POUSSES URBAINES 2014 Vers un nouvel Hôpital des enfants









Dans le cadre de la construction du nouvel Hôpital des enfants, le CHUV a souhaité donner la parole aux principaux intéressés que sont les enfants et les jeunes. Avec l'aide de la délégation à l'enfance de la Ville de Lausanne, des ateliers ont été conduits durant l'automne 2014. Enfants, jeunes et parents ont ainsi pu apporter leurs expériences et visions de l'hôpital. Le but est d'alimenter les réflexions des professionnels de la santé et des bâtisseurs sur des thématiques précises pour le développement du projet.

Cette démarche a été conduite dans le cadre de Pousses Urbaines, le projet phare de la Délégation à l'enfance (Service Jeunesse et Loisirs de la Ville de Lausanne). Depuis 2007, une édition est menée chaque année afin de prendre en compte, et mettre en valeur, les préoccupations et les points de vue d'enfants lausannois sur diverses thématiques (la ville, les transports publics, la culture, le jeu en ville, etc.).

A découvrir sur www.pousses-urbaines.ch





























UN MONDE EN SOI

CONSTATS

Le monde de l'hôpital est un monde à part, par nature difficile et méconnu. C'est un milieu non familier, stressant, où l'intimité est bouleversée et où l'on se trouve dans une situation de dépendance (vis-à-vis de la maladie, des soignants, de l'administration).

TÉMOIGNAGES

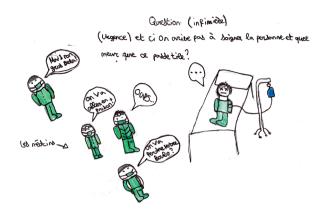
- «L'hôpital, ça a parfois un goût sombre. Tu sens «L'hôpital, ça fait un peu peur.» (Lydia, 9 ans) que tu vas être triste. » (Thomas, 10 ans)
- «Les parents ne sont pas préparés à la dureté examens. J'ai peur que la maladie évolue.» des endroits où les enfants sont emmenés (salles de soins par exemple): le quotidien des parents n'est pas le même que celui des soignants qui montré. » (Un-e parent-e)
- vite avoir pris ses repères et pouvoir s'orienter (ne urgentes.» (Yohan, 13 ans) pas débarquer par mégarde dans la chambre de quelqu'un d'autre ou de se tromper de salle où on s'occupe de son enfants, etc.). » (Un-e parent-e)
- «Je suis inquiète en attendant les résultats des (Mezarine, 8 ans)

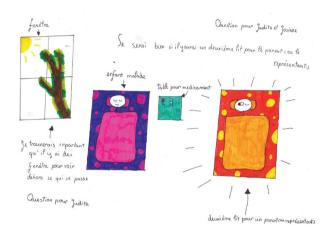
«Des fois j'ai de fortes douleurs, je ne peux pas ont tendance à minimiser l'impact de ce qui est bouger, et je dois attendre longtemps avant que l'infirmière arrive, et je ne comprends pas pourquoi. Des fois, j'ai mal sur le moment et du «Un adulte arrivé à l'hôpital est un peu laissé à coup je reçois de la morphine et j'oublie. Il faudrait lui-même. Il est confronté, quand il attend son mettre dans les alarmes deux boutons selon les enfant, à des choses qu'il ne souhaiterait pas besoins: par exemple un bouton pour les choses forcément voir (autres patients par exemple). Il doit pas très importantes et un bouton pour les choses

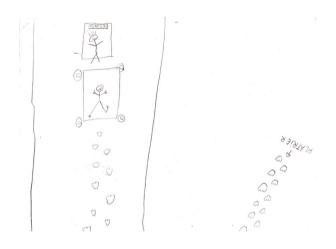
RECOMMANDATIONS

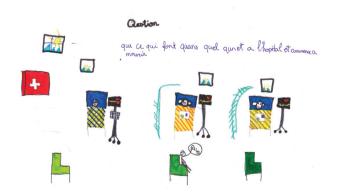
Des actions de sensibilisation à poursuivre auprès du public (l'hôpital des nounours) ou à développer, par exemple:

