



Dr Xavier RICHOMME
Direction des Risques
GÉNÉRALE de SANTÉ

Information Patient Guide d'accueil des patients

Expérience du CHP Saint Martin

Développement de l'information-communication

JE PASSE MON TEMPS
À RÉPÉTER
LA MÊME CHOSE
À TOUS MES PATIENTS.

JE SUIS JUSTE UN NUMÉRO POUR LUI :
J'AI L'IMPRESSION QU'IL DIT
LA MÊME CHOSE
À TOUT LE MONDE.

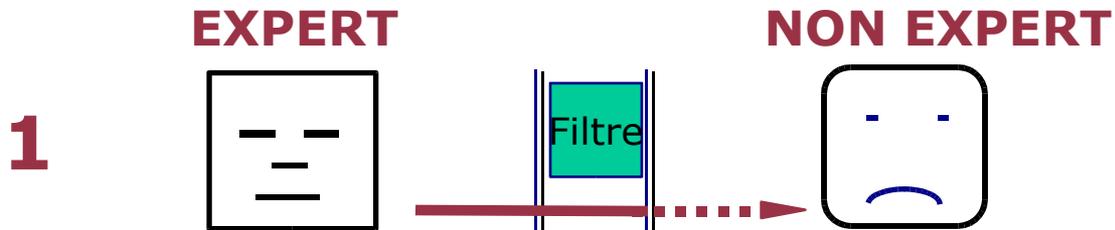
Engagement LABEL GDS N°3:

Donner une information simple , compréhensible
et adaptée à nos patients

Mieux informer le patient et mieux s'informer sur le patient
relation adulte-adulte

Une information simple et cohérente

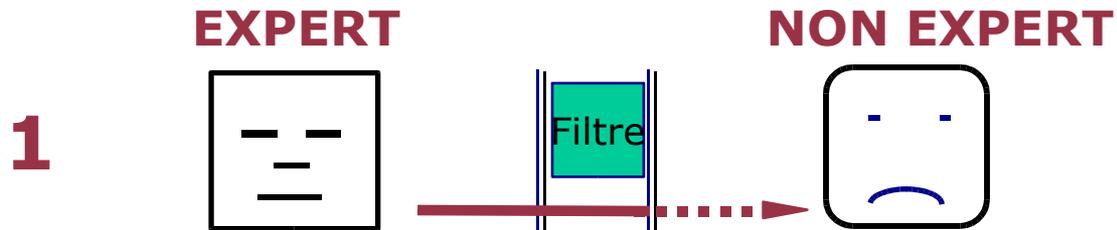
Informer ou communiquer ?



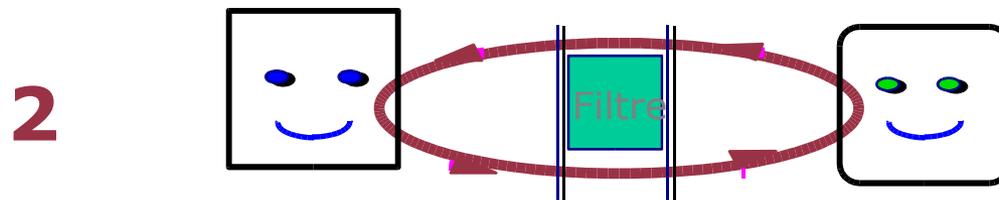
Transfert d'information

Une information simple et cohérente

Informier ou communiquer ?



