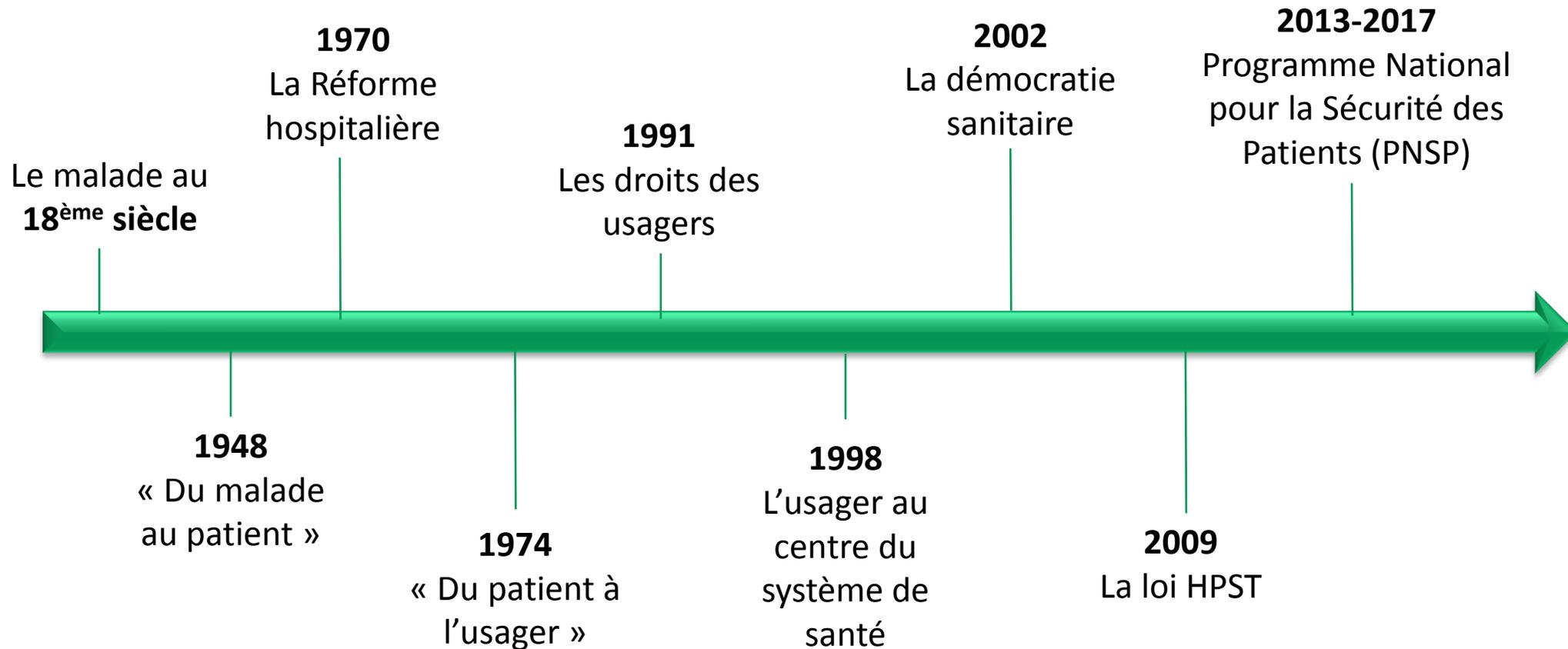


PARTENARIAT **ENTRE** USAGERS ET PROFESSIONNELS DE SANTÉ

LES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION POUR LA SÉCURITÉ DES SOINS

MARS 2016

DU « MALADE » À L'USAGER – ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE ET DE SA SÉCURITÉ



REPRÉSENTATION DES USAGERS

- ▶ Des lois pensées pour trouver des voies d'expression des usagers et de défense de leurs droits : Participation aux instances des établissements de santé, mise en place des CRUQPEC, etc.

→ **Représentation des usagers à un niveau « institutionnel », liée à l'affirmation et à la défense des droits des usagers du système de santé**

- ▶ **Le Programme National pour la Sécurité des Patients (PNSP) 2013-2017 dont le 1^{er} axe est :**

Information du patient, le patient co-acteur de sa sécurité

→ **Dynamique de promotion de la place des usagers , de son implication, de mise en œuvre d'échanges équilibrés, dans le partenariat**

AXE 1 « INFORMATION DU PATIENT, LE PATIENT CO-ACTEUR DE SA SÉCURITÉ »

- ▶ Sensibilisation du patient et de l'utilisateur aux enjeux de la sécurité
- ▶ Développer la communication entre professionnels et patients
- ▶ Favoriser l'implication du patient à faire des choix de santé libres et éclairés lorsque cela est possible
- ▶ S'appuyer sur le savoir-faire expérientiel de l'utilisateur
 - ➔ 19 actions prévues, notamment pour aider les représentants d'utilisateurs à développer leurs missions et à en faciliter l'accomplissement dans les établissements de santé



IMPLIQUER LE PATIENT : DE QUOI PARLE T-ON ?

