

Améliorer la communication avec le patient et autour du patient

Contexte

L'amélioration de la communication avec le patient, mais aussi entre professionnels concernant la prise en charge des patients est un élément majeur de la sécurité des patients et fait d'ailleurs partie des actions à mettre en œuvre définies dans le programme national pour la sécurité des patients (PNSP). Le défaut de communication a un impact direct sur la qualité et la sécurité des patients. La littérature est abondante sur ce sujet, d'une part pour montrer que le défaut de communication est l'une des causes majeures d'EIAS, et d'autre part pour souligner les difficultés des patients à comprendre les explications médicales. Ces difficultés de compréhension augmentent le taux de mortalité. La communication est aussi un élément clé dans la construction de la relation soignant-soigné. Or, il est constaté que les professionnels de santé rencontrent des difficultés dans de nombreuses situations, telles que l'annonce d'une pathologie grave, ou l'information sur un dommage involontairement causé au patient. Or il est indispensable de répondre aux attentes et aux besoins légitimes des patients.

Objectifs

- Maîtriser outils et méthodes permettant l'amélioration de la communication avec le patient
- Être en mesure de donner au patient une information adaptée et des consignes que ce dernier puisse prendre en compte et retenir
- Savoir structurer la communication entre professionnels de santé en intégrant les éléments concernant la sécurité du patient
- Savoir informer le patient lorsqu'un événement indésirable survient au cours de la prise en charge et assurer le suivi de ce dommage
- Savoir annoncer au patient et à ses proches une mauvaise nouvelle, une pathologie grave
- Être en mesure de mettre en œuvre les process proposés et de les diffuser « en équipe »

Renseignements complémentaires

Coût pédagogique : "gratuit" pour les groupes inter établissements financement sur des crédits régionaux.

Pour les groupes intra établissement : financement sur les plans de formation

Programme

Impacts (positifs et négatifs) et enjeux de la communication avec l'utilisateur et entre professionnels dans la prise en charge du patient

- Situations et enjeux de la communication avec et autour du patient
- Approche éthiques et juridiques d'une bonne pratique de communication avec le patient

Comprendre ce qui se joue dans la communication interpersonnelle avec le patient et autour du patient

- Mécanismes et principes de communication interpersonnelle
- Les freins psycho-comportementaux à prendre en compte dans les relations interpersonnelles

Principes, techniques et outils de communication à mobiliser

- Conditions et positionnement adapté à l'écoute active
- Techniques de communication et outil

S'approprier, individuellement et en équipe, les techniques et outils de communication avec le patient et autour du patient et améliorer ses pratiques professionnelles de communication

- Situations d'annonce d'une mauvaise nouvelle, d'annonce d'un dommage associé aux soins ou de transmission d'informations entre professionnels en vue de décision de prise en charge du patient
- Organisation, structuration et pratique de l'annonce
- Entraînement aux pratiques de communication avec le patient et autour du patient par mise en situation
- Plan d'actions d'amélioration des pratiques individuelles et collectives

Public
tout public

Exercice
2019

Code de formation
LIM-T3-02

Nature
AFC

Organisé par
ANTIDOTE EXPERTISE

Durée
21 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences

Date et lieu

GROUPE 1
Du 10 septembre au 11 septembre 2019
ANFH Limoges
Le 27 septembre 2019
ANFH Limoges