

communiquiez pour des soins plus sûrs

L'activité de soins est complexe : des erreurs peuvent survenir.
Lorsque cette situation survient – ou pour la prévenir – il est indispensable
de favoriser une bonne communication entre tous les acteurs : professionnels, patients et entourage.

Communiquer avec le patient pour améliorer la sécurité des soins

- en suscitant et en écoutant la **parole** du patient
- en étant attentif aux messages que l'on délivre et en s'assurant que les **informations** données au patient sont bien comprises : par exemple, la technique de la « reformulation » peut y aider
- en anticipant avec le patient les **risques** possibles avant ou après une intervention, un examen ou en vue d'un retour au domicile.

ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs
www.social-sante.gouv.fr/ssp



◆ Communiquer au quotidien pour faciliter le travail d'équipe

- en créant, par le dialogue, les **conditions favorables** pour évoquer les situations à risques et les points critiques, pour détecter les dysfonctionnements et pour les gérer collectivement.



◆ Communiquer en équipe pour une culture de sécurité partagée

- en s'appuyant sur les **outils existants** pour favoriser le travail en équipe et créer les conditions d'une amélioration de la sécurité des soins : check-lists, revues de morbi-mortalité, retours d'expérience, méthode SAED (situation, antécédents, évaluation, demande), mesure de la culture de sécurité.



◆ Communiquer sur les événements indésirables associés aux soins pour favoriser leur prévention

- en faisant que l'**erreur reconnue** soit toujours une source d'apprentissage et d'amélioration des pratiques.

Méthodes et outils : plus d'informations sur le site de la haute autorité de santé > www.has-sante.fr

Chacun est un maillon essentiel pour la sécurité de tous. Pensez-y.

ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs