

Été 2024

Le dossier

# Immersion en salle d'attente



À gagner  
2 entrées  
adulte au  
Paléo Festival

**Nouvelles de l'École**  
Une nouvelle Direction à La Source

**ADES**  
Le Groupe Fête se présente

# Sommaire

## Édito

Attendez voir!

**3**

SCOHPICA s'ouvre aux proches aidantes **26**

## Le dossier

Une salle d'attente à la mode du siècle dernier

**4**

Une carrière au service des patientes **28**

Urgences Vaud: une app pour ménager sa patience

**7**

«La violence est un problème de santé publique» **31**

«Notre mission est d'être là pour répondre aux besoins de santé de la population, quels qu'ils soient»

**9**

Nouvelles de l'ADES: Le Groupe Fête se présente **33**

Comprendre le vécu des autistes dans la salle d'attente: une opportunité pour mieux réfléchir à l'inclusivité des soins

**12**

**Coup de cœur**  
Vous prendrez bien un petit rafraîchissement... **35**

Urgences pédiatriques: les parents face à l'attente

**15**

**La rubrique de Tata Dom'**  
Tempo giusto **36**

Urgences adultes: partager l'information pour faciliter l'attente

**17**

**Recette**  
Salade de quinoa aux légumes croquants et feta **38**

## Agenda

Vos prochains rendez-vous avec la santé

**19**

## Concours

Égayez votre été! Gagnez 2 entrées adulte pour le Paléo Festival

**21**

## Nouvelles de l'École

Nouvelle Direction à La Source: une ère prometteuse

**22**

«Ça suffit! La précarité alimentaire chez les étudiantes et les jeunes actives»

**24**

*Dans le Journal La Source, le choix du langage est laissé aux auteur-trices pour leur article. La formulation épïcène ou inclusive est privilégiée, mais là où elle n'est pas utilisée, ce qui est écrit au masculin se lit au féminin et inversement.*

*Sauf mention, le copyright des photos utilisées est attribué à l'Institut et Haute École de la Santé La Source, elles ne peuvent pas être utilisées sans leur accord.*

**Édito**

# Attendez voir!

Par **David Trotta**, Rédacteur en chef du Journal La Source, Institut et Haute École de la Santé La Source

*Il est parfois bon de se questionner sur notre langue (tout patois fût-il) pour mieux apprécier les réalités qu'en deux mots elle désigne. Attendez voir, comme nous patientons toutes et tous à la Poste, à la banque, à la caisse d'un supermarché et bien évidemment dans un contexte de soin. À la pharmacie, aux urgences, chez notre médecin de famille.*

*En mettant les pieds dans une file ou une salle d'attente, bon gré, malgré nous le plus souvent, force est de constater que le doute, les craintes, l'agacement s'emparent toujours plus rapidement de la plupart d'entre nous. Des sentiments anxieux qui font généralement de la salle d'attente un endroit qu'on abhorre, avant même d'y avoir introduit le moindre orteil. Non qu'on s'y sente particulièrement mal, mais parce qu'elle nous indique précisément ce qui nous attend : attendre!*

*Symbole d'une opposition parfaite avec nos modes de vie hyperactifs, la salle d'attente nous plonge dans un espace-temps que l'époque réproouve fermement. Un lieu qui nous condamne à attendre et qui nous force à voir ce qui nous entoure. Ces autres que les soignant-es prennent en charge avant nous, ces magazines qui traînent sur la table basse depuis trop longtemps, cette moquette par trop bariolée, sinon terne à mourir, qui nous renvoie à un autre temps. Et, aujourd'hui, ces affiches ou écrans sur lesquels défilent des messages qui appellent à la prévention, à la civilité, à l'éducation. Qui nous expliquent pourquoi nous attendons, afin d'éviter que nos sentiments prennent le pas pour se transformer en faits de violence. Souvent verbale, parfois physique.*

*L'édition d'été du Journal La Source vous propose une immersion lente en salle d'attente, afin d'en embrasser ses différents aspects. De la formation des infirmières et infirmiers de tri jusqu'au besoin de repenser un espace aux mille enjeux, avec un objectif pourtant unique: faire en sorte que le personnel d'accueil, soignant ou médical, réussisse au mieux à faire prendre aux malades leur mal... en patience.*

