CENTRE
Axe : n/c

AFN-Améliorer la communication avec le 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.

Une formation à destination des professionnels de santé ayant pour objectif l'appropriation de méthodes de communication adaptées peut constituer une aide aux professionnels qui souhaitent améliorer leurs pratiques sur ce thème.

Cette formation peut d'ailleurs s'appuyer sur les outils et méthodes existant sur différents aspects de la communication et mis au point par la Haute autorité de santé.

Objectifs

- Maîtriser outils et méthodes permettant l'amélioration de la communication avec le patient
- Etre 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
- Etre en mesure de mettre en œuvre les process proposés et de les diffuser « en équipe »

Programme

**Point sur les effets d'un défaut de communication sur la sécurité des patients*

- Données statistiques ;
- Nécessité de la communication et de la diffusion de l'information entre les différents professionnels prenant en charge le patient ;
- Communication avec le patient.

La communication entre les professionnels de santé et les usagers

https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AWYVajP37ONEMTV3-MeZ

- Le contexte et le besoin:
- L’objectif : la reformulation par le patient de l’information donnée par le professionnel de santé - L’outil « FAIRE DIRE » : Expliquer - FAIRE DIRE et Evaluer la compréhension - Réexpliquer si nécessaire

Savoir utiliser structurer la communication entre professionnels de santé et intégrant les éléments concernant la sécurité du patient Les différences de personnalité, de culture, de comportement (facteurs humains), les barrières à la communication entre les professionnels**. Savoir structurer sa communication orale auprès d’un autre professionnel L’utilisation de l’outil SAED L’annonce d’un dommage associé aux soins : les 3 temps de l'annonce

Public
Professionnels de santé des établissements de la FHP, non médicaux et médicaux

Exercice
2019

Code de formation
AFN 2017

Nature
AFN

Organisé par
ANTIDOTE EXPERTISE

Durée
7 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences