



RÉQUA

10 ans

**Choix du thème de la journée.
Communication positive**

« L'établissement acteur de ses choix ».

Docteur P. NACHIN

Directeur du RéQua

RéQua

*Réseau Qualité
des Etablissements de Santé
de Franche-Comté*

informer
le patient sur
les bénéfices
et les risques
de nos actes

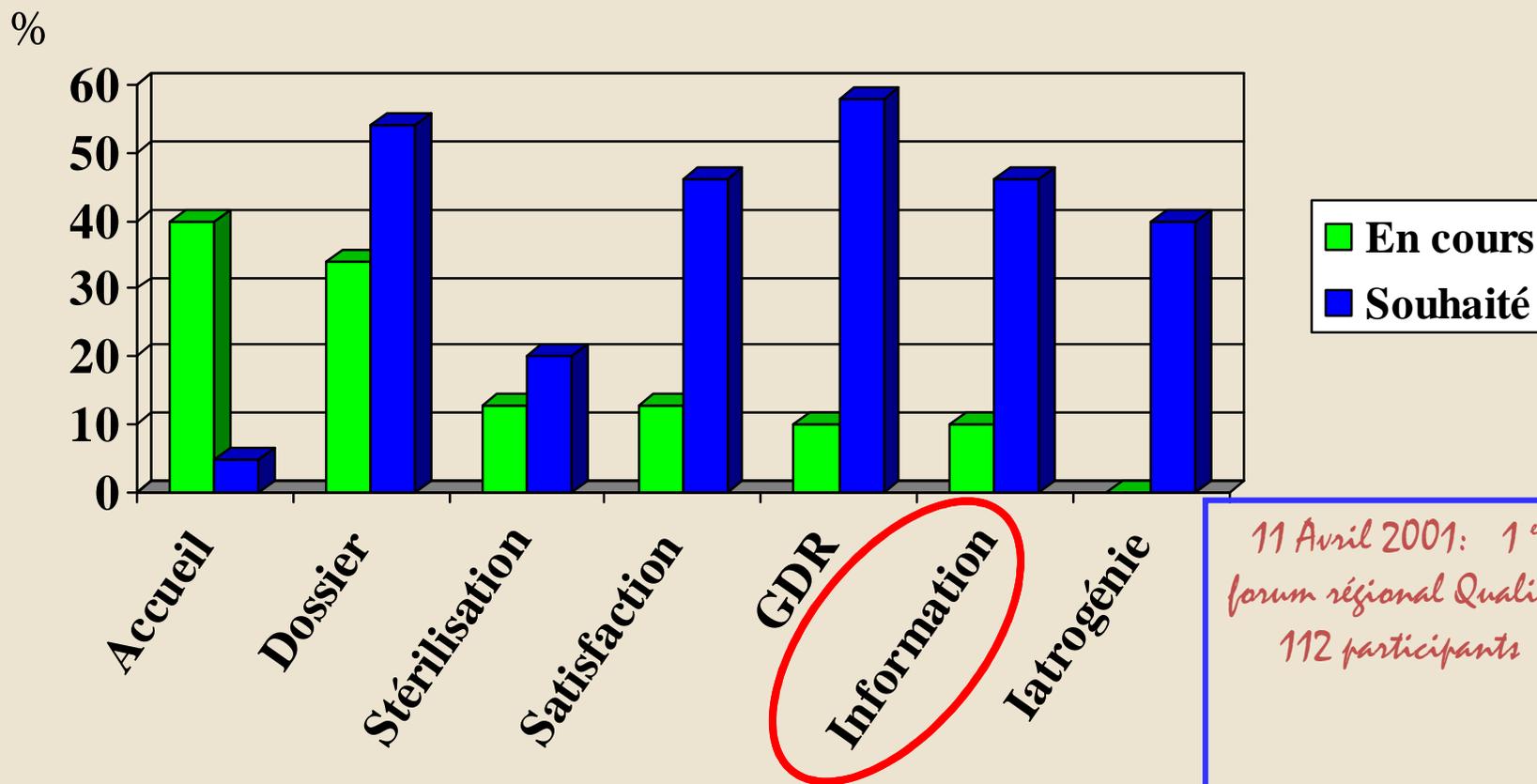
la pratique de bonnes habitudes

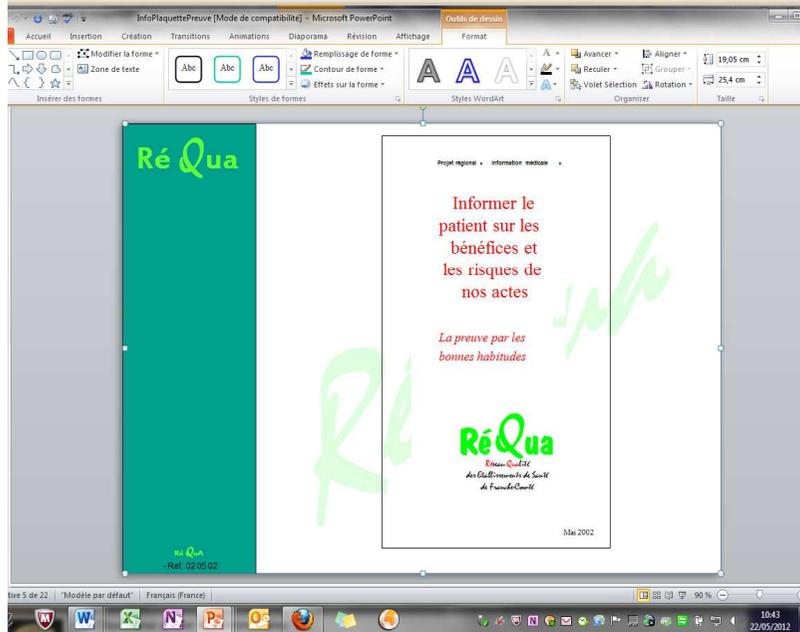


RÉQUA

Résultats d'une enquête: 11 avril 2001

Thèmes





Programme triennal 2002- 2004

Information patient 2002

- Plaque
- Support d'évaluation de l'information écrite
- Juin 2002 journée régionale information patients

L'INFORMATION

1. Réactivité collective à l'écoute de la personne soignée.
2. Évaluation de la compréhension de l'information.
3. Évaluation de la compréhension de l'information en consultation.
4. Évaluation de la compréhension de l'information en CHS
5. Évaluation de la satisfaction de l'information reçue
6. Évaluation qualitative de la fin de vie

Besoin de communiquer



RÉQUA

INFORMATION

Étymologie : du latin *informare*,
façonner, former.

COMMUNICATION

Étymologie : **communication** du latin
communicare, (de *communis*,
commun) **mettre en commun,**

La **communication** est l'action de
**transmettre des informations ou des
connaissances** à quelqu'un ou, s'il y a
échange, de les mettre en commun (ex :
le dialogue).

informer
le patient sur
les bénéfices
et les risques
de nos actes

La preuve par les bonnes habitudes



RéQua

Réseau Qualité
des Établissements de Santé
de Franche-Comté



RÉQUA

*La perte de chance cède le pas au préjudice
«d'impréparation» sur un fond de responsabilité
délictuelle*

Civ. 1^{re}, 03 juin 2010, n°09-13.591

En matière de défaut d'information sur les risques d'une intervention chirurgicale, la Cour de Cassation a révisé sa jurisprudence.

L'intérêt de l'arrêt du 03 juin 2010 est double. Tout d'abord, il consacre un nouveau fondement de la responsabilité pour défaut d'information, pour reconnaître ensuite l'existence d'un préjudice réparable.



RÉQUA

Le paradoxe de la santé

Les non dits, mal dits, mal compris, mal exprimés, les refus implicites ou explicites d'information, les fausses routes...de l'information.

