



Journée régionale 22 juin 2012

La communication positive
en établissement de santé et médico-social

La langue contrôlée



Prolipsia
Chassez l'ambigu !

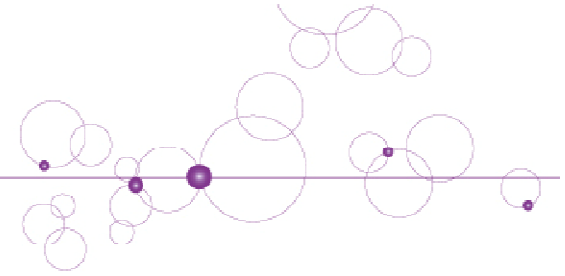
Communication positive et ambiguë



Quelques exemples

... à ne pas suivre !

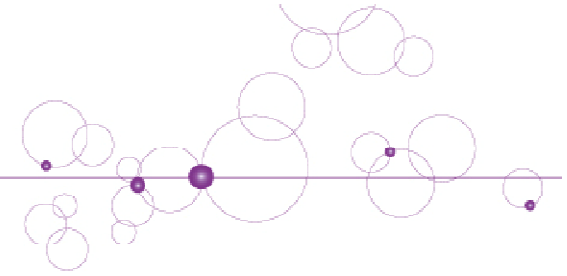




Quelques exemples à ne pas suivre

*Une fois décongelée, la seringue doit être utilisée **immédiatement** sur le patient pour lequel elle a été commandée.*

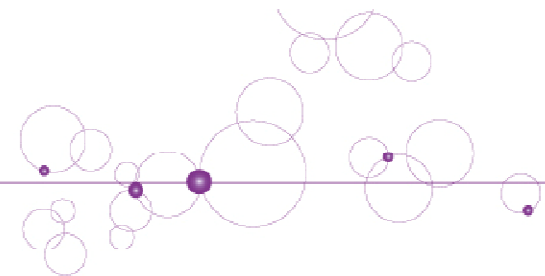
*Si la procédure de désobstruction doit être **différée**, la seringue doit être utilisée dans les 72 heures (date de décongélation inscrite sur le corps de la seringue).*



Quelques exemples à ne pas suivre

Une fois décongelée, la seringue doit être utilisée immédiatement sur le patient pour lequel elle a été commandée.

Si la procédure de désobstruction doit être différée, la seringue doit être utilisée dans les 72 heures (date de décongélation inscrite sur le corps de la seringue).



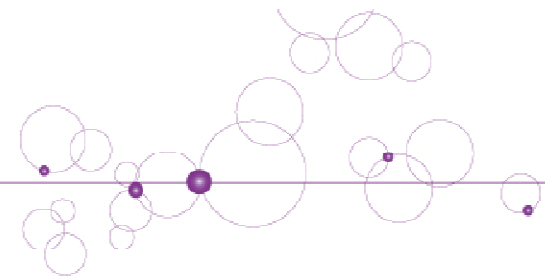
Quelques exemples à ne pas suivre

Vous ne devez pas recevoir Pandemrix :

- *Si vous avez déjà présenté une réaction allergique soudaine, menaçant le pronostic vital, à l'un des composants de Pandemrix (ils sont listés à la fin de cette notice) ou à tout autre composant pouvant être présent à l'état de traces tel que : œuf et protéines de poulet, ovalbumine, formaldéhyde, sulfate de gentamicine (antibiotique) ou désoxycholate de sodium. Les signes d'une réaction allergique peuvent prendre la forme d'une éruption cutanée avec démangeaisons, d'une difficulté respiratoire et d'un gonflement du visage ou de la langue.*

Toutefois, en cas de pandémie, la vaccination peut être recommandée dans votre cas sous réserve qu'un traitement médical approprié soit disponible immédiatement en cas de réaction allergique. [...]

Faites attention avec Pandemrix :



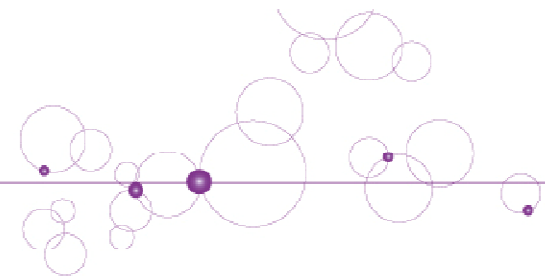
Quelques exemples à ne pas suivre

Vous ne devez pas recevoir Pandemrix :

• Si vous avez déjà présenté **une réaction allergique soudaine**, menaçant le pronostic vital, à l'un des composants de Pandemrix (ils sont listés à la fin de cette notice) ou à tout autre composant pouvant être présent à l'état de traces tel que : œuf et protéines de poulet, ovalbumine, formaldéhyde, sulfate de gentamicine (antibiotique) ou désoxycholate de sodium. Les signes d'une **réaction allergique** peuvent prendre la forme d'une éruption cutanée avec démangeaisons, d'une difficulté respiratoire et d'un gonflement du visage ou de la langue.