- journées portes ouvertes (cf. Mystères de l'UNIL)
- · vaccinations scolaires à l'hôpital
- · espace d'exposition publique (thèmes liés à l'hôpital?)
- · salle pour activités associatives ouvertes aux patients

















QUALITÉS HUMAINES

CONSTATS

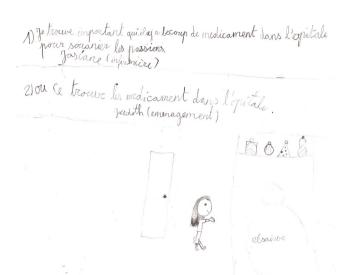
Comment rendre ce monde de l'hôpital «un peu plus doux», accessible, sympathique aux enfants et à leur parents?

Les compétences professionnelles et les qualités humaines du personnel de l'hôpital sont primordiales (accorder ses paroles et ses actes à la personne que l'on prend en charge), de même que l'attention portée aux enfants et à leurs parents, comme le choix de «la bonne manière de soigner» (la moins intrusive possible par exemple).

TÉMOIGNAGES

- «Il faut montrer que l'enfant est important et que «Une fois une infirmière m'a appelé Elton John ce qu'il dit est important. » (Vania, 20 ans)
- d'où l'importance de tout ce qui peut restaurer et aller dans le sens de considérer la personne dans sa globalité et surtout pas comme un numéro» (J. Dumez)
- «Comme je suis aveugle, j'aimerais qu'on «Il s'agit de prendre soin d'un lieu en ayant une m'avertisse avant de me faire une piqûre.» (Ergessa, 16 ans)
- «Si on me met un médicament dans le sang, j'aimerai savoir ce que c'est : savoir ce qu'on nous met dans le corps et pourquoi. » (Simon, 9 ans)
- «Le réflexe de déshabiller automatiquement un enfant guand on craint gu'il souffre d'une otite paraît peu pertinent et peut avoir tendance à instaurer un rapport de confrontation désagréable entre le médecin et le parent. » (Un-e parent-e)

- parce qu'elle ne savait plus mon nom alors je l'ai dit à ma maman qui est allée se plaindre. J'ose pas «Quant on est malade, on est comme amputé, trop dire les choses car j'ai peur que la personne le prenne mal. » (Yohan, 13 ans)
 - «C'est pas seulement les médicaments, c'est aussi l'amour qui t'aide à guérir. » (Laura, 15 ans)
 - vue d'ensemble et de se demander ce que l'on peut mettre en place pour favoriser la qualité de l'écoute, la qualité de la présence. Ces éléments (écoute et présence) ont un grand impact. La qualité des échanges est aussi déterminante que le lieu lui-même. Et concernant le lieu, plus qu'à l'esthétisme, il faut veiller à l'harmonie. » (J. Dumez)







importante (Pour atter plus cité. La jouté plusse de partepour rus de plasse (Vittesse). Que fei in junior qui in l'importante de contesté l'ac

Buil yest des bon outils!

RECOMMANDATIONS

la personnalisation de la prise en charge et utilisé entre les différents services de l'hôpital. l'information au patient (ce qu'il a le droit de qualité»?).

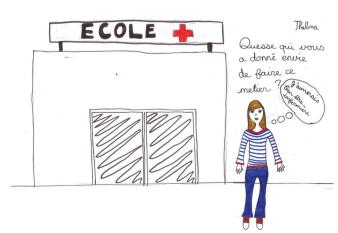
Mettre en place un espace d'expression, de remarques et de commentaires pour les enfants et les parents (médiateur d'hônital, hoîte aux lettres autre) pour qu'ils puissent dire et transmettre les éventuels problèmes rencontrés - une instance extérieure à l'hôpital pourrait être un atout.

Continuer à insister sur la qualité humaine, Uniformiser les procédures de soins, ainsi que d'accueil et d'écoute du personnel, ainsi que le matériel (outils, médicaments, infrastructures)

choisir), d'autant plus primordiales que l'hôpital Porter une attention encore plus grande au s'aggrandit (évaluations, processus de «contrôle suivi du dossier des patients (éviter les pertes d'informations).







POUSSES URBAINES 2014 Vers un nouvel Hôpital des enfants







L'ATTENTE

CONSTATS

Le moment de l'accueil / tri / attente est un moment extrêmement sensible et stressant, qui cristallise beaucoup de peurs.

Il est difficile pour les parents de rester lucides (notamment par rapport à la durée de l'attente) étant donné la situation. C'est une problématique relevée par tous, enfants et parents, sans exception (et plutôt mal vécue). Il y a donc un grand enjeu lié à ce moment «charnière».

TÉMOIGNAGES

- «L'accueil/desk [à l'hôpital de l'enfance] est «Il y a nécessairement beaucoup de tension dans
- «Pour les enfants, c'est important de bouger. Les adultes savent être patients. » (Ergessa, 16 ans)
- «J'ai demandé à ma mère pourquoi d'autres enfants avaient le droit de passer avant moi. Elle m'a répondu qu'ils étaient plus petits et pouvaient tomber plus gravement malades. J'ai compris et «La filière accident est différente et plus rapide que j'ai trouvé ça juste. » (Silvia, 17 ans)
- «Aux urgences, il y a toujours de l'attente. Dans certaines situations, je pense qu'il faut réagir plus «La signalisation à l'accueil n'est pas géniale: pas que ça ne va pas. Ça se reproduit à chaque arrive. » (Un-e parent-e) fois.» (Melek, 21 ans)
- beaucoup trop ouvert: on entend tout ce qui se l'attente. Les parents sont inquiets, tendus et dit lorsque les patients arrivent!» (Un-e parent-e) susceptibles de fortes réactions vis-à vis de l'ordre de prise en charge des enfants. » (Un-e parent-e)
 - «Proximité avec quelqu'un qui tousse dans un espace exigu... Difficile d'attendre dans ces conditions. On ne se sent alors pas dans des conditions très sécurisantes. » (Un-e parent-e)
 - la filière maladie, indépendamment de la gravité/ état de l'enfant. » (Un-e parent-e)
- vite. Dans certaines situations, ils ne comprennent on ne sait pas trop ce qu'on doit faire quand on

RECOMMANDATIONS

Le moment de l'attente devrait pourvoir être géré différemment pour mieux s'adapter à toutes les situations.

d'urgence est souvent mal compris par les selon les degrés d'urgence et d'attente: parents et les enfants. La gestion de l'attente • attente courte = simples chaises suffisent n'est pas assez explicite.

Mise en place d'une zone d'activités où les La communication aux parents et aux enfants y entrer et en sortir quand on veut). Diversité détaillée. des jeux à disposition, renouvellement fréquent, pouvoir y venir avec leurs parents).

Le tri des patients effectué selon le degré Les zones d'attente pourraient être séparées

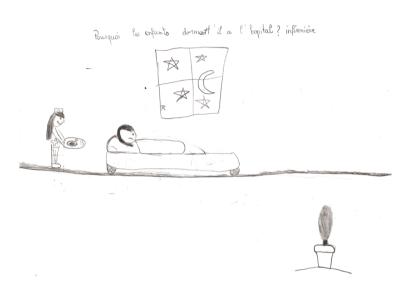
- entre les filières «urgence» et «rendez-vous» attente moyenne = conditions plus confortables
 - attente longue = possibilité de se reposer

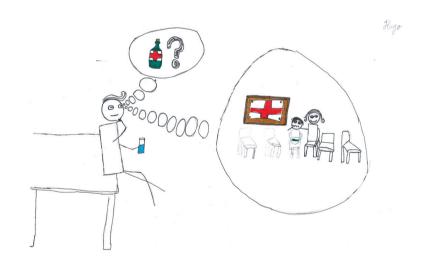
enfants peuvent jouer, lieu plus animé et plus de la diversité des degrés d'urgence et donc bruyant, à proximité des zones d'attente (on peut des temps d'attente devrait être plus explicite et

éventuellement présence d'un animateur ou La généralisation du wi-fi (éventuellement avec d'une animatrice (les enfants devraient également des télévisions), informations aux enfants/parents via smartphone (cf. applications Transports publics)?

















LIEUX DE VIE

CONSTATS

L'hôpital est un lieu de vie et non pas seulement un lieu de soins. Il est important qu'il puisse jouer son rôle de «maison». Le séjour peut être court ou long et n'est pas nécessairement planifié à l'avance (dans une situation d'urgence par exemple).

