

Catalogue ANFH 2020 : Améliorer la communication avec le patient et autour du patient

Fiche technique

Secteurs

Tous secteurs

Public

- Professionnels de santé des établissements de la FPH, non médicaux et médicaux :
Médecins, Cadres,
Responsables de secteurs
d'activités, personnels
soignants
- Il serait souhaitable que 2 à 3
personnes d'une même équipe
soit présentes dans une même
session de formation

Durée

3 jours

Organisme de formation

☞ ANTIDOTE EXPERTISE

Date limite d'inscription

31/07/2020

Lieux & dates

☞ Groupe 1

Marseille - dates à venir

Interlocuteur Opco Santé

Ana-Maria CESUR

anamaria.cesur@opco-sante.fr

04 91 14 05 49

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 vue de sécuriser sa prise en charge

- ☞ Appréhender l'impact du défaut de communication sur la survenue d'événements 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

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

JOUR 1 (animé par un médecin ou un cadre supérieur de santé)

- ☞ Cartographie des acteurs de la cancérologie en France
- ☞ Les soins de support : définitions, historique, objectifs, acteurs
- ☞ Cartographie du panier de soins mobilisable sur son territoire
- ☞ Conditions de mise en œuvre et de sollicitation pour chaque soin de support identifié
- ☞ Identification des besoins du patient

- ➡ Réalisation d'un plan d'actions ayant pour objectif d'intégrer les soins de support dans sa pratique professionnelle

Intersession de 3 à 6 semaines : mise en œuvre du plan d'actions

JOUR 2 (animé par un psychologue)

- ➡ Retour d'expérience après intersession
 - ➡ Présentation de vidéos et de retours d'expériences réels sur différents soins de support
 - ➡ Travail en équipe et prise en charge pluridisciplinaire
- Elaborer un plan de communication pour mobiliser les professionnels