Impliquer patient et entourage,

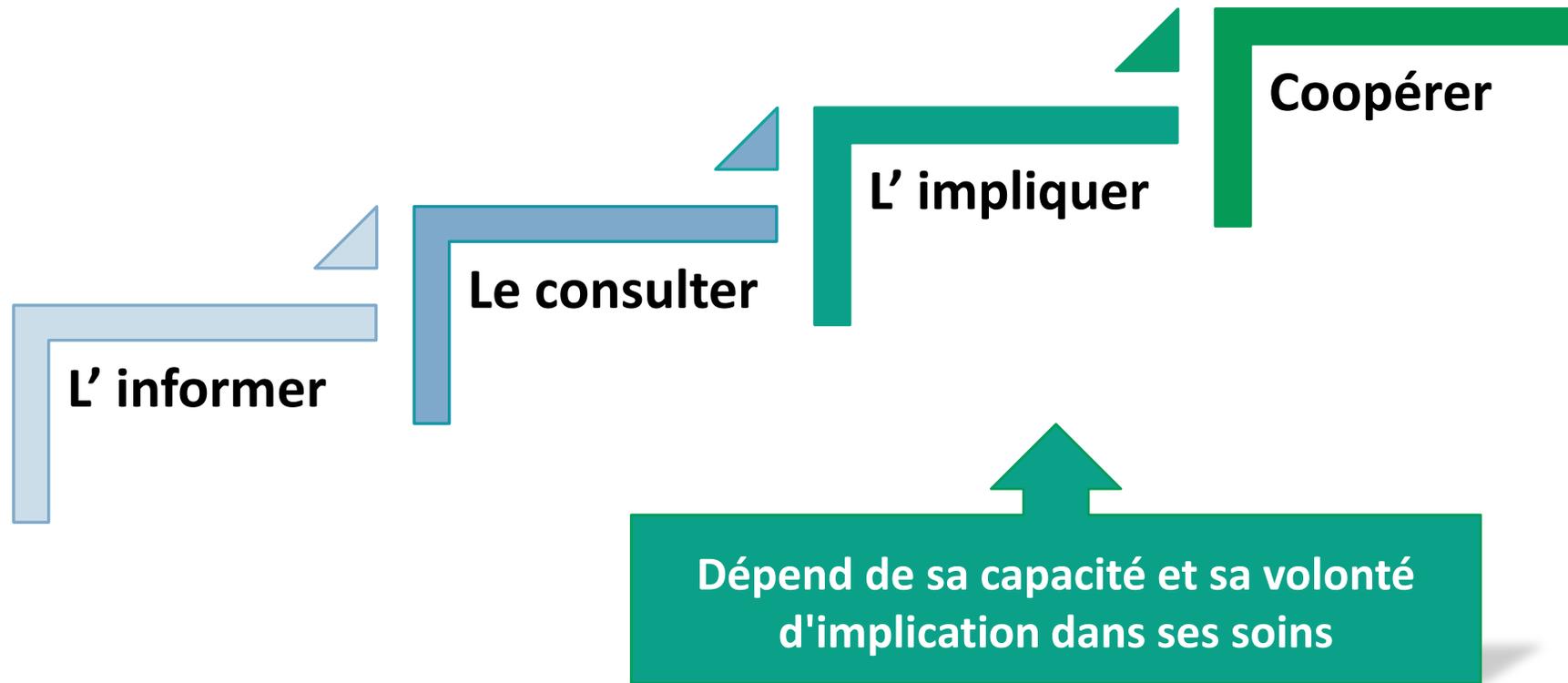
C'est faire avec lui



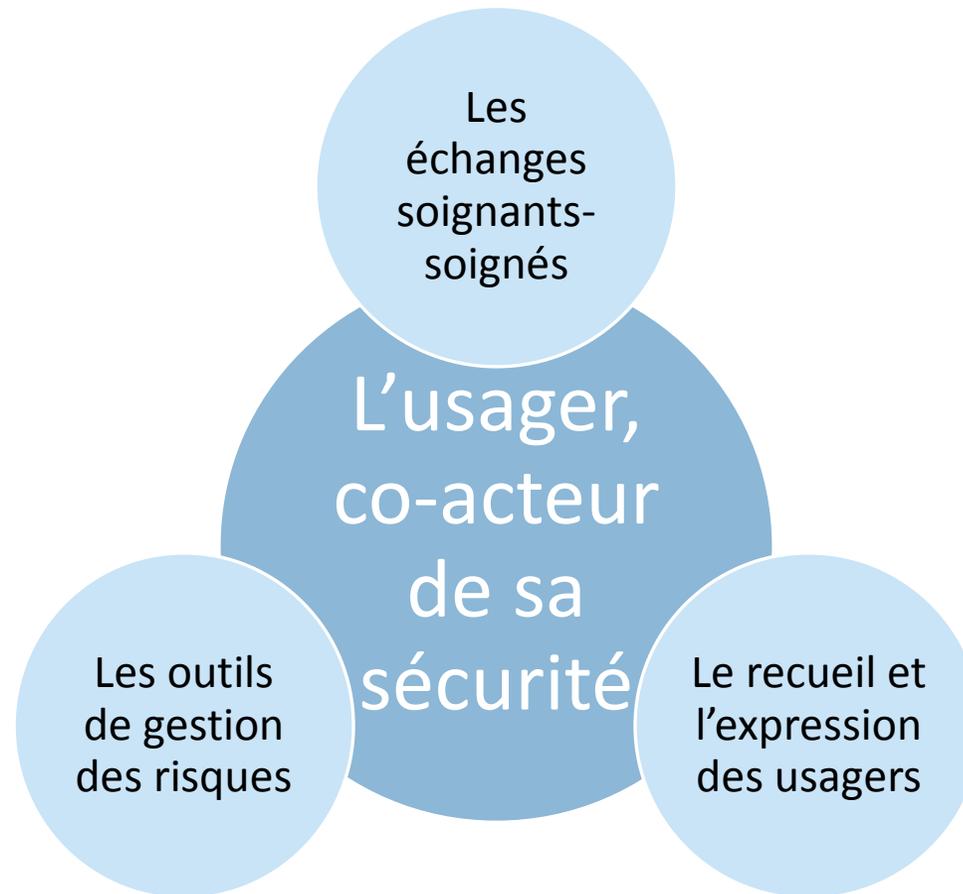
Le patient est associé à l'équipe, c'est un partenaire

"Nothing About Me, Without Me" ... phrase utilisée par différents auteurs (Delbanco, Boufford, Berwick, Edgman-Levitan, Tye ...)

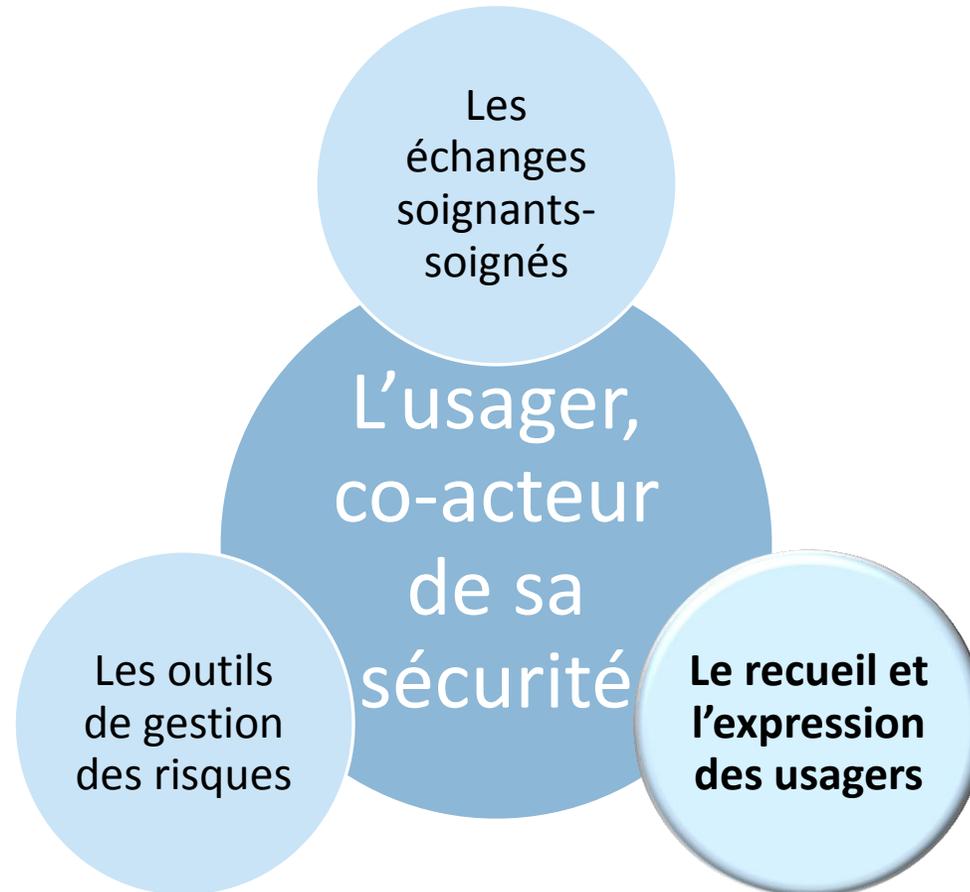
DIFFÉRENTS DEGRÉS D'IMPLICATION DU PATIENT



LES OUTILS DE SÉCURISATION DES SOINS



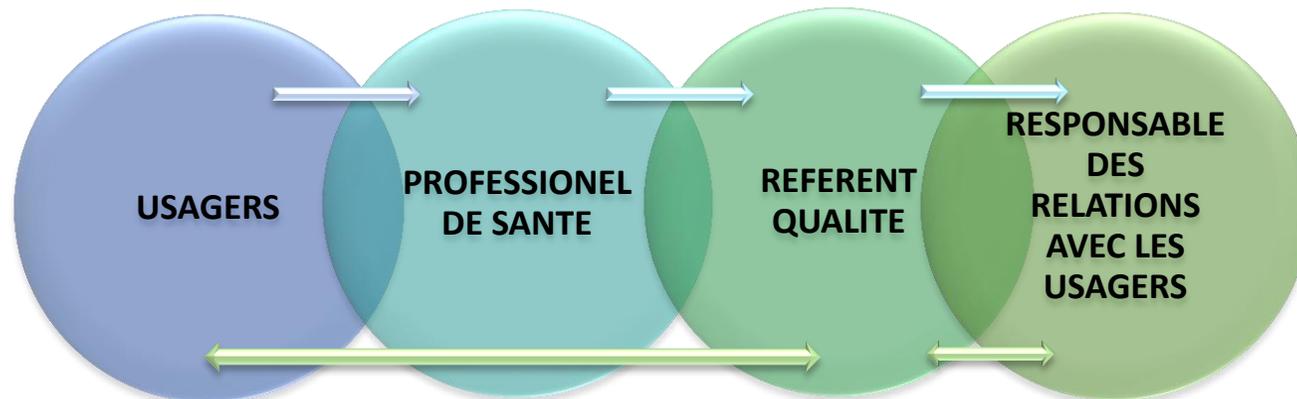
LES OUTILS DE SÉCURISATION DES SOINS



LE RECUEIL ET L'EXPRESSION DES USAGERS

► Les plaintes et réclamations

- « Toutes formulations d'insatisfactions, toutes remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non, et ce, quel qu'en soit le mode d'expression et le mode de recueil »
- Mode de recueil: Courrier, appels,...
- Les différents acteurs au sein de l'établissement :



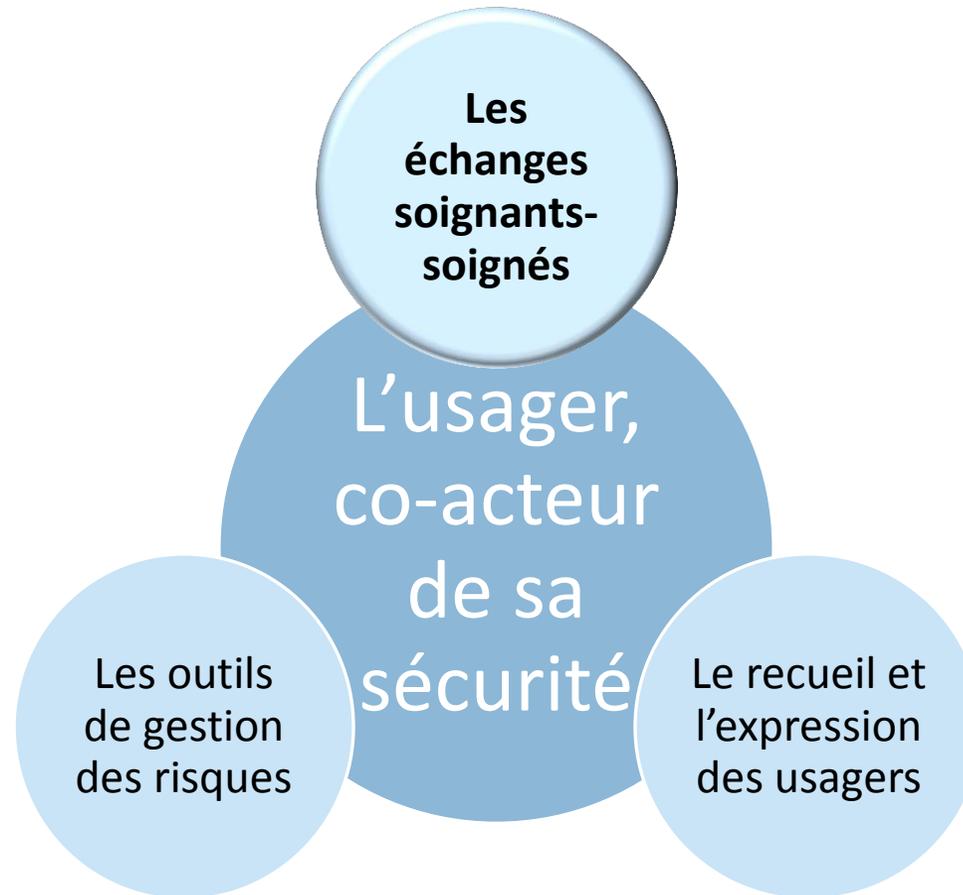
LE RECUEIL ET L'EXPRESSION DES USAGERS

➤ Le questionnaire de satisfaction

- Ressenti sur l'hospitalisation
- A disposition des patients
- Accessible en ligne
- Indicateur I-SATIS



LES OUTILS DE SÉCURISATION DES SOINS



LES ÉCHANGES SOIGNANTS-SOIGNÉS

- ▶ **La Décision Médicale Partagée (DMP) : Donner les moyens aux patients de s'exprimer**
 - Décision délibérée concernant la santé individuelle du patient
 - Inciter, sans imposer, le patient à participer aux décisions qui concernent sa santé
 - Déclinaison en plusieurs étapes:
 1. Information médicale: échanges d'informations entre professionnels et patients
 2. Présentation des différentes options possibles et expression des préférences
 3. Rôle de soutien du professionnel auprès du malade
 4. Choix approuvé par le malade et les professionnels

- ▶ **Les « 3 DIRE » : « Dire au patient > Faire dire > Re-dire »**
 - Outil simple et efficace, basée sur une reformulation demandée au patient, qui permet de s'assurer que les informations délivrées ont été claires, retenues et comprises

« FAIRE DIRE »

COMMUNIQUER AVEC SON PATIENT

“ FAIRE DIRE ”

Qu'est-ce que c'est ?

C'est un outil simple et efficace, basé sur **une reformulation demandée au patient**, qui permet de **s'assurer que les informations délivrées** ont été **claires, retenues et comprises**.

Pourquoi l'utiliser ?