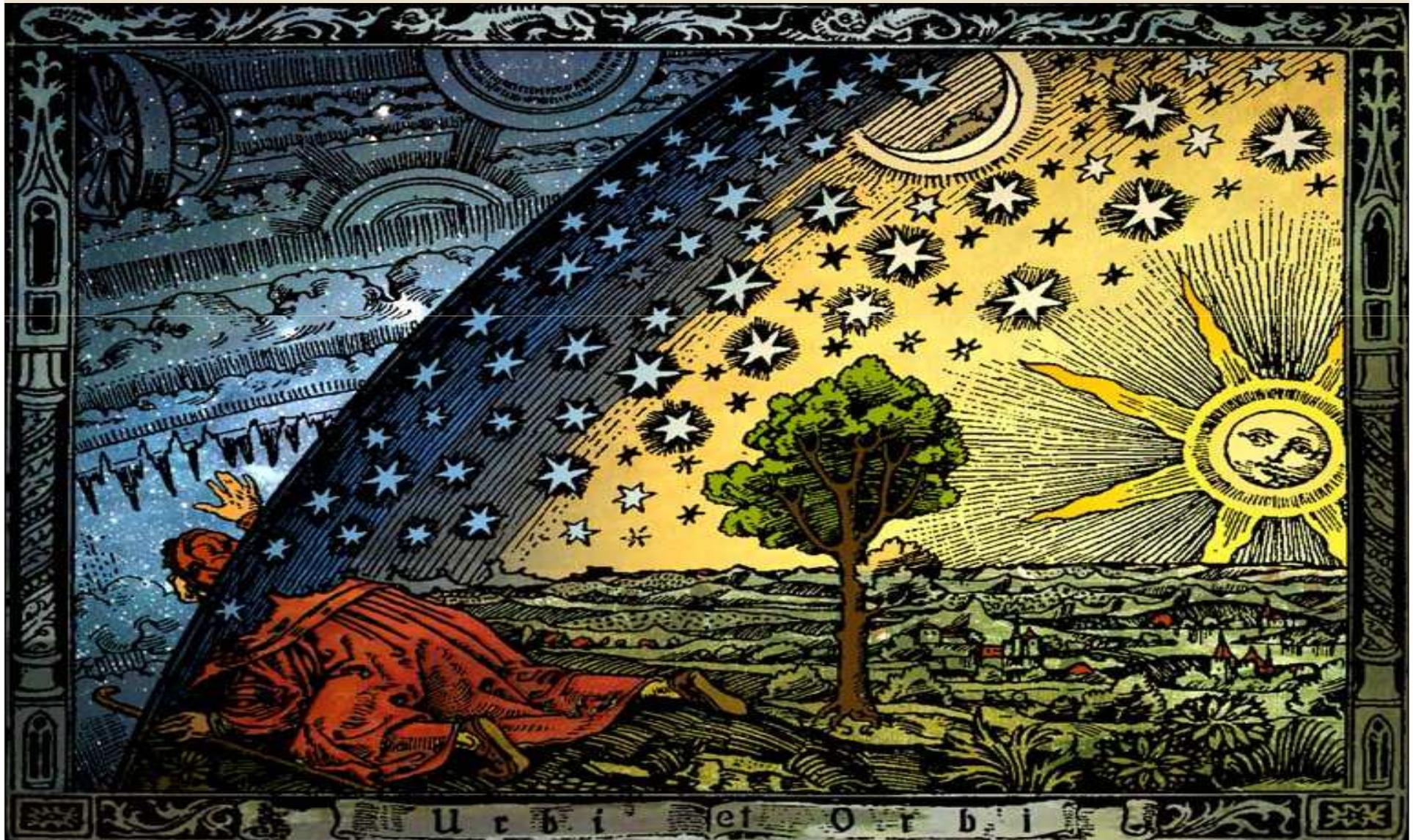
Les « pressés », timides , peureux de l'information → propos technocratiques, items mal définis

« INFORMATION NON COMMUNICANTE »



