



REX Faire Dire n°1 – Implantation dans un CH général

Contexte

- Semaine de la sécurité des patients édition 2017 dont le thème général est : « Usager/ Soignant, partenaires pour la sécurité des patients »
- Constat à l'échelle internationale :
 - Moins de la moitié des explications données par les professionnels de santé retenue et comprise par les patients (Rost, 1987)
 - 98 % des erreurs médicales sont liées à des problèmes de communication (AMA, 2007)
 - Meilleure mémorisation des informations essentielles pour les patients à qui on expliquait et demandait de reformuler ce qu'ils avaient compris, par rapport à ceux qui n'en avaient pas bénéficié (Bertakis et al 1977)
- Localement : item (enquête E-SATIS) « Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins ou chirurgiens du service ? » mettant en évidence une marge d'amélioration (clarté moyenne 6,8 %, pas de réponse 3,4 %)

Les grandes étapes du projet



1. Réunion de brainstorming autour de la Semaine de la Sécurité des Patients

- Proposition des vigilants et de la directrice des usagers :
Mise en scène de l'outil « Faire dire » selon les règles du jeu « Qui veut gagner des réponses ? »
- Validation par la CDU, le bureau de la CME et la CME

2. Construction de l'animation

➔ Règles du jeu

- Jeu à destination des usagers et des visiteurs
Objectif : Traduction du « jargon médical » en termes intelligibles
- Rédaction de saynètes
- Elaboration d'un guideline pour les Représentants d'Usagers (RU) et d'une « grille d'observation » pour le professionnel du CHD

➔ Saynètes

- Sollicitation des médecins pour la rédaction de saynètes sous 2 versions : l'une en jargon médical et l'autre en termes intelligibles
- Relecture et validation avec les RU
- Au total 12 saynètes sur les thèmes douleur, hémovigilance, hygiène et risque infectieux, médicament et nutrition

3. Animation au cours de la semaine de la sécurité des patients 2017

- A la rencontre des patients, de la famille et des visiteurs dans les halls d'accueil de l'établissement
- Par un binôme constitué d'un RU jouant le rôle d'un professionnel de santé et d'un professionnel de l'établissement en tant qu'observateur
- Bilan de la SSP : 172 usagers rencontrés, 183 saynètes présentées, 1 saynète pour 95 % des usagers et jusqu'à 3 saynètes pour 3 usagers

4. Perspectives

- Élaboration progressive d'un glossaire à l'aide des RU, à destination des professionnels de santé
- Proposition d'un atelier de simulation ou de sensibilisation autour de vidéos à destination des internes et des étudiants infirmiers ; animé en collaboration avec les RU



REX Faire Dire n°1 – Implantation dans un CH général

Evaluations



- Suivi des résultats e-SATIS, indicateur de satisfaction des patients hospitalisés
- Evaluation annuelle au cours des semaines de la sécurité des patients

Freins



Leviers

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> – Périmètre du projet très vaste : animation à destination de tout usager (non ciblé sur un secteur d'activité) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Complexité de rédaction de saynètes ▪ Appréhension quant à l'adhésion des usagers | <ul style="list-style-type: none"> – Soutien institutionnel – Implication des acteurs (professionnels et RU) pour la construction des outils – Mise en scène de l'outil autour d'un jeu, d'une animation – Adhésion et retour positif des usagers |
|---|---|