PACA
Axe 8 : DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU

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 pour montrer que le défaut de communication est l'une des causes majeures d'EIAS. Par ailleurs, elle souligne les difficultés des patients à s'approprier les explications médicales, ce qui peut impacter également leur état de santé. 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, l'information sur un dommage involontairement causé au patient, etc.… Or il est indispensable de répondre aux attentes et aux besoins légitimes des patients.

Objectifs

- Améliorer la communication entre professionnels de santé et avec le patient en vu de sécuriser sa prise en charge
- Appréhender l'impact du défaut de communication sur la survenue d'évènements indésirables associés aux soins
- Mobiliser les concepts fondamentaux de toutes les dimensions de la communication
- Identifier en équipe, les modes de communication et outils pertinents concourant à la sécurité du patient
- Définir une démarche d'amélioration et son suivi pour l'équipe prenant notamment en compte les spécificités du patient

Programme

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

- Situations et enjeux de la communication avec et autour du patient
- Approche éthique et juridique 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
- Entrainement 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
Médecins, Cadres, Responsables de secteurs d'activités, Personnels soignants, Professionnels de santé des établissements de la FPH, non médicaux et médicaux

Exercice
2019

Code de formation
AXE8SC1

Nature
AFR

Organisé par
ANTIDOTE EXPERTISE

Durée
21 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences

Date et lieu

GROUPE 1
Du 2 mai au 3 mai 2019
Délégation Régionale Marseille

GROUPE 2
Le 13 mai 2019
Délégation Régionale Marseille