Toutefois, en cas de pandémie, la vaccination peut être recommandée dans votre cas sous réserve qu'un traitement médical approprié soit disponible immédiatement en cas de réaction allergique. [...]

Faites attention avec Pandemrix :



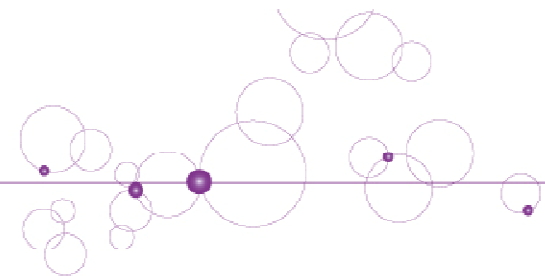
Quelques exemples à ne pas suivre

Vous ne devez pas recevoir Pandemrix :

• *Si vous avez déjà présenté une réaction allergique soudaine, menaçant le pronostic vital, à l'un des composants de Pandemrix (ils sont listés à la fin de cette notice) ou à tout autre composant pouvant être présent à l'état de traces tel que : œuf et protéines de poulet, ovalbumine, formaldéhyde, sulfate de gentamicine (antibiotique) ou désoxycholate de sodium. Les signes d'une réaction allergique peuvent prendre la forme d'une éruption cutanée avec démangeaisons, d'une difficulté respiratoire et d'un gonflement du visage ou de la langue.*

Toutefois, en cas de pandémie, la vaccination peut être recommandée dans votre cas sous réserve qu'un traitement médical approprié soit disponible immédiatement en cas de réaction allergique. [...]

Faites attention avec Pandemrix :



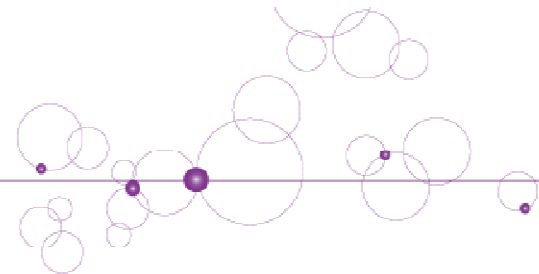
Quelques exemples à ne pas suivre

Vous ne devez pas recevoir Pandemrix :

- *Si vous avez déjà présenté une réaction allergique soudaine, menaçant le pronostic vital, à l'un des composants de Pandemrix (ils sont listés à la fin de cette notice) ou à tout autre composant pouvant être présent à l'état de traces tel que : œuf et protéines de poulet, ovalbumine, formaldéhyde, sulfate de gentamicine (antibiotique) ou désoxycholate de sodium. Les signes d'une réaction allergique peuvent prendre la forme d'une éruption cutanée avec démangeaisons, d'une difficulté respiratoire et d'un gonflement du visage ou de la langue.*

Toutefois, en cas de pandémie, la vaccination peut être recommandée dans votre cas sous réserve qu'un traitement médical approprié soit disponible immédiatement en cas de réaction allergique. [...]

Faites attention avec Pandemrix :



Conduite à tenir en cas d'AES

Édition 2010

Conduite à tenir en cas d'accident avec exposition au sang ou à des produits biologiques

notice à afficher et à remettre au personnel lors d'un accident

1 Premiers soins à faire d'urgence



PIQÛRES ET BLESSURES :

- Ne pas faire saigner.
- Nettoyage immédiat de la zone contaminée (eau à l'eau ou savon puis rinçage).
- Antiseptique avec dérivé chloré (Dakin ou eau de Javel à 2,6% de chlorure d'acide diluée au 1/3), ou polyvidone iodée en solution aqueuse ou à l'alcool, alcool à 70° (au moins 5 minutes).

CONTACT DIRECT DU LIQUIDE BIOLOGIQUE SUR PEAU LÈSÉE :

- Mêmes protocoles de nettoyage et d'antiseptique de la zone atteinte que précédemment.

PROJECTION SUR MUQUEUSES ET YEUX :

- Rincer abondamment à l'eau ou au sérum physiologique (au moins 5 minutes).

2 Contacter immédiatement le médecin référent



QUI ÉVALUE LE RISQUE INFECTIEUX :

- tuberculose VIH (par **test rapide** VIH), Hépatites B et C, autres infections.

QUI VOUS INFORME DES MESURES À PRENDRE :

- Les **prophylaxies** (hépatoprotecteurs antiviraux, immunoglobulines spécifiques anti-VIH et...) recommandées pour vous être proposées. Elle se fera avec une information préalable sur les effets et son déroulement. Elle nécessite **vos** **consentement**. Le traitement doit être **débuté dans les heures qui suivent l'accident**.

3 Contacter ensuite le médecin du travail



POUR DÉCLARER L'ACCIDENT DU TRAVAIL :

- Les médecins praticiens exercent d'un faitierement à l'autre et d'un régime social à l'autre, à l'exception de la médecine du travail du cadre ou du bureau de personnel.

POUR ASSURER UN SUIVI CLINIQUE ET SÉROLOGIQUE ADAPTE (VIH, VHC, VHB).

DANS TOUS LES CAS, ANALYSER LES CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT, AVEC LE MÉDECIN DU TRAVAIL, AFIN D'ÉVITER QU'IL NE SE REPRODUISE.

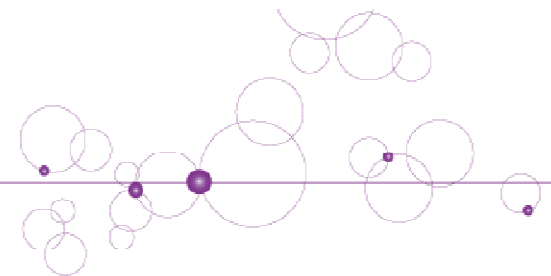
En l'absence de médecin référent sur le site, vous pouvez contacter le **1905** Info-Service au **0 800 540 600** pour obtenir les coordonnées du dispositif d'accueil le plus proche.



Unité de Recherche des Bactéries - Université Claude-Bernard Lyon 1
18 rue Henri-Henri - 69622 Villeurbanne Cedex
Tél : 01 37 27 76 70 - Fax : 01 37 27 77 81
E-mail : geres@geres.org - www.geres.org



Unité de Recherche des Bactéries
311 Avenue d'Halpès
43173 Montargis Cedex
Tél. 02 38 95 73 95 - Fax 02 38 90 78 53

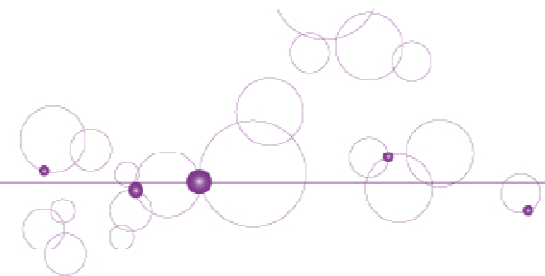


Zoom sur la conduite à tenir en cas d'AES

Conduite à tenir en cas d'accident avec exposition au sang ou à des produits biologiques

notice à afficher et à remettre au personnel lors d'un accident

- Produits biologiques → liquides biologiques



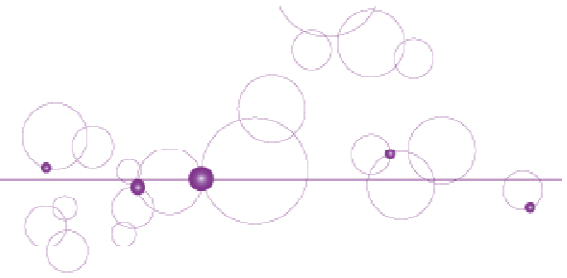
Zoom sur la conduite à tenir en cas d'AES

Conduite à tenir en cas d'accident avec exposition au sang ou à des produits biologiques

notice à afficher et à remettre au personnel lors d'un accident

Notice à afficher et à remettre au personnel lors d'un accident

● ...avant l'accident



Zoom sur la conduite à tenir en cas d'AES

PIQÛRES ET BLESSURES :

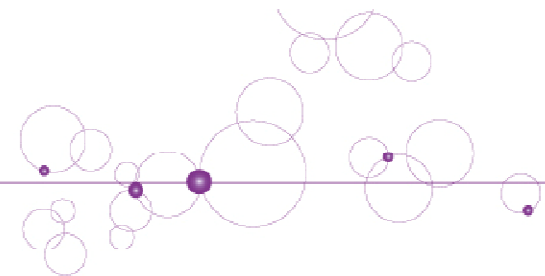
- ◆ Ne pas faire saigner.
- ◆ Nettoyage immédiat de la zone cutanée lésée à l'eau et au savon puis rinçage.
- ◆ Antiseptie avec dérivé chloré (Dakin ou eau de Javel à 2,6% de chlore actif diluée au 1/5), ou polyvidone iodée en solution dermique ou à défaut, alcool à 70° (au moins 5 minutes).

CONTACT DIRECT DU LIQUIDE BIOLOGIQUE SUR PEAU LÉSÉE :

- ◆ Mêmes protocoles de nettoyage et d'antiseptie de la zone atteinte que précédemment.

PROJECTION SUR MUQUEUSES ET YEUX :

- ◆ Rincer abondamment à l'eau ou au sérum physiologique (au moins 5 minutes).



Zoom sur la conduite à tenir en cas d'AES

PIQÛRES ET BLESSURES :

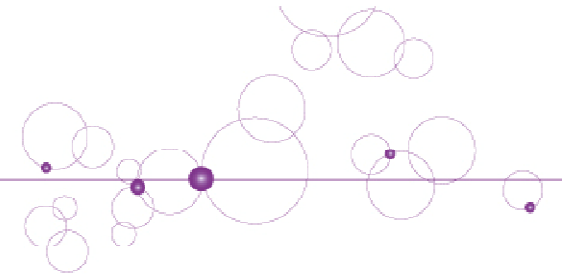
- ◆ Ne pas faire saigner.
- ◆ Nettoyage immédiat de la zone cutanée lésée à l'eau et au savon puis rinçage.
- ◆ Antiseptie avec dérivé chloré (Dakin ou eau de Javel à 2,6% de chlore actif diluée au 1/5), ou polyvidone iodée en solution dermique ou à défaut, alcool à 70° (au moins 5 minutes).

CONTACT DIRECT DU LIQUIDE BIOLOGIQUE SUR PEAU LÉSÉE :

- ◆ Mêmes protocoles de nettoyage et d'antiseptie de la zone atteinte que précédemment.

PROJECTION SUR MUQUEUSES ET YEUX :

- ◆ Rincer abondamment à l'eau ou au sérum physiologique (au moins 5 minutes).



Zoom sur la conduite à tenir en cas d'AES

PIQÛRES ET BLESSURES :

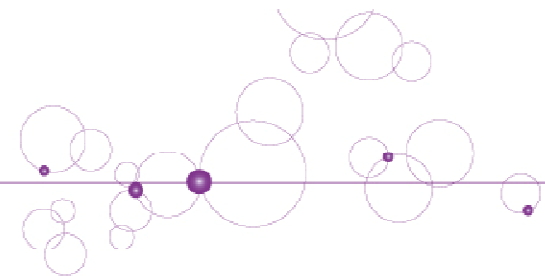
- ◆ Ne pas faire saigner.
- ◆ Nettoyage immédiat de la zone cutanée lésée à l'eau et au savon puis rinçage.
- ◆ Antisepsie avec dérivé chloré (Dakin ou eau de Javel à 2,6% de chlore actif diluée au 1/5), ou polyvidone iodée en solution dermique ou à défaut, alcool à 70° (au moins 5 minutes).

CONTACT DIRECT DU LIQUIDE BIOLOGIQUE SUR PEAU LÉSÉE :

- ◆ Mêmes protocoles de nettoyage et d'antisepsie de la zone atteinte que précédemment.

PROJECTION SUR MUQUEUSES ET YEUX :

- ◆ Rincer abondamment à l'eau ou au sérum physiologique (au moins 5 minutes).



Zoom sur la conduite à tenir en cas d'AES



10 ans revu

**Contactez
immédiatement
le médecin
référent**



l'accident.

QUI ÉVALUE LE RISQUE INFECTIEUX :

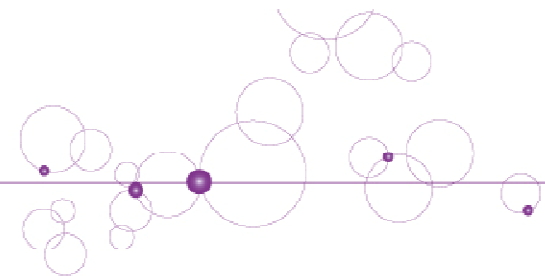
- ♦ Infection VIH (par **test rapide VIH**), Hépatites B et C, autres

QUI ÉVALUE LE RISQUE INFECTIEUX :

- ♦ Infection VIH (par **test rapide VIH**), Hépatites B et C, autres infections.


QUI VOUS INFORME DES MESURES A PRENDRE :

- ♦ Une **prophylaxie** (chimio prophylaxie antirétrovirale, immunoglobulines spécifiques anti-VHB +/- vaccination) peut vous être proposée. Elle se fera avec une information préalable sur ses effets et son déroulement. Elle nécessite **votre consentement**. Le traitement doit être **débuté dans les heures qui suivent l'accident**.



Zoom sur la conduite à tenir en cas d'AES

3 **Contactez ensuite le médecin du travail**




POUR DÉCLARER L'ACCIDENT DU TRAVAIL :

- ◆ Les modalités pratiques varient d'un établissement à l'autre et d'un régime social à l'autre, s'informer auprès du médecin du travail, du cadre ou du bureau du personnel.

POUR ASSURER UN SUIVI CLINIQUE ET SÉROLOGIQUE ADAPTÉ (VIH, VHS)

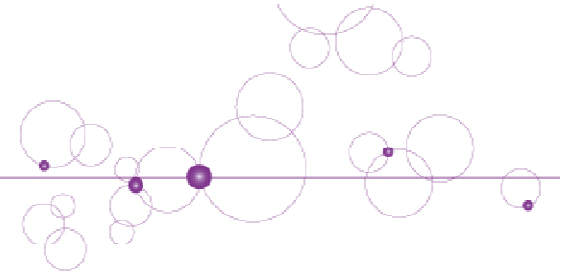
DANS TOUS LES CAS, ANALYSER LES CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT, AVEC LE MÉDECIN DU TRAVAIL, AFIN D'ÉVITER QU'IL NE SE REPRODUISE.

En l'absence de médecin référent sur le site, vous pouvez contacter la ligne Sida Info Service au 0 800 840 800 pour obtenir les coordonnées du dispositif d'accueil le plus proche.



DANS TOUS LES CAS, ANALYSER LES CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT AVEC LE MÉDECIN DU TRAVAIL, AFIN D'ÉVITER QU'IL NE SE REPRODUISE.





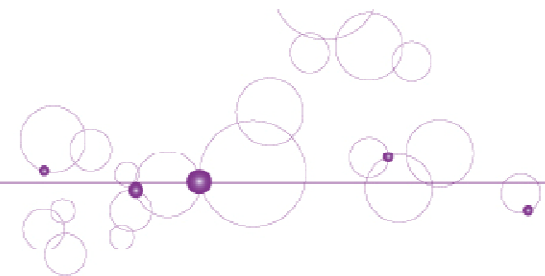
Constats

● **Langue naturelle**

- Complexe
- Ambigüe

● **Professionnels amenés à rédiger**

- Pas des linguistes
- Pas de formation à la rédaction technique
- Rédaction :
 - Activité chronophage
 - Contrainte administrative
 - Perte de temps



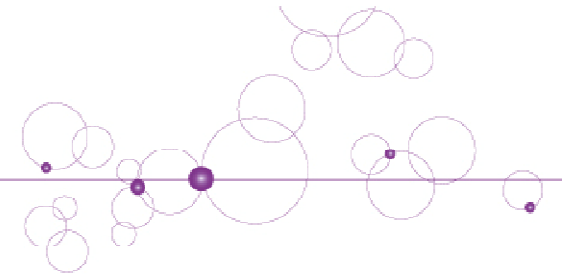
Constats

Préoccupations

Évaluation

- Accès à l'information
- Fiabilité de l'information
- Gestion des données
- Indexation

- Existence
- Accessibilité



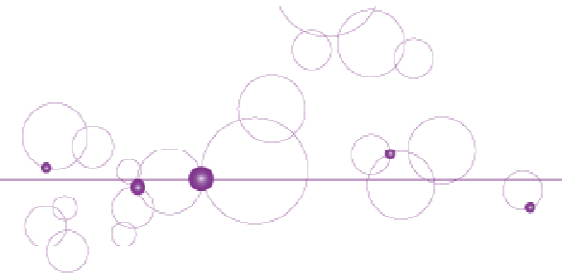
Constats

Question

- Qu'en est-il de la qualité du contenu ?

Qu'est ce qu'une langue contrôlée ?





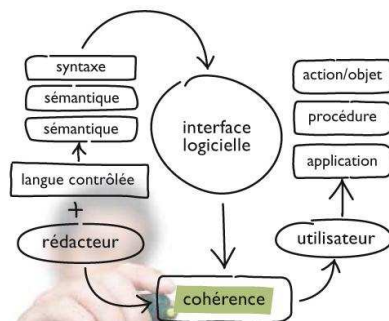
Qu'est ce qu'une langue contrôlée ?

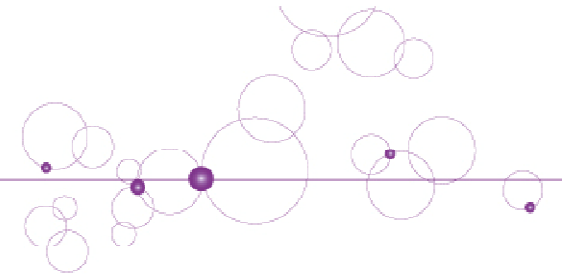
- **sous-ensemble d'une langue naturelle**

