

INTERVIEW

Le service Welcome du CHR Citadelle : exemple de bonne pratique !

Aysel Uzun, vous êtes responsable du service Welcome.

Concrètement, quel est le quotidien de ce service ? Quelles sont ses missions ?



La mission du service est « que l'expérience du patient à besoins spécifiques soit optimale lors de sa visite dans notre hôpital ». Et l'optimum dépend et varie selon chaque patient, ses besoins et son envie d'autonomie.

Concrètement, les services de Welcome sont tellement personnalisés, sur mesure, qu'il

est difficile de les résumer. Lorsqu'une personne à besoins spécifiques (PBS) doit être reçue dans notre hôpital, nous commençons par établir avec elle ou avec son entourage une fiche d'identification des besoins. Quel matériel, quelles adaptations, sont nécessaires pour recevoir cette personne dans les conditions adéquates ? Faut-il prévoir plusieurs consultations ? Dans ce cas, l'équipe Welcome va jusqu'à coordonner la prise de rendez-vous chez tous les professionnels, afin d'optimiser la prise en charge. La personne est-elle désorientée ? Présente-t-elle un risque de fugue, ou d'agressivité vis-à-vis du personnel ou d'elle-même ? Faut-il prévoir du matériel d'examen adapté ? Quel est le degré d'autonomie de la personne ? Quelles sont

les actions que la personne souhaite effectuer elle-même, avec ou sans assistance ? L'idée n'est certainement pas d'infantiliser les PBS ; au contraire nous tenons à ce qu'elles soient au maximum actrices de leur propre santé.

En fonction des informations collectées, la prise en charge de la personne est conçue sur mesure par l'équipe Welcome. Ces informations sont transmises à l'ensemble de l'équipe soignante qui sera en contact avec la PBS pendant son séjour à l'hôpital. Un pictogramme Welcome sera présent dans le dossier informatique de la personne, afin d'indiquer son statut PBS.

L'équipe a également réalisé un audit d'accessibilité portant sur... les toilettes. Il est apparu, par exemple, que dans certaines toilettes dites « accessibles PMR », les barres d'appui n'étaient présentes que d'un côté. Que se passe-t-il pour les PBS qui n'ont pas l'usage de ce bras-là ?

Le travail du service Welcome est aussi holistique que possible ; chaque suivi, chaque PBS nous apprend quelque chose, et le service est en évolution constante.

Quelle est la genèse du projet Welcome ? Les patients, les usagers, ont-ils été impliqués ?

Le projet a démarré en 2018. Il est en fait la combinaison de deux appels à projets internes : l'un portant sur un accueil « VIP » pour les PBS et le second, sur la création d'un poste de référent « handicap » au sein de l'hôpital.

Nous disposions déjà de recommandations émises par Alteo, le mouvement social pour personnes malades, valides et handicapées créé par la Mutualité chrétienne. Ces recommandations étaient basées sur de nombreux témoignages de patients qui exprimaient les difficultés concrètes qu'ils rencontraient pour accéder aux soins. Nous participons également à un groupe de travail « Accès

aux soins » qu'ils organisent mensuellement.

Le comité de patients de l'hôpital a été, et est toujours, impliqué dans la réflexion et l'évolution du service Welcome.

Nous comptons également sur le soutien de la direction de l'hôpital. Le comité d'accompagnement rassemble les directions médicale, infirmière, et des ressources humaines.

Il faut savoir que le service Welcome ne reçoit pas de subsides : il est entièrement financé sur fonds propres. Ce qui explique peut-être qu'il n'y ait pas de service équivalent dans un autre hôpital en

Belgique... Nous recevons même des patients qui viennent de France !

Les patients sont impliqués dans le développement du service... parce que, comme nous l'avons dit plus haut, chaque nouvelle prise en charge est une occasion d'apprendre. On ne se rend pas compte de toutes les difficultés que peuvent rencontrer les PBS, et on ne peut certainement pas tout prévoir à l'avance.

Par exemple, nous avons constaté que 20 % des demandes traitées par le service concernent des patients atteints d'autisme, à des niveaux divers. L'hôpital est à présent équipé d'une salle d'attente adaptée, qui a été conçue avec l'aide d'associations et de professionnels. Il s'agit d'un véritable confort, qui limite le stress tant pour le patient que pour ses accompagnants. Un des défis auxquels sont confrontées les personnes atteintes d'autisme réside dans le fait qu'elles présentent souvent des comorbidités, et ont besoin d'un suivi multidisciplinaire ; nous organisons tous les rendez-vous chez les spécialistes dans la même journée. Le personnel soignant, le personnel d'accueil et tous les collaborateurs au contact des patients reçoivent également une formation spécifique.

Lorsqu'une PBS se présente en consultation après avoir été prise en charge par le service Welcome, tout son trajet dans l'hôpital a été pensé pour optimiser son expérience... anticipation et coordination sont nos maîtres mots ! Son check-in est déjà fait, les bracelets d'identification et les divers documents à remettre aux professionnels sont imprimés et

Comment vous faites-vous connaître ? D'un patient qui viendrait pour la première fois au CHR Citadelle, par exemple ?

Par le bouche à oreille ! Ce n'est bien sûr pas la seule communication qui est mise en place, mais c'est certainement la plus efficace. La nouvelle d'un service personnalisé, adapté aux situations complexes, est un tel soulagement pour les personnes concernées, que l'information circule très bien entre usagers (patients et proches), ainsi que vers les médecins généralistes, qui en parlent entre eux, et ainsi de suite.

Le service Welcome a par ailleurs organisé des séances d'information en interne, à destination du personnel soignant et surtout du personnel d'accueil. Ces collègues ont également été formés



rassemblés, les consultations ont été prévues avec le matériel et le temps nécessaires... Et ça, c'est un véritable luxe pour des personnes habituées à des expériences beaucoup plus stressantes.

Nous avons ainsi reçu une patiente dont la corpulence ne permettait pas une prise en charge « standard », et qui était en attente de soins depuis plus de deux ans, faute de matériel adapté ! Nous avons prévu tout le matériel pour assurer ses déplacements dans l'hôpital (elle était alitée), un lève-personne pour les examens qui nécessitaient qu'elle quitte son lit. Lorsque les bureaux ou boxes des professionnels n'étaient pas adaptés, ce sont les professionnels qui se sont déplacés dans sa chambre ; nous avons aussi prévu tous ses rendez-vous sur une seule journée, pour minimiser les frais liés à son déplacement en ambulance.

plus spécifiquement à l'accueil des PBS.

Nous participons également à des conférences, des colloques, et nous nous rendons dans les écoles pour informer les futurs professionnels de la santé.

Le service Welcome, entièrement financé sur fonds propres, est un exemple d'inclusion et d'accessibilité aux soins ! Des services équivalents devraient être mis en place dans tous les hôpitaux en Belgique et soutenus financièrement par les pouvoirs publics... il y va de la crédibilité des pouvoirs publics à respecter notre législation garantissant un accès aux soins de santé sans discrimination.