Transfert d'information



Communication = feedback

Développement de l'information-communication

Communiquer sur les risques

Un public ciblé, non préparé de
non-experts

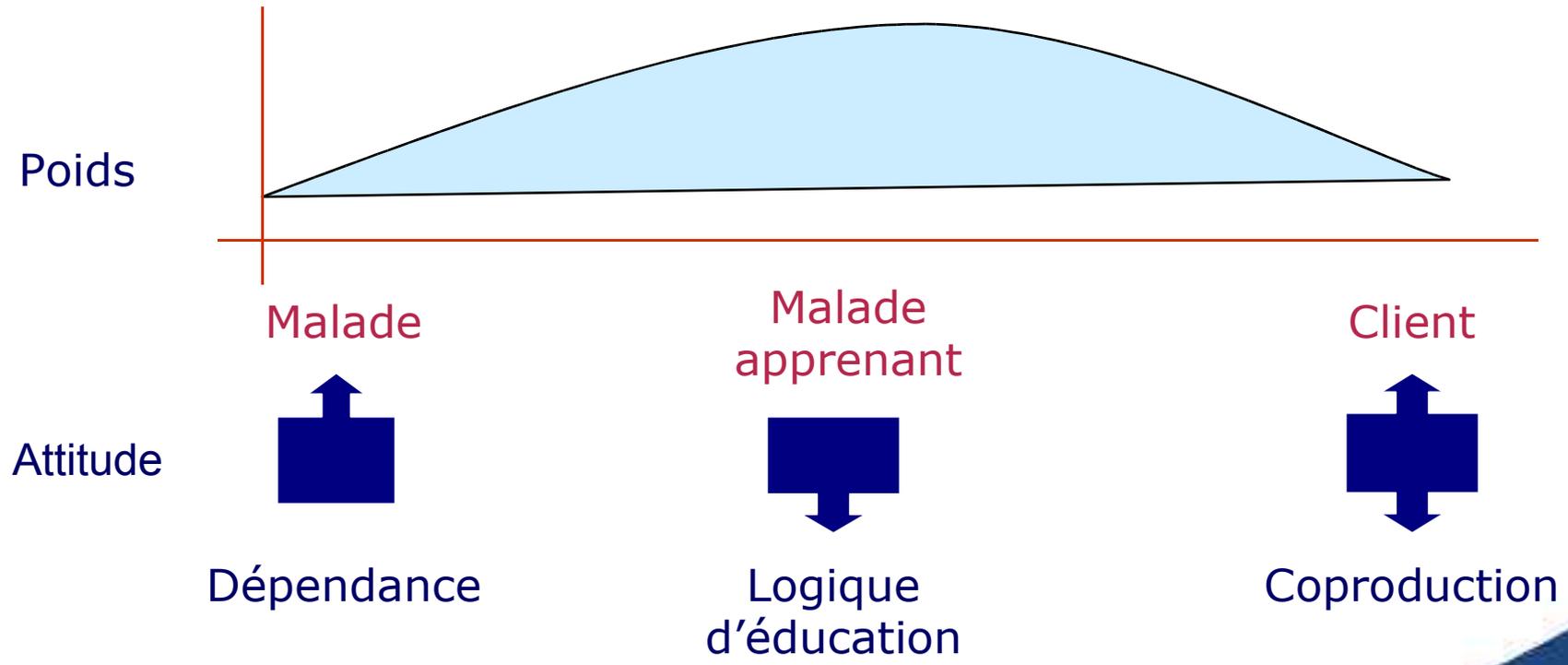
Une information délicate



Il faut donc **écouter**
les attentes de nos patients

Développement de l'information-communication

Des profils patients et des niveaux d'exigence distincts



**Apporter une information
complète et cohérente**

Article 36 du code de Déontologie

un consentement libre et éclairé

Sans contrainte

Précédé d'une information

Ref:

- Convention Européenne des Droits de l'Homme et de Biomédecine 1997
- Art. 16-3 du Code Civil (Loi 94-653 du 29 Juillet 1994)
- Jurisprudence
- ANAES

Information

Outils d'information client

Guide information patient

Thèmes de Santé



Information/accueil
à l'arrivée en chambre

Formation Praticiens

Procédures



Information Les moyens



Information Quel contenu?