RÉQUA

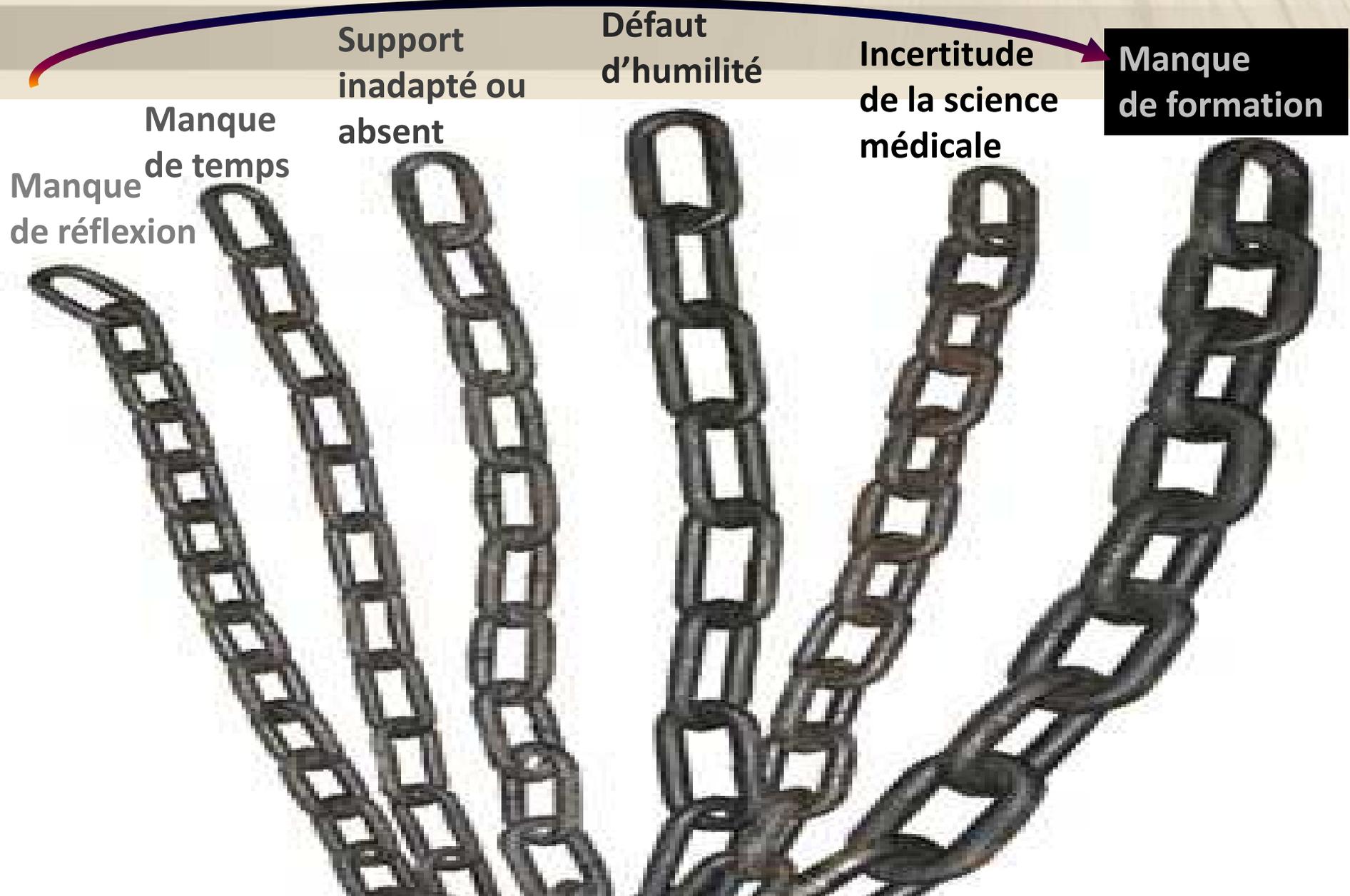
Paradigme de la non communication





RÉQUA

Paradigme de la non communication





RÉQUA

Pour briser la chaîne de la non communication

Mal vu, mal pensé, mal dit, mal interprété.

Communication positive





RÉQUA

Communication chaîne de partage d'informations.

Le concept de la langue contrôlée

La communication pour entretenir des démarches dynamiques

La diffusion d'indicateurs

Les événements remarquables

La communication avec les personnes atteintes de troubles cognitifs

La communication après un EIG

Comment motiver les équipes?

De la gestion de crise à la proposition de valeur



RÉQUA

Vous souhaitez une...

Chaîne de communication

BONNE JOURNÉE DE
COMMUNICATION APPRENANTE

Chaîne de la VALEUR