

## Des pictogrammes pour que le patient puisse communiquer avec le soignant

**Nadège Renaux,**  
**Floriane Crine,**  
*Mission handicap,*  
*direction de l'Organisation médicale*  
*et des Relations avec les universités,*  
*service médecine-gériatrie-handicap,*  
*Assistance publique – Hôpitaux de Paris,*  
*Paris.*



La mission handicap de l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP), soient les grands hôpitaux publics de la Région parisienne<sup>1</sup> – a conçu, à partir de 2010, des pictogrammes pour favoriser le dialogue et la prise en charge des patients ayant des difficultés d'expression et/ou de compréhension, de communication (liées à un handicap temporaire ou définitif, à une fatigue extrême, à l'âge, à une maladie évolutive, aux soins, à un accident...) et des patients non francophones et de leurs accompagnants. MediPicto APHP est un site Internet gratuit composé de pictogrammes, consultable à partir d'un téléphone mobile (Smartphone), d'une tablette ou d'un ordinateur<sup>2</sup>.

### Une demande des urgentistes

Tout a commencé en 2010, lorsque l'AP-HP – via un groupe de travail piloté par sa mission handicap – a créé un kit de communication sous forme de pictogrammes sous-titrés en six langues, disponible sous feuillets plastifiés. L'AP-HP répondait à la demande des médecins urgentistes et des associations de patients handicapés, demandeurs de solutions pour faciliter le dialogue, en situation d'urgence, entre soignants et patients ayant des difficultés de communication. L'association parole-pictogrammes permet

en effet de mieux appréhender une question ou une information concernant un soin ou un examen. Ce kit, distribué à l'ensemble des services d'urgence, a rapidement été réclamé par d'autres services (soins palliatifs, gériatrie, réanimation, pédiatrie...) pour les consultations ou les hospitalisations, et il a été enrichi de nouveaux pictogrammes et sous-titré en d'autres langues. Ce kit « papier » est devenu, à compter de septembre 2015, un site Internet beaucoup plus large.

À ce jour MediPicto est composé de 150 pictogrammes conçus et validés par un groupe de travail constitué de professionnels des secteurs sanitaire et médico-social et des représentants d'associations de personnes handicapées. Ils sont sous-titrés en français et dans la langue du patient (seize langues<sup>3</sup> actuellement disponibles) et se déclinent en quatre versions : femme, homme, fille, garçon.

### Le soignant mène l'échange

En début d'entretien le soignant paramètre l'outil et utilise, face au patient, un enchaînement de pictogrammes qui permet de poser des questions afin d'établir un diagnostic, par exemple : « Avez-vous de la fièvre/perdu connaissance ? » et d'expliquer un soin : « On va vous faire une perfusion/un examen/une radio. » Le patient répond à l'aide de trois pictogrammes : « Oui./Je ne comprends pas./Non. » Il peut aussi répondre à partir d'une échelle de douleur qu'on lui montre, d'une planche d'anatomie, de l'évaluation du temps, du type de douleur, de la posologie, etc. Il peut interagir à tout moment avec le soignant grâce à un bouton « remarques patient » pour exprimer un état ou un besoin à l'aide de pictogrammes, par exemple : « J'ai mal/froid/faim/Je veux aller aux toilettes. »

### Considéré comme très utile mais méconnu

MediPicto répond à une réelle demande des soignants souvent démunis devant des patients qui ne sont pas en capacité de comprendre et/ou de répondre à leurs interrogations. Les utilisateurs apprécient la gratuité du service, l'utilisation hors connexion, la simplicité d'utilisation et la

### L'ESSENTIEL

▣ **L'Assistance publique – Hôpitaux de Paris a créé 150 pictogrammes pour que les patients en grande difficulté de communication puissent échanger avec le soignant.**

▣ **Le soignant utilise les pictogrammes pour que le patient puisse lui expliquer ce dont il souffre, ses symptômes, ses attentes, etc.**

traduction en seize langues qui permet d'entrer en relation rapidement avec des patients étrangers. Outre les professionnels de santé en milieu hospitalier, des structures médico-sociales, des professionnels libéraux, les familles, proches et aidants utilisent aussi cet outil. La version actuelle va être enrichie, en 2017, de 200 nouveaux pictogrammes. MediPicto est cependant encore peu connu et peu utilisé, raison pour laquelle l'AP-HP prévoit de le transformer courant 2018, en une véritable application, qui sera largement disponible depuis tout téléphone mobile, ce qui facilitera son téléchargement par les professionnels, les patients (personnes handicapées, affaiblies par la maladie, vulnérables, non francophones, etc.) et leurs proches. ■

### Pour en savoir plus

● [www.aphp.fr/handicap](http://www.aphp.fr/handicap)

1. Regroupement d'hôpitaux publics sur Paris et la région Île-de-France.  
2. Pour utiliser MediPicto, soit le télécharger à partir du site [www.medipicto.fr](http://www.medipicto.fr), soit flasher le QR code, une fois installé sur mobile ou sur tablette, il est utilisable y compris sans connexion.  
3. Allemand, anglais, arabe, arménien, chinois mandarin, espagnol, grec, italien, japonais, polonais, portugais, roumain, russe, tamoul, turc.