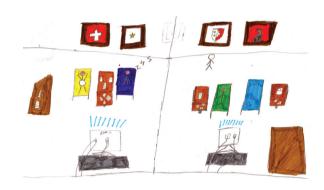
L'échelle des espaces, leur traitement en terme de matériau et de lumière sont des facteurs déterminant pour donner un caractère «domestique» à l'hôpital.

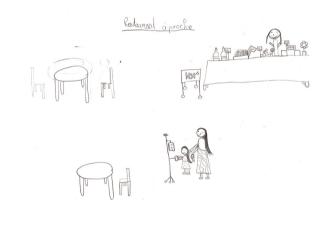


- «Quand on est malade, il faut être positif face à «J'étais resté 3 semaines dans la chambre sans l'hôpital, comme à la maison. » (Gandi, 14 ans)
- L'hôpital permet aux proches d'être là.» (Joyce, 15 ans) 16 ans)
- «C'est important qu'il y ait une école pour les s'il y a des visites.» (Martial, 15 ans) enfants qui peuvent travailler.» (Lydia, 9 ans)
- parent s'organise pour aller chercher les plateaux. plus basses et plus facilement accessibles. Il Au milieu du service, il y a une petite cafétéria et du manque vraiment de places de rangement! Dans coup, on emmène l'enfant dans cet endroit pour les armoires, on ne sait pas pourquoi il y a du manger. On a très vite pris l'habitude d'aller manger scotch, des pampers. La chambre 123, c'est là-bas, on s'y retrouve avec d'autres familles. On vraiment compliqué comme c'est construit, on se s'organisait pour manger ensemble. Pour nous cogne dedans.» (Yohan, 13 ans) adultes, c'était un moment sympa, et pour les enfants et le fait qu'ils soient ensemble ça facilitait de grands [de balles p.ex.]. » (Roman, 7 ans) ça.» (Un-e parent-e)
- idées.» (Un-e parent-e)
- sur tout le service pour tout le monde!» (Martial, très malades.» (Vania, 20 ans) 15 ans)

- la maladie. L'atmosphère, la chambre, les fleurs, sortir, et c'était très long. A la fin, j'arrivais presque ça donne de l'énergie. A la maison, les gens sont plus à courir. Donc quand j'ai pu sortir, j'ai demandé confortables, il faudrait que ça soit comme ça à si je pouvais faire du sport et il y avait juste le tapis de course. Je voulais pouvoir faire de la course en dehors des heures de physio. Pour pouvoir faire «C'est important d'encourager les personnes des activités physiques n'importe quand. Donc je malades. On peut les encourager en étant présent. trouve qu'il manque une salle de sport.» (Martial,
 - «Je préfère sortir de ma chambre pour manger
- «Ca serait bien d'avoir une armoire ouverte avec «[À Berne,] les repas sont régénérés sur place et le des tablards où l'on peut mettre les affaires d'école,
- enfants c'était un moment très sympa! Souvent «Il y a des choses à améliorer mais je le trouve en oncologie, c'est difficile de faire manger les bien déjà. Il faudrait une salle pour faire des jeux
- «Il était dans une chambre avec des enfants qui «Les activités à disposition sont géniales. Les avaient des maladies graves qui s'inquiétaient lieux de vie pour les familles des enfants ayant pour lui. C'était comme une sorte de famille. Ca des maladies chroniques sont indispensables. l'a beaucoup marqué. Il y a des gens qui vivent Un bon cadre est essentiel pour se changer les là, qui «habitent là». Les enfants considéraient que c'était leur maison. C'était une bonne chose que mon frère soit avec d'autres enfants, même si «L'autre problème, c'est qu'il n'y a qu'une douche c'était frappant qu'ils le mettent avec des enfants









RECOMMANDATIONS

La chambre (qu'elle soit individuelle ou collective comme dans les appartements) ne doit pas être le domestique, le moins médicalisé possible. On doit pouvoir v inviter ou non les visiteurs, avoir son petit coin à soi. Les parents devraient pouvoir y dormir llest important que les enfants puissent avoir accès si l'enfant le souhaite (principe de lit de camps?) ou pouvoir dormir dans une «chambre d'amis» à proximité. Un maximum d'activités devraient pouvoir se faire hors de la chambre.