*N'attendez plus, voyez plutôt!*

*L'application  
« Urgences Vaud »  
est consultée par  
plus de 1'300 per-  
sonnes par jour  
en moyenne.*



# Urgences Vaud

## Une app pour ménager sa patience

Par **Amélie Kittel**, Étudiante Bachelor en soins infirmiers en 2<sup>e</sup> année, volée automne 2022, Institut et Haute École de la Santé La Source

Le canton de Vaud compte plusieurs dizaines de centres médicaux qui accueillent des patient-es sans rendez-vous. Comment savoir vers lequel se diriger ? Quel est l'état de la salle d'attente actuellement ? L'application « Urgences Vaud » donne une indication précieuse à celles et ceux qui se renseignent avant de se rendre aux urgences. Entretien avec Nicolas Liechti, spécialiste en communication et entrepreneur, qui pilote le développement de cette app depuis sa création.

### **Amélie Kittel : Pouvez-vous m'expliquer d'où est venue l'idée d'une application sur la fréquentation des urgences ?**

Nicolas Liechti : Cela remonte à 2015, lorsque j'étais responsable de la communication digitale du CHUV. Pierre-François Leyvraz, Directeur général à l'époque, m'a demandé de créer « la météo du CHUV ». Il avait l'intuition que les gens se rendaient aux urgences de l'hôpital car ils n'avaient pas connaissance des autres centres à disposition.

### **AK : Le projet s'est donc développé à la base sur Lausanne ?**

NL : Oui. J'ai commencé par prendre contact avec les autres centres médicaux lausannois qui consultent sans rendez-vous : Le centre médical de Vidy, la Clinique Cecil du groupe Hirslanden, la PMU (Policlinique médicale universitaire, devenue Unisanté), etc. Ils ont tous été intéressés à participer. En parallèle, nous avons mené des interviews dans des salles d'attente et en ville de Lausanne, pour sonder la connaissance de la population sur les centres médicaux de la région et sur leurs besoins. Plusieurs constats ont émergé. D'une part, les gens n'avaient que très peu connaissance des autres centres d'urgence. D'autre part, ils ne pensaient pas pouvoir être pris en charge par

la LAMal dans les centres privés. Enfin, nous avons questionné leur intérêt à connaître le temps d'attente estimé : ce n'était pas le cas, ils ont exprimé vouloir uniquement savoir s'il y avait beaucoup de monde ou pas.

### **AK : Comment fonctionne l'application concrètement ?**

NL : L'application interagit avec les systèmes informatiques des différents centres via des connecteurs spécifiques, lesquels récupèrent les données pertinentes. Un algorithme analyse ces données et les traduit en trois niveaux de charge : vert, orange ou rouge. Ces niveaux sont actualisés toutes les cinq minutes. Sur cette base, l'app propose aux utilisateur-trices le centre d'urgence optimal en fonction du moyen de transport sélectionné, du temps de trajet, du trafic, de la position géographique et de la charge des centres. Nous avons envisagé plusieurs niveaux de précision, notamment des estimations de temps d'attente, mais nous avons décidé de nous en tenir à ces trois indicateurs. D'une part, cela correspondait aux attentes exprimées dans nos sondages et d'autre part, nous avons pris en compte le bien-être des soignant-es, car fournir une estimation précise du temps d'attente peut engendrer des tensions supplémentaires, surtout dans un environnement →

déjà sous pression. Il est enfin essentiel de souligner que toutes les données collectées sont anonymisées: l'application ne conserve aucune information sur les utilisateur-trices ni sur la raison de leur consultation.

