

Dossier Santé



ACCUEILLIR LES SOURDS ET MALENTENDANTS

Infirmière dans un service de médecine endocrinologie à Marseille, voici mon témoignage sur l'accueil des sourds et malentendants à l'hôpital.

Monique Chatain

Sensibilisation et objectifs de développement

J'ai été sensibilisée à la surdité en rencontrant des DSME et par les résultats des bilans ORL réalisés dans le service (génétique, diabète et surdité) et j'ai recherché une (in)formation au sein de l'hôpital. Mais, j'ai constaté qu'aucune formation n'est proposée, ni même abordée pour l'accueil des DSME à l'hôpital. J'ai donc entrepris une formation personnelle en prenant un CIF (congé individuel de formation) pendant cinq mois, avec l'accord de la direction de l'hôpital, mais en désaccord avec le chef de service et l'encadrement.

Le résultat est qu'en reprenant le travail dans le même service, loin de prendre ma formation en considération, on m'a demandé de quitter le service !

Accueil des sourds aux urgences

Une démarche a été faite pour créer un poste d'accueil spécialisée pour les sourds et malentendants aux urgences. Des formations multiples (l'accueil en service, formation personnelle à la LSF, longue expérience professionnelle en soins) m'ont conduite à vouloir répondre au double stress de l'hospitalisation en urgence ajoutée au stress de l'incompréhension due à la surdité. Mais là encore j'ai essayé un refus.

Une formation supplémentaire

Cette année et pour la première fois, l'association marseillaise « Le Verseau » organise une formation spécifique pour l'accueil des sourds et malentendants. Dans la suite logique de mon projet professionnel, j'ai demandé à suivre cette formation spécifique. Cette possibilité m'a été refusée sous prétexte que j'avais déjà bénéficié d'un CIF.

Est-ce cela favoriser l'intégration et l'accueil des sourds et malentendants en milieu hospitalier ?

La base des soins : communiquer !

Comme soignante et entendante, je pense que la communication, sous toutes ses formes, est la base même des soins. Cela correspond d'ailleurs à l'un de nos diagnostics infirmiers et donc relève de notre compétence professionnelle.

Il ne s'agit pas, à mon avis, de changer les structures hospitalières, mais plutôt de sensibiliser l'ensemble du personnel à l'accueil de ce type de patient en mettant à leur disposition les moyens nécessaires pour rompre leur isolement ; tel le Minitel ou même un accès à l'Internet à moindres frais par le câble déjà installé pour la

télévision. Cette dernière devrait donner accès au télétexte et/ou à des aides sonores (casques infrarouges par exemple).

Des espoirs néanmoins...

Il est tout de même bon de noter que le problème réside essentiellement dans mon service car, au cours de ma formation, le bureau des entrées a été rénové de façon à faciliter l'accueil des malentendants : affichage d'un numéro d'appel dans le hall d'accueil, réception en bureau permettant un dialogue face à face et la consultation commune de l'écran d'enregistrement.

J'ai changé de service et la note d'espoir persiste. Je suis actuellement dans un service de neurologie où a été fait un bon travail sur l'accueil en général et mes objectifs s'insèrent très bien dans cette politique. J'ai pu accueillir des patients sourds ou DSME qui m'ont soutenu dans ma démarche.

Malou



Malou (« Mal où ») est un ourson en peluche offert par la Fondation de France aux enfants transportés en urgence par le Samu.

Près de 7.000 oursons ont déjà été distribués en 1999. Malou rassure l'enfant et facilite les relations avec les médecins (l'enfant indiquant sur l'ourson l'endroit où il a mal).

On peut aider la Fondation de France à poursuivre cette initiative en acquérant Malou dans certains magasins (Galeries Lafayette et Nouvelles Galeries par exemple) au prix de 200 F.