L'hôpital doit pouvoir proposer des lieux de vie hors de la chambre: salle à manger collective (le plus important pour les parents des enfants hospitalisés), coins cuisines, salons d'étages, coin bibliothèque ou TV, salles de jeux, etc.

L'hôpital devrait pouvoir proposer des lieux On pourrait éventuellement définir quatre Le confort des parents est important lorsqu'ils lieu « où tout se passe », mais plutôt un lieu calme, de jeu car les enfants ont besoin de bouger (salle

> à des lieux extérieurs toute l'année (terrasses, promenades, possibilité de sortir dans la Cité hospitalière, etc.).

Il est souhaitable que les différents espaces de l'hôpital soient clairement identifiés et délimités.

propices au défoulement, activités sportives ou catégories d'espaces selon leur degré de « privatisation/médicalisation» auxquelles peuvent différentes si possible entre le jour et la nuit pour moins perturber le rythme biologique):

- médicalisés (espaces liés aux soins des patients)
- privés (chambres)
- · semi-publics (espaces partagés aux étages, salles communes, etc.)
- publics (restaurant, promenade extérieur, espace d'exposition, etc.)

Plus un espace est privé, plus l'enfant devrait pouvoir se l'approprier.

accompagnent leur enfants durant une partie de son séjour ou qu'ils attendent pendant une correspondre des ambiances différenciées (et opération, par exemple: coin «sieste ou repos» pour pouvoir se ressourcer au calme, «kits de survie» disponibles (brosse à dent, couverture, lavette, etc.) lors d'une arrivée en urgence, table à langer avec pampers (pour les éventuels frères et soeurs), nourriture pour bébés, etc.









POUR LES ENFANTS

CONSTATS

Un nouvel Hôpital des enfants devrait être «à la hauteur des enfants» (échelle des choses, lumières, ambiances, signalétique,

etc.) et des parents qui les accompagnent.

TÉMOIGNAGES

- «La comparaison avec le cabinet privé de pédiatrie «Manque de signalétique : où est la salle de jeux?» est terrible pour l'hôpital: on voit que ça pourrait (Un-e parent-e) être super!» (Un-e parent-e)
- «Ça serait bien d'avoir de la signalétique au sol à l'Hôpital et un manque de clarté/identification des suivre.» (Yohan, 13 ans)
- «Mais t'imagines tous ces autocollants au sol! Par ans)
- «Il n'y a pas beaucoup de contrôle social dans gens (adultes) qui sont dans l'Hôpital. On y circule un peu comme dans un moulin. » (Un-e parent-e)
- contre, les tablettes sont bien mais on comprend «Il manque des places pour jouer, comme par rien de ce qu'il y a dessus. C'est des informations exemple le bout fermé de la terrasse vers l'espace pour adultes, et moi j'ai rien compris.» (Roman, 7 famille. Les jeux sont vieux et il faudrait les renouveler plus fréquemment. » (Roman, 7 ans)



Il four rautre des d'écorassion pour evlant

RECOMMANDATIONS

la fonction des soignants (par ex. «le médecin concernant les grands. des jambes cassées», etc.). Cette forme et facilité de gérer la présence des adultes).

On pourrait imaginer apporter des éléments L'entretien et le renouvellement du matériel ludiques dans les processus hospitaliers, par pour les activités ludiques est essentiel. Beaucoup exemple liés aux examens à effectuer: «bon pour de jeux sont inutilisables car incomplets par une radio ou pour un plâtre», plan pour circuler exemple. dans l'hôpital façon «carte au trésor», etc.

Dans le nouvel Hôpital des enfants, le lien d'un Le concept de décoration doit prendre en adulte à un enfant devrait être plus clairement compte les différences d'âges des enfants (petits, exprimé (par ex. «parent de Jules»), ainsi que moyens, grands). Eviter le côté «pour les bébés»

«d'étiquetage» permettrait aux parents et aux La signalétique paraît habituellement peu claire et enfants d'être plus en confiance en sachant quiest-qui (augmentation du contrôle social naturel que peu de pistes concrètes aient été évoquées sur le «comment faire».