- lexicque et grammaire contraints

- **suppression de l'ambigüité**

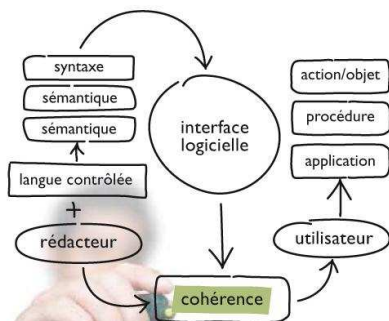
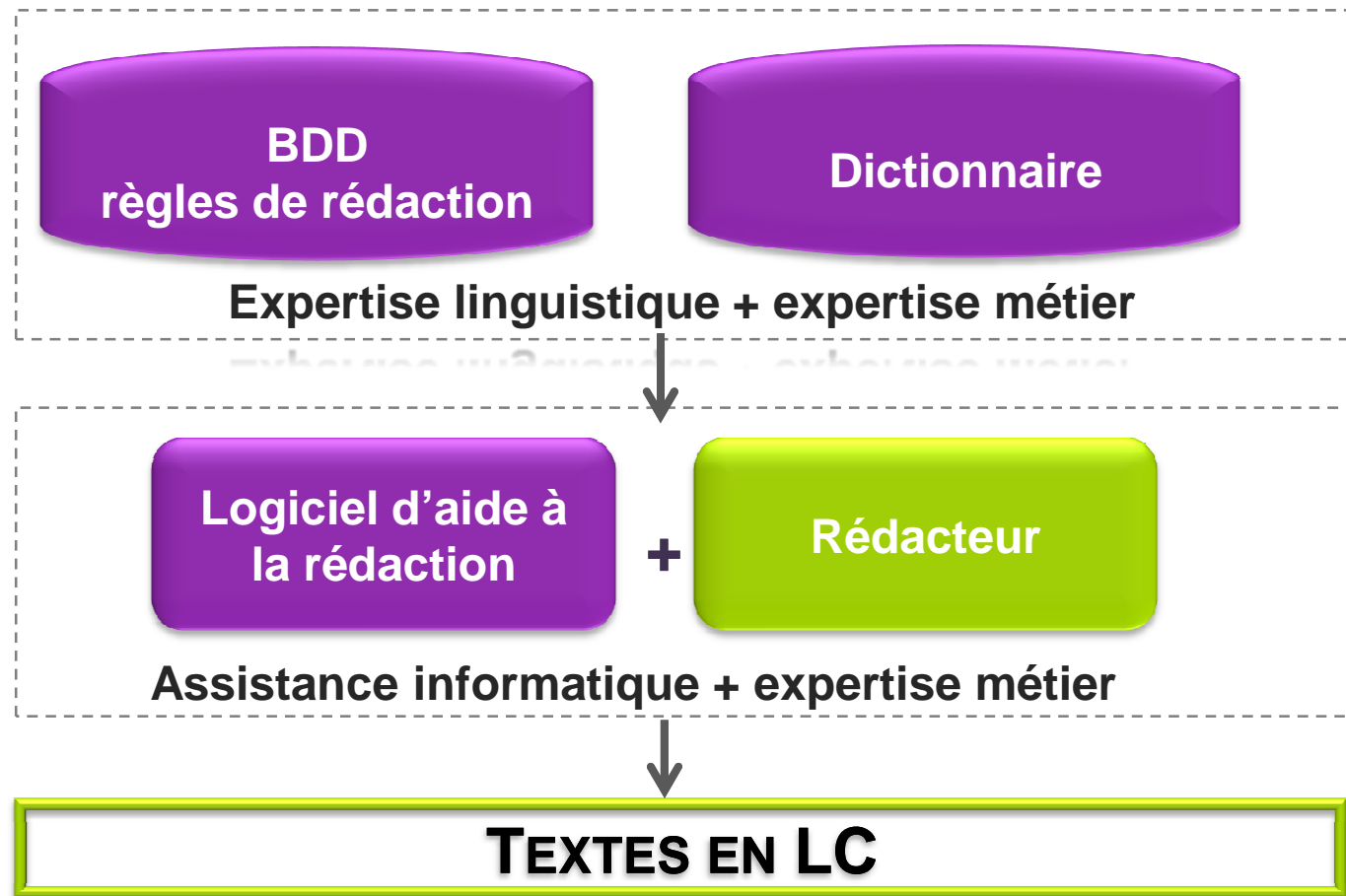
- Communication efficace
- Communication et/ou rédaction en urgence
- Communication en contexte multilingue
- Traduction automatique ou humaine
- Communication via sms, PMV, etc.

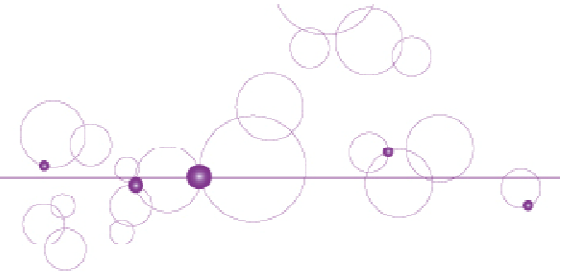




Qu'est ce qu'une langue contrôlée ?