FAIRE DIRE a été adapté de l'outil *Teach-back*, reconnu au niveau international, qui améliore la mémorisation des informations essentielles par le patient, l'observance du traitement et la satisfaction de celui-ci (1, 2).

The Agency for Healthcare Research & Quality (3) considère la démarche comme l'une des 11 meilleures pratiques pour sécuriser la prise en charge du patient.

En effet, la littérature montre que les patients retiennent (4) et comprennent moins de la moitié (5) des explications fournies. L'émotion du patient, sa maladie, la connaissance limitée des termes médicaux, les variations socioculturelles, sont autant de freins à la bonne compréhension et à la mémorisation de ces explications.

Communiquer, ce n'est pas seulement délivrer de l'information, c'est s'assurer de la compréhension des informations données pour réduire les erreurs potentielles et les incompréhensions vis-à-vis des soins délivrés, et ainsi faire du patient un partenaire éclairé.

Qui peut l'utiliser ?

Tous les professionnels de santé en relation avec le patient et son entourage.

Quand l'utiliser ?

FAIRE DIRE peut être utilisé dans tout dialogue avec le patient, tout en s'assurant d'être dans de bonnes conditions pour **DIRE** : confidentialité, disponibilité et endroit calme.

Quelques exemples :

- lors d'une consultation ;
- lors de la délivrance d'informations et de la recherche du consentement du patient ;
- en éducation thérapeutique ;
- en vue d'une préparation pour un examen (endoscopie, radiologie, etc.) ;
- lors de l'organisation et la planification des soins, etc. ;
- au moment de la sortie.

Tous les **patients** sont concernés, ainsi que l'**entourage** et les **aidants**.

“ FAIRE DIRE ”

Comment faire ?

► 3 étapes successives

Expliquer lentement, à l'aide de mots simples, d'images, de schémas, avec empathie et respect

- **Cibler les informations à donner au patient**, ce qu'il doit retenir, les informations essentielles pour sa sécurité. Prendre en compte ce que sait le patient, **chercher à repérer ses attentes et ses craintes**.
- **S'exprimer** avec un ton bienveillant pour mettre à l'aise le patient, **utiliser un langage adapté et clair** en laissant au patient le temps pour bien entendre ce qui est dit. Ne pas hésiter à répéter et à utiliser des mots différents pour dire la même chose.

FAIRE DIRE : Vérifier la compréhension du patient en lui demandant une reformulation

Poser des questions qui donnent au patient la possibilité de **reformuler** avec ses propres mots ce qui vient d'être expliqué.

Quelques exemples :

- *Je voudrais m'assurer que j'ai été clair dans mes explications, pourriez-vous me les redire à votre façon ? Qu'avez-vous retenu ?*
- *Pour éviter toute erreur, pourriez-vous me répéter ce que vous devez faire ?*
- *Montrez-moi comment vous feriez pour votre traitement (par exemple : pour faire une injection d'insuline, pour une inhalation d'un bronchodilatateur, etc.).*
- *Nous avons discuté de votre diabète et en particulier de votre alimentation, qu'allez-vous faire quand vous arriverez à la maison ?*

Réexpliquer si nécessaire jusqu'à s'assurer de la compréhension complète par le patient

Si le patient n'est pas en mesure de répéter l'information délivrée de façon claire, précise et complète, il faut lui apporter des explications supplémentaires en prenant en compte les éléments de contexte et les problèmes particuliers du patient.

Faire reformuler le patient jusqu'à s'assurer de sa compréhension complète.

Oser parler avec son médecin

→ Pourquoi est-ce important ?



En parlant avec votre médecin vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

- Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.
- Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.
- Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi. Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !



Conseils utiles pendant la consultation

- Je n'hésite pas à poser des questions et à demander des explications sur :
 - les examens à réaliser ;
 - l'opération et les traitements prévus ;
 - les conséquences possibles (douleur, complication, transfusion, rééducation, etc.) ;
 - les résultats attendus.
- Je peux faire répéter le médecin et lui demander de faire un schéma ou de m'écrire les informations pour m'aider à mieux les comprendre et à ne pas les oublier.
- Je n'hésite pas à faire part de mes besoins, préférences et habitudes y compris en matière de traitements alternatifs non médicamenteux.
- Je demande s'il existe d'autres possibilités de traitement.
- Je ne pars pas sans avoir compris ce que j'ai, ce que je dois faire, quand et comment, et pourquoi c'est important de le faire.

“ Ma sécurité dépend de la vigilance de tous, y compris de la mienne ”



Quelques réponses à vos questions

Quelle confiance puis-je avoir dans les informations que je lis sur Internet, dans les magazines, etc. ?

Vous pouvez trouver beaucoup d'informations sur les sites Internet spécialisés, les forums de discussion, à la télévision, dans les magazines ou en discutant avec votre entourage.

→ Pour m'assurer qu'elles sont fiables et adaptées à ma situation, je demande au médecin ce qu'il en pense, il est le plus à même de m'orienter et de m'éclairer.

Je dois aller chez le médecin, puis-je me faire accompagner ?

Oui, c'est plus facile de comprendre et de se souvenir quand on est deux à écouter. La personne qui vous accompagne peut vous aider à poser des questions, à mieux comprendre ce que dit le médecin et à vous réexpliquer si besoin.



→ Toutefois, je reste libre de voir seul mon médecin.

