

PROFESSIONNELS DE SANTE,

Communiquez avec **les patients**
et leurs proches pour des soins plus sûrs !

Suscitez le dialogue

Ecoutez la parole du patient

Assurez-vous que les **informations données sont bien comprises**

Agissez pour la prévention des évènements indésirables associés aux soins !

*Faites que l'erreur reconnue soit toujours une source d'amélioration
des pratiques et de la confiance mutuelle.*

Centre Hospitalier
de la Bresse Louhannaise

usagers, soignants : partenaires pour la sécurité des patients
www.solidarites-sante.gouv.fr/ssp



France
Assos
Santé
La voix des usagers

PROFESSIONNELS DE SANTE, COMMUNIQUEZ AVEC LES PATIENTS

- ❖ **En suscitant le dialogue et en écoutant la parole du patient et de ses proches**, améliorez sa sécurité
- ❖ **Assurez-vous que les informations données sont bien comprises** (par exemple, en reformulant)
→ **Incitez les patients à déclarer une personne de confiance, notamment lorsque des difficultés sont rencontrées dans la communication avec l'équipe soignante**
- ❖ **Anticipez avec le patient et ses proches les risques possibles**, en particulier :
 - avant et/ou après une intervention ou un examen
 - lors d'une modification du traitement
 - en vue d'un retour au domicile

ET TRAVAILLEZ AVEC LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET LES ASSOCIATIONS

→ **Le représentant des usagers peut avoir un rôle de facilitateur et de médiateur.**

- ❖ **Entrez dans un dialogue avec les représentants d'usagers et les associations** sur la gestion des risques associés aux soins et la sécurité des patients
- ❖ **Associez les représentants des usagers et les associations** pour des projets plus proches des patients
- ❖ **Concrétisez ensemble des actions** pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients

Chacun est un maillon essentiel pour la sécurité de tous.