**AK: L'application a été lancée par le CHUV et ses partenaires en août 2016. Quelle a été sa réception ?**

NL: L'intérêt a été immédiat, l'app a comptabilisé plus de 10'000 téléchargements en moins d'un mois. Nous avons fait peu de publicité mais obtenu une couverture médiatique importante. Plusieurs pistes de développements se sont rapidement manifestées: étendre la couverture géographique hors Lausanne et proposer les spécialités médicales (pédiatrie, gynécologie et obstétrique, ophtalmologie, etc.). Ces axes ont été développés depuis. En 2019, à la suite d'une collaboration avec la Fédération des hôpitaux vaudois, nous avons pu ajouter les 32 centres d'urgences vaudois dans l'application. Progressivement, le CHUV, dont la gestion de l'application n'était pas la mission première, a décidé de se désengager de celle-ci. Depuis 2023, c'est la société Axepion SA, que je dirige, qui assure la gestion et le développement de l'application.

**AK: Quelle est la satisfaction des utilisateur-trices ?**

NL: Aujourd'hui, notre application compte plus de 200'000 téléchargements. Elle est consultée par plus de 1'300 personnes par jour en moyenne. Nous bénéficions d'une note de 4,6/5 sur les différentes plateformes, accompagnée de retours très positifs. Cependant, les critiques exprimées portent souvent sur les temps d'attente réels, notamment lorsque le centre est signalé en vert. Cette situation reflète la réalité des centres d'urgence, qui attribuent systématiquement

la priorité en fonction de la gravité des cas, entraînant parfois des délais d'attente plus longs que prévus.

**AK: Savez-vous si l'app a eu un impact sur les flux de patient-es ?**

NL: Il est très difficile pour nous de le déterminer. De manière générale, nous observons une augmentation de l'activité dans les centres d'urgence, avec une légère baisse de fréquentation au CHUV en 2022. Cependant, de nombreux facteurs entrent en jeu et peuvent fausser notre analyse des statistiques, notamment les longues périodes de COVID.

**AK: Quels sont les développements à venir pour « Urgences Vaud » ?**

NL: Le domaine de la réponse à l'urgence est vaste et complexe, et nous avons élaboré de nombreuses idées pour améliorer le quotidien de nos utilisateur-trices et des centres d'urgence. Pour commencer, nous avons décidé de changer le nom de notre application afin de permettre son expansion en dehors du canton de Vaud. Ainsi, « Urgences Vaud » sera prochainement renommée « Medigo ». En ce moment, nous travaillons activement à améliorer les indicateurs de charge, en tirant notamment parti de l'intelligence artificielle. Parallèlement, nous réfléchissons à comprendre les actions des utilisateur-trices après avoir consulté l'application: font-ils appel à la centrale des médecins de garde ou se rendent-ils directement dans le centre d'urgence recommandé par l'application? L'enjeu principal réside dans la recherche d'un moyen d'obtenir ces informations de manière volontaire et peu intrusive.

.....  
 : *L'app Urgences Vaud by Medigo peut être*  
 : *téléchargée sur Google Play et Apple Store*

# Comprendre le vécu des autistes dans la salle d'attente: une opportunité pour mieux réfléchir à l'inclusivité des soins

Par **Fabien Van Beneden**, Infirmier, Diplômé de La Source 2017

La salle d'attente est un lieu de transition, de surstimulation et d'incertitudes dans le parcours d'une personne autiste, ce qui peut la mener à un état d'épuisement ou de crise et la priver d'un juste accès aux soins. En écoutant les autistes sur leur vécu, il est possible d'améliorer l'ergonomie des salles d'attente et d'apprendre à penser activement l'accès aux soins des personnes ayant des besoins spécifiques.

## **Petite anecdote dans la peau d'un autiste avant une consultation spécialisée à l'hôpital**

Ça y est, je suis arrivé à l'hôpital pour ma consultation. Je transpire de stress, ma propre odeur me dérange. J'avais calculé l'itinéraire pour arriver 45 minutes à l'avance en cas d'imprévus ou de retard : les transports publics, c'est toujours très éprouvant.

