé de repérer les différents types de professionnels grâce à des codes couleur et une légende (les feuilles de l'arbre), les photos sont grandes donc visibles même si certaines sont situées en hauteur. Le trombinoscope est facilement adaptable selon les mouvements de personnel.

3^e prix ex aequo (1 000 €)**CHU de Limoges, service de pédiatrie médicale**

Il s'agit d'un trombinoscope numérique disponible sur une borne interactive à l'entrée du service. Il comprend une photo de groupe et des photos en pied, individuelles personnalisées, esthétiques et humoristiques réalisées en tenue de ville dans les extérieurs de l'établissement. Il propose des informations sur les fonctions différenciées selon les enfants et les parents. Chacun est nommé par son prénom et son nom. Enfin, il comprend un quiz pour les enfants et il est aisément actualisable.

3^e prix ex aequo (1 000 €)**CHR de Metz Thionville, hôpital de Mercy, service des urgences pédiatriques**

Sur le thème de la fête foraine, le trombinoscope représente avec humour un « chamboule-tout ». Au centre, figurent les professionnels « en service » (de jour ou de nuit) et sur les côtés, les personnels « en stock ». Il suffit à chaque membre de l'équipe de déplacer sa photo fixée par un aimant lors de sa prise de poste. Les définitions des rôles de chacun sont proposées. Les vignettes individuelles sont claires et lisibles, les codes couleur par fonction permettent une lecture aisée. Il est bien accessible aux enfants et facile à nettoyer (matière PVC).

Prix de soutien de 500 €**CHRU de Montpellier
Service de chirurgie pédiatrique**

Un trombinoscope interactif et très pédagogique. Il présente une grande équipe sur le thème de la fête foraine. Un panneau présente les différentes professions et leur définition en bande dessinée avec un bouton pour chaque profession. Quand l'enfant appuie sur l'un d'eux, le panneau correspondant à la présentation de la profession (infirmier(e)s, auxiliaires de puéricultures, etc.) s'illumine.

**Hôpitaux de Saint-Maurice, pôle pédiatrie
Service de rééducation
des pathologies neurologiques acquises**

Sur le thème du train, les wagons présentent les différentes catégories de personnel, les photos sont protégées par des plaques de Plexiglas®. Fonctionnel et à bonne hauteur pour les enfants.

**CH de Cholet
Service de chirurgie anesthésie ambulatoire**

Le trombinoscope de l'équipe est intégré à un livre décrivant le parcours de soins. Disponible en salle d'attente et en salle de pré-anesthésie. Par ailleurs, l'enfant peut choisir, au sein d'un grand panneau, les visages des personnes rencontrées pour les placer sur différentes toiles (système aimanté) reprenant les mêmes visuels que le parcours du livre.

**Assistance publique - Hôpitaux de Paris
Hospitalisation à domicile pédiatrique
secteur Nord-Est**

Sur le thème des transports (parfois fantaisistes !), il est cohérent avec l'activité. Il permet à la famille de connaître tous les membres de l'équipe, même ceux qui ne viennent pas à domicile comme les secrétaires.

CH de Laval Hôpital de jour de pédopsychiatrie



Des portraits installés sur une portée de musique à bonne hauteur pour les enfants (grand sticker à commander sur Internet). Une symbolique « s'accorder » intéressante et une bonne lisibilité. Les prénoms et noms de tous les membres du personnel sont mentionnés.

CHI Eure Seine, site Évreux Service de pédiatrie



Un bateau à l'entrée du service et un petit film vidéo humoristique, « La croisière s'amuse », présentant toute l'équipe, le rôle de chacun, les différents lieux du service et principaux soins. Le film est visible sur les télévisions de chaque chambre *via* le réseau de l'établissement.

Enseignements de ce concours

Le trombinoscope parfait n'existe pas...

Tout d'abord parce que « les goûts et les couleurs ne se discutent pas », chacun est plus ou moins sensible à telle esthétique, tel support, telle thématique, telle forme d'humour, etc.

Ensuite, parce que la forme, la taille, le type de photos utilisées, le moyen d'actualisation prévu, le support et les matières utilisées dépendent de nombreux facteurs :

- de la taille de l'équipe : d'une dizaine à plus de 120 personnes parmi les participants ;
- de la stabilité de l'équipe, de l'accueil ou non d'étudiants : internes, stagiaires, etc. ;
- des ressources humaines internes (au sein du service ou de l'établissement) ou externes (famille, connaissances, entreprises partenaires, etc.) et de leur disponibilité : compétences en graphisme, bricolage, couture, logiciels graphiques, tournage, montage, photographie, etc. ;
- des moyens matériels disponibles : service de reprographie, type d'appareil photo, type d'imprimante et format, plastifieuse, caméra, ordinateur et logiciel de montage, écrans, réseau de télévision ;
- des locaux : anciens ou neufs, temporaires ou définitifs ;
- d'une éventuelle thématique de décoration existante ;
- du public accueilli : secteur nourrissons ou adolescents, enfants handicapés en fauteuil, adultes (prioritairement) en néonatalogie ;
- des contraintes d'hygiène ;
- du soutien de la hiérarchie : temps dégagé, financements.

Quelques exemples d'options possibles :

- si l'équipe est très nombreuse et si aucun photographe n'est disponible, il peut être pratique d'utiliser les photos réalisées pour les badges au risque qu'elles soient un peu petites et très neutres ;
- si l'établissement est bien équipé en reprographie et si le service communication est disponible, le fait d'imprimer des grands panneaux et de les actualiser est simple et

commode ;

- les photos polaroids sont pratiques : pas besoin d'imprimante ni de papier et elles sont aussitôt disponibles ;
- la disponibilité d'une plastifieuse dans le service peut induire un choix de présentation puisqu'il est plus aisé d'actualiser, de refaire des photos perdues ou abîmées ;
- prévoir une protection grâce à une plaque de Plexiglas® n'est pas un problème si les services techniques sont réactifs pour la retirer et la remettre lors de chaque actualisation (en général prévue tous les 6 mois si des internes sont présents) ;
- *a priori*, l'écriture numérique est plus lisible, mais si une personne de l'équipe a une belle écriture, cela peut être plus rapide et aussi efficace.

