

Fiche 1. Écouter, partager des informations et des décisions, délivrer conseils et précautions à prendre

Quand informer ?

Tout professionnel de santé est tenu de délivrer une information au patient qu'il soigne et de la réitérer aussi souvent que nécessaire. Lorsque plusieurs professionnels de santé interviennent, chacun informe la personne des éléments relevant de son domaine de compétences en les situant dans la démarche globale de soin, et en tenant compte des informations déjà données.

Selon quelles modalités ?

Personnalisée et contextualisée à la situation du patient dans ses dimensions psychologique, sociale et culturelle, l'information orale est prioritaire. Elle est structurée en fonction de l'objectif poursuivi.

Sa compréhension est systématiquement vérifiée. L'information écrite complète l'information orale. Des sites Web fiables ou d'associations agréées d'utilisateurs peuvent être conseillés.

L'information du mineur, du majeur protégé ou qui n'est pas en mesure de la recevoir, a des spécificités

Le professionnel de santé :

- écoute et encourage l'expression du patient ou de ses proches : besoins, attentes, préférences, ressources personnelles et sociales ; associe le patient à l'évaluation de sa situation et cherche à comprendre ce qui est important pour lui ;
- choisit le moment le plus adéquat pour délivrer une information ;
- s'appuie sur les connaissances du patient, ses représentations et ses croyances, le sens et la valeur qu'il attribue à la maladie et aux thérapeutiques ;
- s'assure que les informations délivrées sont claires, retenues et comprises (dire ; faire-dire ; redire) ; vérifie que le patient sait et a compris ce qu'il doit faire, quand et comment, pourquoi c'est important de le faire, et à quel moment il fera le point avec le soignant ;
- utilise des schémas, des illustrations, fait appel aux proches, à un interprète ou à un médiateur de santé de même culture, à un assistant de communication (situation de handicap sensoriel ou moteur sans altération cognitive ou chez les personnes ayant des difficultés d'accès, de compréhension, de lecture, de calcul, d'utilisation des informations sur la santé) ;
- conseille des sources d'information fiables, sites Web ou d'associations agréées d'utilisateurs.

Quels objectifs et contenus ?

Éléments généraux d'information

- **Échanger des informations** pour aboutir à l'acceptation mutuelle par le patient et le professionnel de santé d'une option de soins à partir de la présentation des différents choix possibles, en tenant compte des préférences du patient et des priorités du moment.
- **Éclairer la personne sur son état de santé et son évolution** : description, déroulement et organisation des investigations ; caractéristiques et évolution habituelle de la maladie avec et sans traitement en abordant la qualité de vie. Annoncer une maladie ou une mauvaise nouvelle : évolution, complication.
- **Éclairer la personne sur les investigations, thérapeutiques, soins, existence ou non d'une alternative** ; objectifs, utilité, degré d'urgence, bénéfices escomptés, suites, inconvénients, complications et risques habituellement prévisibles.

Éléments spécifiques d'information

- **S'accorder avec le patient sur les objectifs à atteindre**, cliniques, psychosociaux, biologiques, thérapeutiques, les changements des habitudes de vie, et sur les moyens à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs : patient seul, aide d'un proche, intervention d'un professionnel de santé.
- **Délivrer des conseils personnalisés et expliquer les précautions à prendre** pour suivre les thérapeutiques médicamenteuses et/ou non médicamenteuses et/ou apporter des changements au mode de vie ou assurer seul une suite de soins.
- **S'accorder avec le patient sur les modalités de suivi et de réajustement de la stratégie thérapeutique** : consultation médicale programmée, réévaluation des besoins éducatifs, concertation entre les professionnels de santé impliqués dans la démarche globale de soins.

Quels critères de qualité ?

L'information doit être :

- personnalisée, hiérarchisée, compréhensible ;
- cohérente : située dans la démarche de soins ;
- vérifiée : reformulation par le patient avec ses propres mots de ce qu'il a compris, et comment participer aux soins ;
- mentionnée dans le dossier du patient : informations majeures utiles à l'action des professionnels, difficultés de communication.

Références. Délivrance de l'information à la personne sur son état de santé. Recommandations de bonnes pratiques. HAS ; 2012.

http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2012-06/recommandations_-_delivrance_de_linformation_a_la_personne_sur_son_etat_de_sante.pdf

Outils pour améliorer la communication entre les professionnels de santé et les usagers. « Faire dire - Communiquer avec son patient ». HAS ; 2015. http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2612334/fr/faire-dire