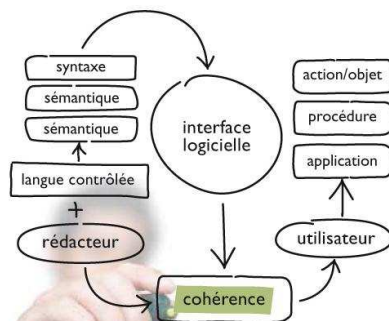
Langue contrôlée





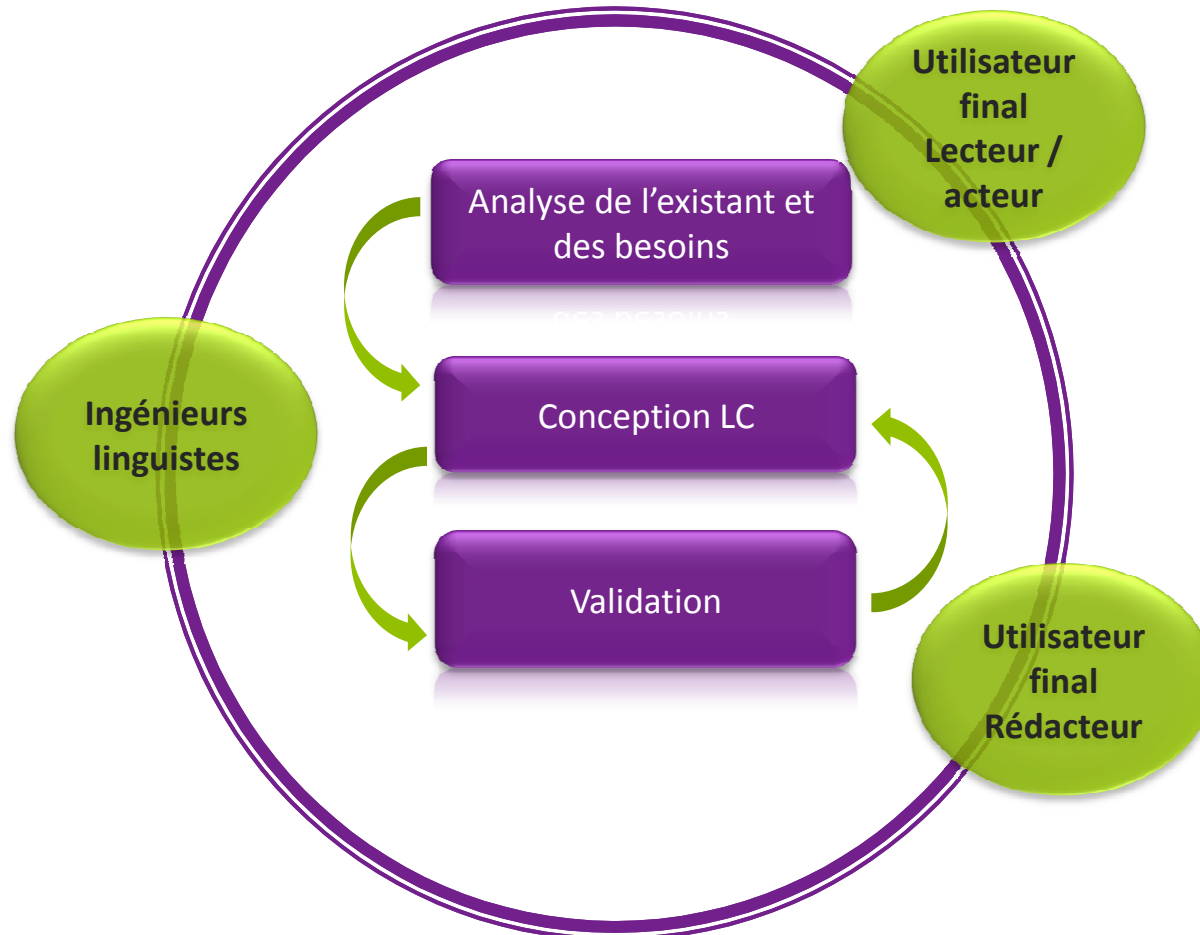
La langue contrôlée, mais pour quels textes ?

- Protocoles de sécurité ;
- Modes opératoires ;
- Messages d'alerte (alerte incendie, enlèvement, etc.) ;
- Consignes de sécurité ;
- Comptes rendus (intervention, visite médicale, etc.) ;
- Consentements éclairés
- Etc.





Qu'est ce qu'une langue contrôlée ?



Un extrait en lan

En cas de :

- **contact direct à travers la peau ;**
- **contact direct sur une muqueuse.**

Ne jamais faire saigner.

Info : cette action augmente le risque de contamination.

Nettoyer la zone cutanée lésée à l'eau et au savon.

Rincer abondamment la zone cutanée lésée.

Désinfecter la zone cutanée lésée durant 5 min minimum.

De préférence :

Utiliser une des solutions suivantes :

- o Dakin ;
- o Polyvidone iodée en solution dermique.

A défaut :

Utiliser de l'alcool à 70 °.

En cas de projection sur une muqueuse.