En fait, ce qui peut paraître un inconvénient pour certains peut s'avérer simple dans un autre service, le tout étant que chaque service fasse le choix le plus adapté possible en fonction de tous ces facteurs.

Mais une chose est certaine, les familles seront toutes sensibles à l'intention, aux efforts de l'équipe pour se présenter... tout comme les autres professionnels, nouveaux arrivants, stagiaires.

Principaux écueils repérés

Le trombinoscope (ou une grande partie) est souvent placé très haut, ce qui ne permet pas aux enfants d'être autonomes pour les regarder. Un professionnel ou un parent peut momentanément tenir un jeune enfant de 2 ou 3 ans dans ses bras mais pas les plus grands... Un adulte peut, en revanche, se baisser, c'est d'ailleurs très habituel dans les lieux d'accueil de la petite enfance.

Ainsi, le thème de l'arbre est courant mais n'est pourtant pas le plus adapté du fait de sa verticalité, les sujets horizontaux comme la chenille, les trains, la portée musicale, les bateaux permettent une meilleure visibilité.

Concernant le type d'informations données, la grande majorité des trombinoscopes indique le prénom seul pour le personnel paramédical et le nom seul pour les médecins. Certes, cela reflète ce qui se passe le plus souvent oralement dans les services : les infirmières se présentent par leur prénom et les médecins par leurs noms mais on peut s'interroger sur les raisons et la pertinence de cette différence... Les intitulés, tels que ASH, IDE, PDE, méritent d'être systématiquement explicités.

Certains trombinoscopes sont plus compliqués que d'autres à nettoyer (nombreux éléments, éléments en volume ou en hauteur, en tissu, pliages, etc.). Il est important de s'assurer auprès d'un personnel compétent que les consignes en matière de lutte contre les maladies nosocomiales sont bien respectées.

Le souhait d'être original en décoration ou de proposer une approche ludique aux enfants peut parfois « compliquer » la recherche ou la lisibilité des informations sur le personnel. Un bon équilibre est à trouver.

Quelques réflexions du jury

Le jury suggère aux équipes (comme certaines l'ont fait) de dater et de noter à côté du trombinoscope (ou au générique) les noms de toutes les personnes ayant participé à sa réalisation et de quelle façon (personnes du service, ressources extérieures, service technique, service communication, associations partenaires, etc.) afin de valoriser le travail et l'implication de tous.

Cela n'est pas simple mais dans la mesure du possible, il est intéressant d'essayer de trouver un

graphisme ou des thématiques qui permettent de toucher des âges variés, surtout dans les services accueillant des enfants de 0 à 18 ans. D'une façon générale, les thèmes sont le plus souvent adaptés aux plus petits.

Le jury a particulièrement apprécié les trombinoscopes qui présentent tous les membres de l'équipe de la façon la plus exhaustive possible, y compris les secrétaires, agents hospitaliers, agents de nettoyage, aides hôtelières, membres des associations intervenant régulièrement dans le service.

Le fait de présenter l'ensemble de l'équipe aide les familles à rechercher l'information qu'elles souhaitent à leur rythme et selon leurs besoins (repérer les personnes déjà vues, celles qu'elles vont rencontrer...). C'est également une véritable aide de leur permettre, en plus, de repérer les personnes présentes dans le service la nuit ou le jour même comme le proposent certains services (le plus souvent les services d'urgences pédiatriques ou de réanimation). C'est, en revanche, une contrainte supplémentaire importante qui nécessite une organisation rigoureuse pour ne pas « décevoir » les familles avec un trombinoscope non actualisé. Le fait d'indiquer la date est sans doute un moyen de rassurer les familles sur le fait que le trombinoscope est bien à jour.

Il est conseillé de s'assurer que certaines images utilisées sont libres de droits ou de demander les autorisations aux auteurs.

De nombreux trombinoscopes sont récents et il est trop tôt pour savoir s'ils vont bien vieillir, s'ils seront réellement actualisés régulièrement, l'avenir le dira...

Un concours, et après ?

Pour encourager la création de nouveaux trombinoscopes, pour inspirer d'autres équipes accueillant des enfants, les dossiers complets des lauréats (photos, films, etc.) sont présentés sur : www.sparadrapp.org > Professionnels > Initiatives de terrain > Trombinoscopes.

Un dossier de conseils pratiques sera également réalisé en 2016 pour valoriser les nombreuses autres bonnes idées repérées dans les dossiers des nombreux candidats, qu'ils soient ou non lauréats.

La rubrique « Initiatives de terrain » du site internet de SPARADRAP est ouverte à tous les porteurs d'initiatives (équipes hospitalières, associations, organismes, etc.) tendant à améliorer la prise en charge des enfants malades ou hospitalisés. Que votre initiative soit très simple ou plus complexe à mettre en place, SPARADRAP vous invite à vous rendre sur son site Internet pour faire connaître vos actions.

Merci ! Et bravo :

- à tous les candidats pour leur participation et à toutes les équipes soignantes qui s'investissent au quotidien pour accueillir au mieux les enfants et leurs parents dans les lieux de soins ;
- aux membres du jury pour leur investissement ;
- à l'association Pédiadol pour nous permettre de présenter les travaux des lauréats ;
- aux partenaires pour leur soutien.

