

I.	Définition.....	3
II.	Objectifs.....	3
III.	Population concernée	3
IV.	Pré-requis	3
V.	Etapas.....	3
VI.	Conclusion.....	5
	Annexe I : Informations sur les prestations hôtelières.....	5
	Annexe II : Membres ayant validé cette Bonne Pratique (parmi les membres de la plénière du 24/04/2012)	6

CIBLE(S)

Infirmier(e)s diplômé(e)s d'état (IDE) des Etablissements Membres du Réseau Espace Santé Cancer

REDACTEUR(S)**Coordonnateur d'action du groupe de travail**

SCHELL M., Pédiatre, IHOP.

Référent(s) du groupe de travail

GOY F., Cadre de Santé, IHOP.

I. DEFINITION

L'accueil est le premier soin, il doit être de qualité. Accueillir l'enfant et sa famille dans le cadre d'une première hospitalisation favorise la prise en charge ultérieure, permettant d'exprimer les questions, les angoisses et de trouver une première sécurité.

II. OBJECTIFS

- Etablir un climat de confiance entre l'enfant, la famille et l'équipe soignante pour favoriser le bon déroulement des soins pendant le séjour.
- Limiter l'effet anxiogène de l'hospitalisation, notamment par une information appropriée, progressive, et une écoute adaptée.

III. POPULATION CONCERNEE

- Population cible : tout enfant et adolescent jusqu'à 18 ans, suspect de pathologie maligne, et sa famille.
- Médecins responsables
- Professionnels responsables :
 - Cadre de Santé,
 - Infirmier(e) Diplômé d'Etat (IDE) hospitalier(e),
 - Infirmier(e) Puéricultrice Diplômé d'Etat (IPDE) hospitalier(e),
 - Aides-soignants, Auxiliaires de puériculture
 - Assistante sociale,
 - Educateur,
 - Enseignant,
 - Agent de service hospitalier

IV. PRE-REQUIS

- S'assurer d'une communication adaptée avec l'enfant et sa famille (prévoir, si besoin, un autre membre de la famille, un interprète ou un éducateur).
- Se renseigner auprès de l'enfant et de sa famille des informations qu'il a reçues et des informations que les parents acceptent que l'on donne à leur entourage (loi du 4 mars 2002).

V. ETAPES

A. **Formalités**

La personne qui accueille doit :

- Se présenter en donnant son nom et sa fonction,
- S'enquérir de l'identité du patient et des accompagnants,
- Accompagner l'enfant vers sa chambre,

- Informer l'interne du service,
- Etre à l'écoute des questions posées par l'enfant et par ses proches,
- Etre attentive aux émotions et réactions,
- Récupérer les documents administratifs (nécessaires aux formalités d'hospitalisation ou déléguer un membre de la famille pour qu'il s'en charge),
- S'assurer de l'autorisation d'opérer, si nécessaire des conditions du mineur à remettre.

B. Accompagnement

- Mettre en relation avec le médecin référent,
- Evaluer la douleur en priorité,
- Assurer l'enfant et sa famille de sa disponibilité,
- Récupérer les documents médicaux (lettre du médecin, traitements, résultats d'examens, carnet de santé),
- Laisser un temps d'installation au patient avant de revenir pour pratiquer les soins et commencer le recueil des données,
- Prendre en compte la dimension physique, psychologique de la douleur du patient,

Personnaliser l'accueil en fonction des réactions de l'enfant à hospitaliser. Répondre aux premières questions sur les effets secondaires éventuels des traitements (alopécie, vomissements etc.).

L'enfant et sa famille seront :

- Aidés pour leur installation,
- Présentés au voisin de chambre, si la chambre est à deux lits (il sera précisé, si nécessaire, qu'en fonction des besoins du service la chambre individuelle n'est pas toujours possible),
- Rassurés sur leur prise en charge dans l'unité et réconfortés en fonction de leur état d'anxiété (enfant/famille).

C. Information

L'infirmier(e) à cette étape d'information, doit :

- Expliquer le déroulement chronologique du séjour et les différents examens et/ou soins,
- Donner un début de programme pour que la famille puisse s'organiser,
- Fixer un deuxième temps d'information le lendemain, si nécessaire,
- Donner les différents documents écrits dont dispose le service.
- Personnaliser l'accueil en fonction de l'information que l'enfant peut intégrer.
- Informer sur les prestations hôtelières (voir annexe I, informations sur les prestations hôtelières p.5),
- Informer sur l'existence des différents intervenants : IDE référente (si possible), enseignant, psychologue, assistante sociale, diététicienne, sophrologue, etc. et des différentes structures,
- Mettre au courant des différents types de bénévolat au service : loisirs, hébergement, intervenants de culte etc.

A travers tous les différents moments de l'information, on laissera des longs temps d'écoute pour favoriser l'échange, la justesse de l'information et laisser les émotions s'exprimer.

En pédiatrie, il faudra toujours tenir compte de la pluralité des interlocuteurs : l'enfant et sa famille, et respecter la priorité donnée à l'enfant ou à l'adolescent : langage adapté, dessin, image et film.

S'assurer qu'au niveau des adultes qui l'entourent, l'enfant n'est pas noyé dans l'information mais qu'il en est le centre.

VI. CONCLUSION

- Lors du premier contact, le soignant doit être attentif au comportement verbal et non verbal (regard, mimiques, gestes etc.) du patient et de ses proches, afin de se rendre proche de ce qui est vécu et de mettre en place des soins adaptés et personnalisés à l'enfant.
- Ce temps consacré à l'accueil, souvent long, n'est pas du temps perdu mais une étape essentielle au bon déroulement du séjour.
- Le temps de l'accueil est un moment privilégié d'écoute et d'informations pour le patient et son entourage (...) la qualité de l'accueil, l'écoute et l'information données au patient facilitent l'adhésion au traitement.
- Pour une prise en charge optimale de l'enfant atteint de cancer, le rôle de l'infirmière présente au dispositif d'annonce (Plan Cancer II) tend à se développer (cf. IDE et Consultation d'annonce).

ANNEXE I : INFORMATIONS SUR LES PRESTATIONS HOTELIERES

- Fonctionnement du lit électrique, de la sonnette, de la télévision, du téléphone et éventuellement l'ordinateur,
- Attribution d'un placard,
- Horaires des visites (si nécessaire),
- Horaires des repas,
- Possibilité de repas accompagnant pour la famille,
- Topographie du service,
- Modalités de dépôt des valeurs,
- Listes des interdits pour les visites : enfants de moins de 15 ans - Modalités d'isolement protecteur.
- Présence ou non d'un kiosque à journaux.

ANNEXE II : MEMBRES AYANT VALIDE CETTE BONNE PRATIQUE (PARMI LES MEMBRES DE LA PLENIERE DU 24/04/2012)

BRUNEL Jocelyne, IDE, Centre Hospitalier d'Annonay;

CASTAING Maïté, Cadre coordonnateur de soins, Institut D'Hématologie et d'Oncologie Pédiatrique;

DAL COL Catherine, IDE, CHU Saint Etienne - Hôpital Nord;

DAVID Audrey, Pédiatre, CHU Saint Etienne - Hôpital Nord;

DUFAUD Laetitia, IDE, Centre Hospitalier d'Annonay;

HERBIGNEAUX Rose-Marie, Pédiatre, Centre Hospitalier de Chambéry;

LEGUY Béatrice, Assistante Projets, Réseau Espace Santé Cancer;

VEYET Véronique, IPDE, Institut D'Hématologie et d'Oncologie Pédiatrique;

VINCENT Isabelle, IDE, CHU Saint Etienne - Hôpital Nord.