Je connais quelqu'un qui a la même maladie que la mienne, pourtant son traitement est différent. Est-ce normal ?

Oui, chaque situation et, surtout chaque patient, est unique. Pour une même maladie, plusieurs traitements peuvent être disponibles.

Puis-je prendre les médicaments d'une autre personne ?

Non, je ne prends jamais les médicaments d'une autre personne, même si elle a la même maladie que la mienne et je ne donne jamais mes médicaments à d'autres.

→ Si je suis inquiet, j'en parle avec le médecin.

Le médecin devait me rappeler pour discuter du résultat de mon examen. Il ne l'a pas fait. Dois-je le rappeler ?

Oui, je n'hésite pas à contacter le médecin pour qu'il me donne mes résultats d'examen (prise de sang, radiologie, etc.).



À ne pas oublier pour mon prochain rendez-vous :

Documents à apporter :

- ordonnances
- résultats des derniers examens (prise de sang, radiologie, etc.)
- lettres ou comptes rendus de consultations ou d'hospitalisation

Informations à signaler :

- maladies, opérations et anesthésies
- maladies dans la famille
- allergies (alimentaires, pollens, médicaments, etc.)
- médicaments mal supportés
- grossesse ou désir de grossesse
- coordonnées si elles ont changé (adresse, téléphone, etc.)
- habitudes de vie (alimentation, sport, tabac, alcool, etc.)
- période difficile en cours (divorce, perte d'emploi, perte d'un proche, déménagement, etc.)
- vécu de la maladie
- doutes ou difficultés pour suivre le traitement
- traitements pris à mon initiative (médicaments naturels, compléments alimentaires, médicaments sans ordonnance, etc.) sans oublier ceux pris occasionnellement
- sujet particulier à aborder (voyage, vaccination, etc.)

→ Je n'hésite pas à prendre des notes pendant la consultation :

.....

.....

.....



Mes droits

Inscrit dans la loi, le droit à l'information me place comme un acteur à part entière pour toutes les décisions qui concernent ma santé (consentement éclairé).

→ Pour m'aider, je peux me faire accompagner par une personne de confiance (il ne s'agit pas forcément de quelqu'un de ma famille) et demander mon dossier médical pour compléter les informations reçues.



Parler avec son pharmacien



Pourquoi est-ce important ?

En parlant avec le pharmacien vous pouvez éviter des erreurs et mieux comprendre vos traitements.

Tout est important : vos problèmes de santé, un changement de médicament, de régime alimentaire, les effets inattendus ressentis, l'orthographe de votre nom, vos réticences et inquiétudes, etc.

- Vous connaissez votre histoire, votre maladie, vos habitudes (auto-médication, alimentation, activités) et vos besoins.
- Le pharmacien connaît vos traitements. Il peut vous conseiller au sujet de vos médicaments ou de vos dispositifs médicaux (aérosols, bas de contention, pansements, sets de soins, matériels pour la nutrition, la perfusion, etc.).
- Il doit vous informer et répondre à vos questions. C'est un professionnel de santé qui est soumis au secret professionnel.



Conseils utiles pendant la visite à la pharmacie

- Je n'hésite pas à poser des questions et à demander des explications sur mes traitements.
 - Comment prendre mes médicaments (poses, horaires, alimentation) ?
 - Y a-t-il des précautions particulières à respecter ?
 - Comment conserver ou éliminer mes médicaments ?
 - Puis-je en prendre d'autres, en plus de ceux de l'ordonnance ?
 - Puis-je associer des traitements alternatifs (homéopathie, plantes) ?
 - Y a-t-il une différence (nom, forme, couleur) avec ceux que je prends habituellement ? Est-ce un médicament générique ?
 - Quels sont les taux de remboursement de mes médicaments ?
- Je n'hésite pas à faire part de mes besoins, préférences et habitudes y compris en matière de traitements alternatifs non médicamenteux.
- En cas de difficultés, je peux faire répéter le pharmacien, lui demander d'écrire les informations et de m'aider à mieux comprendre mon traitement.
- Je lui demande des explications sur l'utilisation de mes dispositifs médicaux (aérosols, matériels de soins ou de maintien à domicile, etc.).
- Je ne repars pas de la pharmacie sans avoir compris ce que je dois faire, quand et comment, et pourquoi c'est important de le faire.
- En cas de doute, ou de question, je n'hésite pas à retourner voir le pharmacien. Il peut contacter mon médecin en cas de besoin.

“Ma sécurité dépend aussi de ma vigilance”

- Je n'hésite pas à poser des questions, j'échange avec le pharmacien sur ce qui est important et utile pour moi.
- Je n'hésite pas à signaler au pharmacien, comme au médecin, la survenue d'un effet indésirable ou inhabituel lié à la prise d'un médicament ou à l'utilisation d'un dispositif médical (par exemple : rougeur cutanée, diarrhée, somnolence, maux de tête, vertiges, chutes, etc.). Je peux aussi le déclarer sur le site de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM)*.

Quelques réponses à vos questions



Quelle confiance puis-je avoir dans les informations que je lis sur Internet, dans les magazines, etc. ?

De nombreuses informations sont accessibles sur les sites Internet spécialisés, les forums de discussion, à la télévision, dans les magazines ou en discutant avec votre entourage. La fiabilité de ces informations n'est pas garantie.

