

► Pourquoi une fiche sur l'outil « Faire dire » dans un guide sur la simulation et la gestion des risques ?

« Faire dire » : un outil utilisé pour améliorer la communication entre professionnels de santé et usagers

Les problèmes de communication entre professionnels de santé et usagers sont fréquents et source d'incompréhension mutuelle et d'insatisfaction des interlocuteurs. Il existe des difficultés pour les patients à comprendre les explications médicales et ces difficultés peuvent encore être aggravées par le vieillissement et la dégradation des capacités sensorielles. La littérature est abondante à propos de l'aptitude des patients à comprendre les informations et les documents médicaux afin de pouvoir les utiliser et les appliquer à leur propre situation. Et cela a notamment un impact sur leur santé et leur sécurité (*health literacy*). L'explication simple, l'adhésion, la participation et la reformulation sont des outils essentiels pour lutter contre ces difficultés. Ils nécessitent une appropriation par les professionnels de santé qui peut être idéalement développée en simulation.

L'outil « Faire dire » a été développé par la HAS pour améliorer la communication entre les professionnels de santé et les usagers. Il s'inspire d'outils internationaux existants : *Teach-back*, *Show-me* ou *Closing-the loop*. C'est un outil de communication basé sur la reformulation par le patient de l'information donnée par le professionnel de santé. Son utilisation permet de s'assurer que les informations et les consignes reçues par le patient sont bien prises en compte et retenues.

Il comporte **trois étapes successives** : **Expliquer - FAIRE DIRE - Réexpliquer si nécessaire**.

Cet outil peut être implémenté avec profit dans un programme de simulation ciblé sur la gestion des risques (approche communication avec les patients)¹.



1. Pour plus d'information et télécharger l'outil et ses supports pédagogiques, on se reportera au site web de la HAS : www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2612334/fr/faire-dire