**Considérer l'individu
avant l'organe**
**Avoir du temps avec les
soignants**

Valoriser la
relation humaine

**Améliorer la relation
avec mes proches**

Créer une relation
adulte/adulte

**Me donner des documents
pratiques,
des informations plus
pédagogiques et anticipées**
Avoir un discours « facile »
Éviter la brutalité des mots



Rassurer

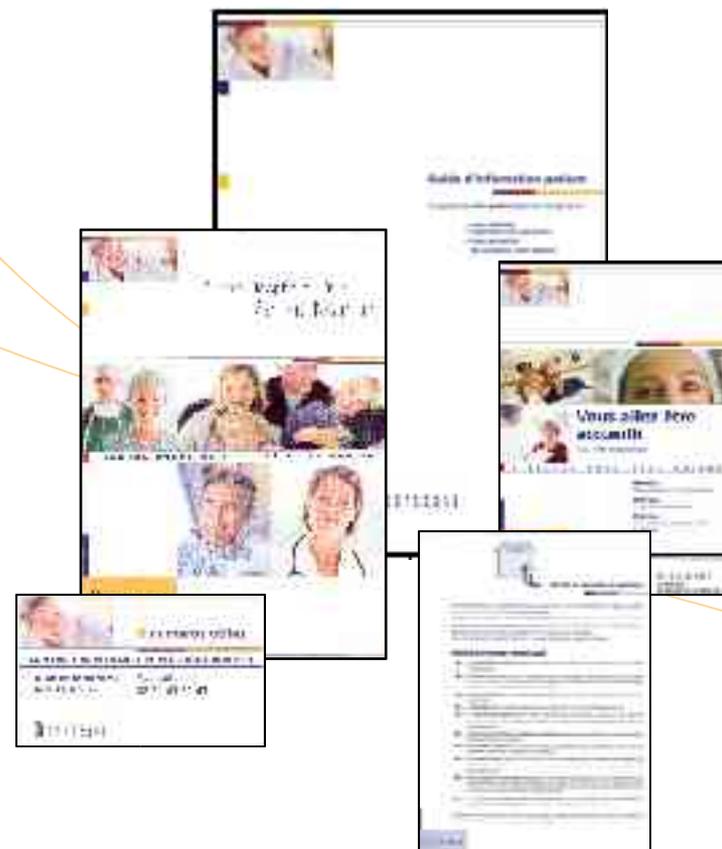
Préparer mon séjour
**Connaître et
comprendre
mon environnement**

Personnaliser par
type de prise en
charge

Label Générale de Santé

Un guide d'informations patient

- Écrit et élaboré par des groupes de travail pluridisciplinaires
- Testé pendant 4 mois dans 14 sites pilotes
- Validé par une société externe auprès de patients
- Décliné selon le type d'ES et le type d'hospitalisation
- Documents évolutifs et modifiables



Label Générale de Santé

Un guide d'informations patient

- **Plaquette de présentation ES**
- **Carte N° utiles**
- **Guide opérationnel spécifique à la prise en charge du patient**
- **Fascicule Droits et Devoirs du patient**
- **Infos spécifiques à l'ES** (tarifs, services de A à Z, fiches équipes et praticiens, ...)



Label Générale de Santé

Collection « Thèmes de Santé »

plaquette d'information
pédagogique et compréhensible



fiche synthétique visuelle et pratique



Label Générale de Santé

Collection « Thèmes de Santé »

Le sang

Le sang est un liquide blanc rouge qui circule dans les vaisseaux sanguins. Il est composé de globules rouges, de globules blancs, de plaquettes et de plasma.

Donner son sang

Donner son sang est un geste simple et sûr qui permet de sauver des vies. Le sang est collecté dans des centres agréés par l'État.

Être transfusé ou recevoir du sang

Être transfusé est un acte médical qui permet de remplacer le sang perdu ou de corriger une anomalie du sang.