➤ Je peux demander au pharmacien si les informations trouvées sur Internet sont fiables et adaptées à ma situation. Il peut m'orienter et me renseigner.

Quelle confiance accorder à la vente de médicaments sur Internet ?

Attention aux contrefaçons ! Je consulte le site de l'ordre des pharmaciens pour m'assurer que le site de vente est autorisé :

<http://www.ordrespharmaciens.fr/Le-patient/vente-de-medicaments-sur-internet-en-france>.

Je dois aller à la pharmacie, est-ce utile d'être accompagné(e) ?

Oui, si vous le souhaitez. La personne qui vous accompagne peut vous aider à poser des questions, à mieux comprendre ce que dit le pharmacien et à vous réexpliquer si besoin.

Je connais quelqu'un qui a la même maladie que moi, puis-je prendre ses médicaments ?

Non, chaque situation et surtout chaque patient est unique. Pour une même maladie, plusieurs traitements peuvent être disponibles.

➤ Je ne prends jamais les médicaments d'une autre personne. Et à l'inverse, je ne donne jamais mes médicaments à d'autres.



Avec mon consentement, le pharmacien peut ouvrir gratuitement mon dossier pharmaceutique (DP).

Les médicaments délivrés avec ou sans ordonnance dans les quatre derniers mois dans les pharmacies y sont notés avec mon accord.

Le DP n'est consultable que par le pharmacien, grâce à ma carte Vitale.

Le DP me suit dans toutes les pharmacies et en cas d'hospitalisation.

➤ Je peux en demander une copie au pharmacien.



À ne pas oublier lors de ma prochaine visite à la pharmacie

- ordonnances
- carte Vitale
- carte de complémentaire santé
- éventuellement carnet de suivi (anticoagulants, diabète, etc.)

➤ Je signale au pharmacien :

- allergies (alimentaires, pollens, médicaments, etc.)
- médicaments mal supportés
- doutes ou difficultés pour suivre le traitement
- tous mes traitements, sans oublier ceux pris à mon initiative ou occasionnellement (plantes médicinales, compléments alimentaires, médicaments sans ordonnance, etc.)
- résultats d'analyses
- utilisation de dispositifs médicaux (matériels pour la perfusion, nutrition, pansements, sets de soins, etc.)
- coordonnées, si elles ont changé (adresse, téléphone)
- grossesse ou désir de grossesse
- sujet particulier à aborder (voyage, vaccination, etc.)

➤ Je peux poser des questions et prendre des notes, si besoin.

.....

.....

.....



Vos droits

Inscrit dans la loi, le droit à l'information me place comme un acteur à part entière pour toutes les décisions qui concernent ma santé (consentement éclairé).

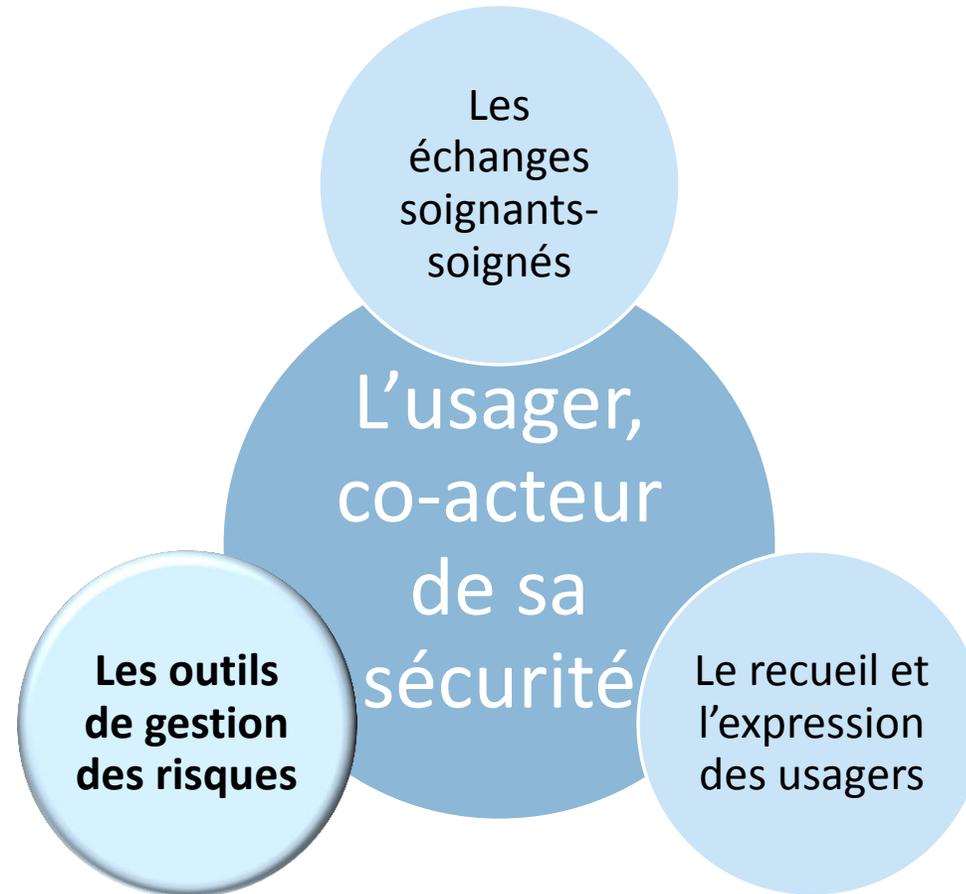
➤ Pour m'aider, je peux me faire accompagner par une personne de confiance (il ne s'agit pas forcément de quelqu'un de ma famille). Je peux demander à parler au pharmacien sans être entendu(e) par d'autres personnes.



