

Améliorer sa communication avec les patients



Contexte

Augmentation constante du nombre de passages aux urgences :

1990 = 7 millions
2004 = 14 millions
2016 = 21,2 millions



Architecture :

Dimensionnement souvent dépassé,
Brouhaha constant, va et vient incessant.

Stress :

Des équipes, des patients et de leurs familles,
Incompréhension.

Différents lieux de rencontre du patient/famille :

Salle d'attente, box d'examen, couloirs, bureau médical, salle des familles...

Différents canaux de communications :

Téléphone, courrier, courriel, visio...

Objectif

Avoir une communication satisfaisante avec le patient et sa famille dans un environnement particulier.

La relation soignants / patients

Constat : Les soignants reçoivent la souffrance d'autrui, du mal-être à la dépression, le vieillissement. Ils doivent permettre l'expression des émotions, accepter et reconnaître la tristesse ou la colère éventuelle du patient. Charge émotionnelle et relationnel fort.

Les écueils : Contrainte de temps et de locaux et atteinte implicite (usure au fil du temps) des soignants.

Le prérequis : Faire preuve de bienveillance, prendre le temps d'écouter, manifester de l'empathie entre les diverses sollicitations et prodiguer des soins de qualités.



La qualité des soins comporte deux champs :
- **Rigueur technique du soin** (habileté technique)
- **Valeur relationnelle**

Si l'une est manquante, il n'est plus possible de parler de qualité.
Faire des soins et prendre soin sont des notions complémentaires.



Points d'attention : Prendre de la distanciation (facteurs humains), éviter les archétypes (sortir de l'émotion du type « marre des bourrés le samedi soir »).

Améliorer sa communication avec les patients



Information du patient et ses proches

Information médicale



Constat : Transmettre aux patients et à leurs proches une information durable et exploitable est un processus complexe. Une communication multimodale alliant le verbal et l'écrit montre des effets positifs tant pour le patient que pour le médecin. C'est un processus complexe nécessitant un contrôle régulier de la compréhension du patient. La capacité de mémorisation de l'information des patients est faible, ce qui peut réduire l'adhésion du patient à la prise en charge.

Prérequis : Endroit calme, adapté, discret.

A envisager : L'utilisation des fiches d'information aux patients peut participer à une réduction du recours aux soins.



Information sur le parcours de soins

Points d'alertes

Signalétique peu claire :

Beaucoup d'informations non lues car espace d'affichage saturé.

- Incompréhension des patients et des proches,
- Sollicitation constante des professionnels de santé,
 - Interruptions de tâches,
 - Agacement des professionnels,
- Tensions avec les patients et leurs proches.



A proposer :

Signalétique claire et harmonieuse :

Sans affichage sauvage, par le biais de typographies claires, de couleurs dédiées par exemple.

Parcours de soins non expliqué :

Les délais d'attente nécessaire à une prise en charge (délais de biologie, d'imagerie, avis spécialisés, recherche de lits).

L'attente, l'incertitude et l'inquiétude peuvent entraîner des comportements agressifs de la part du patient et/ou de ses proches.



A proposer :

Informez sur le parcours de soins :

Le rôle des infirmiers organisateurs de l'accueil (IOA) est **primordial** dans cette étape car ils se retrouvent en première ligne.



- > Mettre en place une relation de confiance.
- > Permettre au patient et à ses proches de partager les informations les plus pertinentes.
- > Expliquer le fonctionnement du service : Le patient ne passe pas par ordre d'arrivée.

Les qualités fondamentales de cette relation soignant-soigné sont **l'écoute, l'ouverture, la neutralité et la bienveillance.**

A envisager : La présence d'un accompagnant peut s'avérer nécessaire au long du parcours de soins pour les patients mineurs ou vulnérables, mais également pour les patients en soins critiques et palliatifs.



Plaquettes d'information, affiches, films, QR code, liens sur le site web du site hospitalier.
Médiateurs au sein de la salle d'attente dédié.