

Impliquer le patient dans sa prise en charge

Améliorer l'accueil du patient

P3

Finalité	■ Renforcer la place et le rôle du patient dans sa prise en charge ; lui permettre le plus possible d'être acteur de sa trajectoire. Faciliter l'alliance thérapeutique. ■ Connaître le patient, reconnaître sa maladie et la souffrance qui en découle, prévenir la stigmatisation.
Objectifs opérationnels	■ Savoir communiquer avec le patient pour reconstituer avec lui son histoire, évaluer son état actuel, repérer avec lui les éventuels facteurs de risque individuels de violence, des signes précurseurs, des circonstances déclenchantes, les facteurs de protection et ses ressources. ■ Construire et mettre en œuvre avec le patient un projet thérapeutique individualisé, complété si besoin par un plan de prévention construit avec lui. ■ Informer et expliquer au patient ne pouvant consentir aux soins le projet thérapeutique et les modalités de prise en charge. ■ Se présenter, expliquer le fonctionnement du service et de l'établissement. ■ Accueillir le patient avec bienveillance quels que soient son mode d'hospitalisation et les troubles qu'il présente. Présenter et expliquer au patient le quotidien, les activités disponibles, les activités thérapeutiques ; suivre et tracer avec lui ses participations. ■ S'assurer de la prise en charge de l'entourage si besoin, des enfants, des parents âgés, sans oublier les animaux... en cas d'hospitalisation du patient. ■ Reconnaître et gérer ses propres représentations et ses émotions face au patient.
Cible	L'équipe de soins.
Références	■ Haute Autorité de Santé. <u>Démarche centrée sur le patient : information, conseil, éducation thérapeutique, suivi</u>. Mise au point ... organisation des parcours. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2015. ■ Haute Autorité de Santé. <u>Patient et professionnels de santé : décider ensemble</u>. Concept, aides destinées aux patients et impact de la « décision médicale partagée ». Saint-Denis La Plaine: HAS; 2013. ■ Haute Autorité de Santé. <u>Promotion de la bientraitance</u>. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2013. ■ Haute Autorité de Santé. Manuel de certification des établissements de santé V2010. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2014. Critère 10a Information du patient sur son état de santé et les soins proposés, critère 11b Consentement et participation du patient, critère 19d Hospitalisation sans consentement, critère 23a Éducation thérapeutique du patient. ■ Registered Nurses' Association of Ontario. <u>Promoting safety: alternative approaches to the use of restraints. Clinical best practice guidelines</u>. Toronto: RNAO; 2012.
Outils Méthodes Organisation	■ <u>Outil 1 – Projet thérapeutique individualisé.</u> ■ <u>Outil 3 – Plan de prévention partagé : une démarche travaillée avec le patient.</u> ■ <u>Outil 14 – Renforcement des connaissances et des compétences. Échanges de pratiques et simulation en santé.</u> ■ Programmes d'éducation thérapeutique. ■ Jeux de rôles, mises en situation pour améliorer la communication.

Impliquer le patient dans sa prise en charge

Améliorer l'accueil du patient (suite)

P 3

Suivi, évaluations à distance

- Mises en situation et jeux de rôles.
- Analyse des événements indésirables – analyse de cas. Analyse des réhospitalisations.
- Questionnaires de satisfaction.
- Audit de processus. Patient traceur.