Pour en savoir plus, je peux consulter :

- Le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://le.site.has.sante.fr>
- Le site de l'ordre national des pharmaciens : <http://le.site.ordrespharmaciens.fr>
- Le site du collectif interassociatif sur le santé (CIS) : <http://www.lacis.org>
- La base de données publique des médicaments : <http://base-donnees-publique.medicaments.gouv.fr>
- * Le site de l'ANSM, rubrique déclarer un événement indésirable : <http://ansm.sante.fr>

LES OUTILS DE SÉCURISATION DES SOINS



LES OUTILS DE GESTION DES RISQUES

► Le patient traceur

- ☑ **Démarche orientée « parcours »**
- ☑ **Consiste à sélectionner un patient qui est hospitalisé dans l'établissement, à évaluer sa prise en charge depuis son entrée à l'hôpital ou à la clinique jusqu'au jour présent (jour de l'interview), en prenant en compte sa propre expérience de l'hospitalisation**
- ☑ **2 étapes:**
 - **Rencontre avec le patient (et son entourage)**
 - **Analyse du dossier patient avec l'équipe** soignante en charge du patient
- ☑ **Utilisée en visite de Certification par les experts-visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS) ou en interne, dans les établissements de santé**

Quelle est cette méthode ?

►► Une nouvelle méthode centrée sur le patient, visant à améliorer :



► la qualité et la sécurité de la prise en charge dans les hôpitaux et cliniques

► la collaboration entre les professionnels

Quel bénéfice ?

Pour les patients :

- être écoutés et impliqués dans l'amélioration des prises en charge

Pour les professionnels :

- analyser les pratiques à partir de cas concrets et mettre en oeuvre des actions d'amélioration

LES OUTILS DE GESTION DES RISQUES

► La méthode « Shadowing » / Amélioration du vécu du patient et son entourage par Immersion « Amppati »

- Evaluer le ressenti du patient et de son entourage tout au long de son parcours de soins
- « Suivre le patient comme son ombre » sur une portion prédéfinie du parcours de soins
- Recueillir en temps réel le ressenti du patient
- Objectifs:
 - Identifier le parcours du patient à travers les yeux du patient
 - Prendre des décisions d'amélioration et les mettre en place

QUELQUES OUTILS ISSUS DU PNSP (1/2)

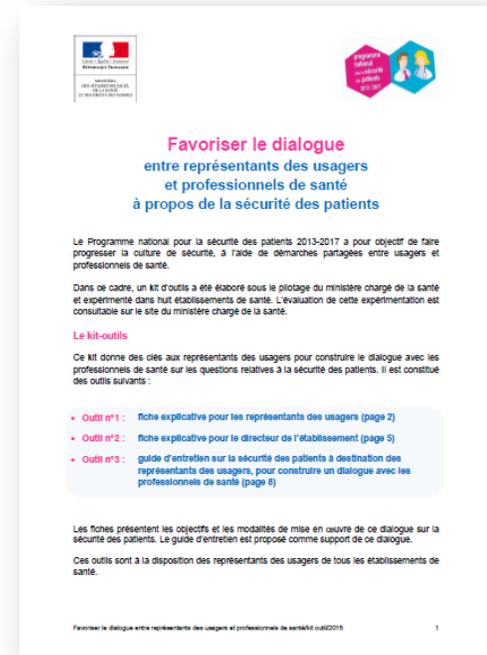
► Guide d'entretien pour accompagner les représentants des usagers (RU) dans une démarche de dialogue avec les professionnels sur la sécurité des soins :

☑ Objectifs :

- Permettre que les soient à l'initiative de ce dialogue
- Dialogue en dehors des instances sur le sujet « sécurité du patient »
- Recueillir l'adhésion des professionnels sur cette démarche

☑ Bénéfices pour le RU :

- Aide à la compréhension du fonctionnement de l'établissement sur les thématiques de la sécurité
- Permet au RU de se positionner différemment vis-à-vis des professionnels



QUELQUES OUTILS ISSUS DU PNSP (2/2)

► Guide pour l'implication des représentants des usagers (RU) dans la Certification HAS (Haute Autorité de Santé) :

- ☑ Document réalisé avec des représentants d'usagers pour eux



CONCLUSION

- ▶ **Volonté que l'Usager devienne un véritable partenaire des professionnels, des établissements de santé dans une optique de sécurité et de qualité des soins**
- ▶ **Le représentant des usagers nourrit la réflexion, apporte des données et des idées nouvelles**
- ▶ **De nouveaux outils et méthodes émergents, il faut s'en emparer !**
- ▶ **2 perspectives :**
 - ☑ **Pour les représentants des usagers : Renforcer leur capacité à exercer leur rôle et leurs missions, les aider**
 - ☑ **Pour les établissements et professionnels de santé : Nécessité d'un changement culturel**