Je vois au loin un groupe de gens assis sur des petits sièges verts et oranges, la salle d'attente doit être là-bas. Il fait tellement chaud et le brouhaha des gens assis à la cafétéria derrière m'empêche de me concentrer. Je vois un siège libre à l'écart et m'y installe. Enfin, je peux poser mon sac et retirer ma veste, qui m'empêchait de bouger correctement. Je me balance discrètement pour m'apaiser et ouvre mon sac : les deux feuilles A4 de questions pour le médecin sont toujours bien pliées, à leur place. Je prépare mes questions depuis le mois dernier, me levant même la nuit pour les noter ou les compléter. Une personne vient s'asseoir juste à côté de moi, je me recroqueville, mon souffle se coupe puis je me résous à ranger mes documents car je me sens envahi dans mon espace personnel. De toute façon, je dois rester concentré sur les différents box d'accueil, dont les portes sont ouvertes, et sur les autres patient-es si je veux comprendre quand viendra mon tour.

Une secrétaire lève la tête et me fait signe ! J'hésite puis me précipite pour entrer dans le box avant qu'elle ne fasse venir quelqu'un d'autre. Je m'efforce de la regarder et lui dis bonjour. Elle me demande ma carte d'assurance maladie et mes coordonnées. Le néon au-dessus de nous bourdonne et fait « touc » toutes les 5 secondes, c'est insupportable. Et alors que je commence à expliquer que j'ai un rendez-vous en consultation spécialisée dans 6 minutes, une de ses collègues fait irruption dans le box pour poser une question

et repart sans refermer la porte. Je me lève pour la refermer. Confus, je bafouille pour expliquer pourquoi je viens et parviens avec peine à demander comment me rendre à la consultation... au deuxième étage d'un autre bâtiment.

Je me perds un moment au rez-de-chaussée pour trouver la bonne sortie. Je monte au deuxième étage, heureusement la plaque indique que je suis au bon endroit. J'entre et m'annonce à la secrétaire, qui me dit d'aller patienter dans une nouvelle salle d'attente. Un quart d'heure plus tard, la secrétaire appelle d'autres patient-es et semble m'ignorer. L'heure de mon rendez-vous arrive et toujours rien, aucune information. Je suis tellement inquiet, et finalement le médecin m'appelle dix minutes plus tard sur mon portable pour me dire qu'il m'attend... dans un autre cabinet que d'habitude. Furieux, épuisé, je cours à l'autre cabinet. Je ne sortirai même pas ma feuille pour poser la moindre question lors du rendez-vous, luttant pour retenir mes larmes et totalement épuisé.

*Cette anecdote illustre les nombreuses difficultés qu'une personne autiste peut rencontrer lorsqu'elle se trouve dans en salle d'attente. Pour approfondir cette question, j'ai sollicité l'avis de deux personnes expertes : **Romane Garcia** et **Cédric Goedecke**, autistes et pair-es aidant-es professionnel·les, actuellement impliqué·es dans le projet Ici TSA pour faciliter l'accès aux soins des personnes autistes.*

### **FVB : À quelles difficultés font face les autistes dans une salle d'attente ?**

RG : Elles sont différentes d'une personne autiste à l'autre, mais on peut les regrouper par catégorie. Il y a tout ce qui relève de la surstimulation sensorielle, tel que le brouhaha en salle d'attente, le scintillement de certaines lampes, les téléphones qui sonnent soudainement, l'odeur de l'hôpital ou quand une personne vient s'installer juste à côté de vous lorsque vous recherchez le calme. Il y a aussi le stress lié au fait que le temps d'attente est rarement clairement défini, on ne sait pas quand viendra notre tour, ce qui nous maintient dans un état d'hypervigilance, qui consomme lui aussi beaucoup

d'énergie. Il y a aussi l'enjeu de la communication avec le personnel, le besoin d'une information précise et fiable.

CG : Dans une salle d'attente, il nous est nécessaire d'économiser notre énergie pour en garder le plus possible lorsque nous devons ensuite exposer notre problème de santé aux médecins, collaborer au soin et obtenir les réponses à nos questions dans un court laps de temps. Tout ce qui précède le rendez-vous, c'est pour nous le risque de perdre trop d'énergie et de ne plus pouvoir gérer au moment de la rencontre avec les médecins ou durant le soin. Et finalement, c'est notre prise en charge en tant que patient·e et notre santé qui s'en retrouvent menacées.

### **FVB : Peut-on faire quelque chose pour que les salles d'attente soient plus adaptées aux autistes ?**

RG : Déjà en diminuant les stimulations sensorielles ou en permettant aux autistes de les éviter, avec des places d'attente à l'écart des autres, ou encore avec des cloisons, mais qui laissent la possibilité de voir lorsque c'est à notre tour de passer. Il serait utile que le personnel en première ligne, tel que les soignant-es aux admissions et les secrétaires soient sensibilisé·es aux besoins des personnes autistes et puissent nous fournir des informations claires et nous aider à nous orienter. Tout ce qui donne de la prévisibilité et qui aide à anticiper est utile. Nous avons besoin →



d'informations explicites pour savoir ce qui va se passer et quand nous pouvons mettre en pause notre hypervigilance pour économiser notre énergie.

CG: Il est important de signaler qu'actuellement, c'est principalement la personne autiste qui doit se débrouiller pour expliquer ses particularités, ses besoins et qui doit faire l'effort de trouver des stratégies d'adaptation, qui doit faire des recherches pour accéder à une information claire, qui doit se protéger au niveau sensoriel, tout cela pour pouvoir accéder aux soins. Cela implique d'avoir une bonne connaissance de soi et nécessite de mobiliser une énergie considérable. De ce fait, cela va exclure certaines personnes autistes qui ont moins de ressources pour se suradapter à un monde, à un système qui n'a pas connaissance de leurs besoins spécifiques. Une salle d'attente plus adéquate, pour moi, c'est par exemple d'avoir des informations claires sur le temps d'attente restant, par exemple

avec un affichage de l'ordre de passage. J'ai besoin également que l'information soit fiable, si la personne devant moi a besoin d'aide et que cela va vraisemblablement prendre du temps, je préfère que l'on me dise la vérité, ce qui me permet de planifier moi-même le temps d'attente restant, plutôt que l'on me dise d'attendre encore seulement cinq minutes pour me rassurer avec un mensonge qui me fera douter et m'inquiéter une fois les cinq minutes écoulées sans que l'on me donne de nouvelles.

### **FVB: Avez-vous un message à faire passer aux milieux de santé ?**

RG: De ne pas oublier le slogan « rien sur nous sans nous », d'écouter les besoins spécifiques des personnes concernées et de toujours vérifier ce qu'il en est auprès de la personne, même si l'on croit savoir. Les autistes, mais aussi d'autres personnes concernées par des besoins particuliers ne sont pas juste des simples demandeur-euses d'aide. Leur paradigme est dif-

férent et essayer de le comprendre peut apporter des manières de concevoir un système de santé plus inclusif.

CG: On dit que les interactions interpersonnelles peuvent être difficiles pour les autistes, c'est vrai. Mais il est aussi vrai de dire que cela va dans les deux sens: les non-autistes ont aussi de la difficulté à entrer en interaction et à comprendre les personnes autistes. Selon moi, il est nécessaire que l'effort d'adaptation soit fait et partagé dans les deux sens avec l'institution et le personnel et non pas que ce soit à la personne autiste de porter l'entier de ce fardeau. Que ce soit dans la salle d'attente ou en soins, le plus important est finalement de faire preuve d'ouverture d'esprit et de vouloir comprendre ce que vit l'autre, sans croire que l'on sait ou que l'on n'a pas besoin de le savoir. Cette attitude est importante dans la relation soignant-e-soigné-e, mais aussi lorsque l'on conçoit le système de santé et son accessibilité.

## Des initiatives favorisant l'accès aux soins des autistes développées chez nous :



**ICI TSA:** Le projet Ici TSA, pour « Ici Tous Sont Accueillis », initié par **Delphine Roduit** et **Jérôme Favrod**, enseignant-es-chercheur-es en soins infirmiers à l'Institut et Haute École la Santé La Source vise à informer et former les professionnel·les de la santé sur les besoins des personnes autistes afin d'améliorer leur accès aux soins.



**DAC-TSA:** Il s'agit d'un nouveau dispositif du CHUV pour l'accueil d'adultes, adolescent-es et enfants autistes qui offre un accompagnement individuel dans le parcours de soin de la personne.