Rincer abondamment la zone lésée durant 5 min minimum.

De préférence :

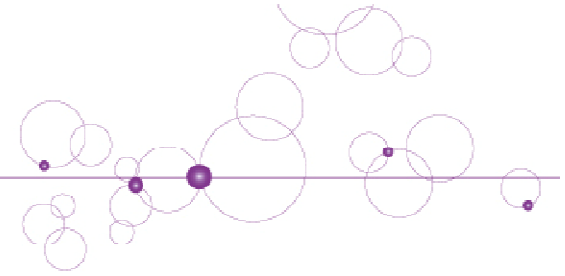
Utiliser du sérum physiologique.

A défaut :

Utiliser de l'eau.

Quelques règles de rédaction



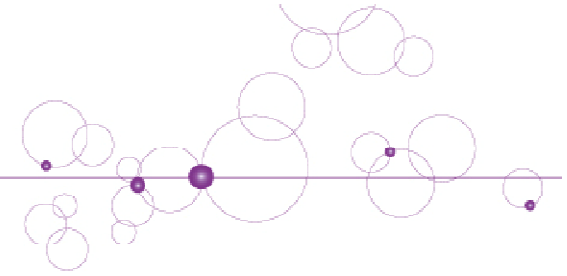


Quelques règles de rédaction

Quand vous rédigez une instruction :
Utiliser l'infinitif uniquement.

La seringue est décongelée à température ambiante

 *Décongeler la seringue à température ambiante.*



Quelques règles de rédaction

Écrire une information par phrase uniquement.

Mentionner les exceptions avant les cas généraux.

Adapter une seringue 10ml luer-lock vide et aspirer 5ml de sang (1 ml chez le nouveau-né) qui seront jetés (ou hémoculture, si demande médicale)



Adapter une seringue Luer-lock de 10 mL vide.

Si le patient est un nouveau-né :

Aspirer 1 mL de sang.

Sinon :

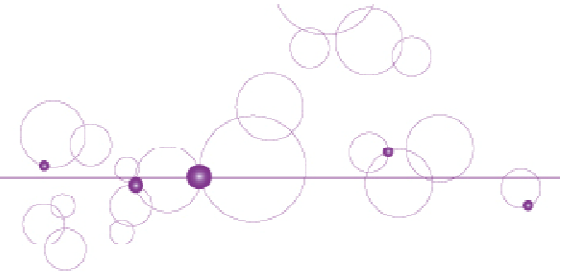
Aspirer 5 mL de sang.

Si le médecin demande une hémoculture :

Conserver le sang.

Sinon :

Mettre le sang dans la poubelle à produits dangereux



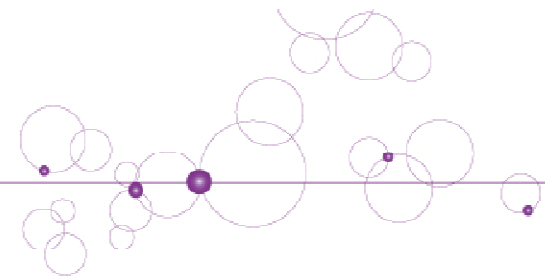
Exemple de structure lexicale

X portoirs à X emplacements-[contenant], identification portoir : [code-barres/
couleur [couleur]]

« 9 portoirs, pour échantillons de 10 positions, identifiés par un code – barre »



9 portoirs à 10 emplacements-tube, identification portoir : code-barres

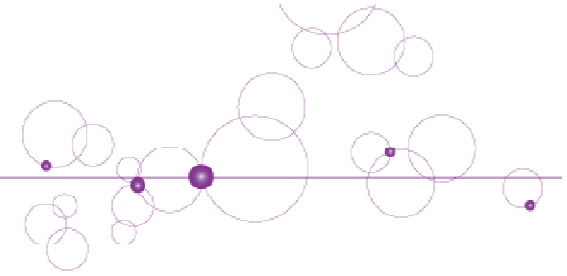


Un service qui sort du cadre de la linguistique

« Avec le consentement du malade : prélèvement du patient source : test sérologique immédiat VIH + Hépatite C et Hépatite C (tests urgents). »



- **Que faire le malade n'est pas d'accord ?**



Logiciel d'aide à la conception et rédaction en langue contrôlée



- **Paramétrable :**
 - Application web
 - Applicable à d'autres domaines où la qualité et la sécurité sont en jeu
- **Assistance à la conception/rédaction de textes :**
 - Gain de temps, qualité, compréhensibilité, réutilisabilité des documents, efficacité, économie
- **Mais :**
 - Changer ses habitudes
 - Accepter le style peu poétique de la Langue Contrôlée



Journée régionale 22 juin 2012

La communication positive
en établissement de santé et médico-social

La langue contrôlée



Prolipsia
Chassez l'ambigu !