- ▶ **Un contenu rédactionnel**
- Pédagogique et synthétique
- Accessible à tout public
- Rassurant
- ▶ **Une charte graphique** institutionnelle et attrayante

Information

Points clés de l'organisation



Circuit patient « formalisé »



Habilitations/Compétences



Partage des circuits
et des messages

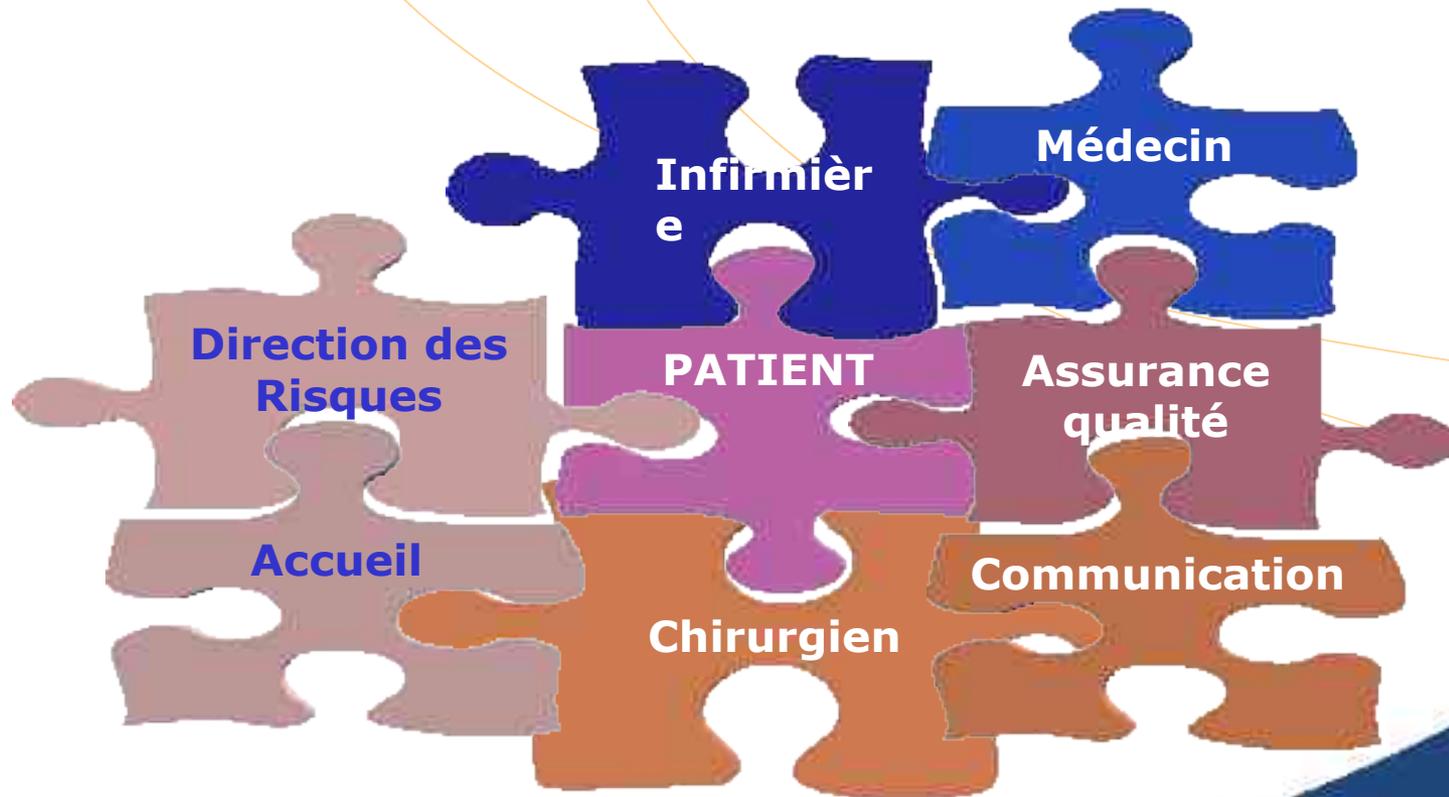


Suivi/Coordination
Etab./Dpt Qualité

En conclusion

Une information cohérente et complète, c'est une affaire de stratégie d'équipe

....avant d'être un outil...





En conclusion

**Une information cohérente et complète, c'est une affaire
de stratégie d'équipe**

....avant d'être un outil...



**Merci de
votre écoute**