



Quoi ?

Outil permettant de s'assurer que les informations et les consignes délivrées à l'utilisateur ont été claires, retenues et bien prises en compte

Trois étapes successives :

- **Expliquer** lentement, à l'aide de mots simples, d'images, de schémas, avec empathie et respect
- **Faire dire** : vérifier la compréhension de l'utilisateur en lui demandant une reformulation
- **Réexpliquer si nécessaire** jusqu'à s'assurer de la compréhension complète par l'utilisateur et/ou son entourage

Où ?

Organiser l'échange avec l'utilisateur / son entourage dans un lieu approprié, au calme



Qui ?

Tous professionnels de santé en relation avec tout utilisateur, son entourage, et les aidants

Quand ?

Outil utilisable quelque soit le contexte dans des situations définies :

- Lors de **processus de soins** (consultation, séance d'éducation thérapeutique, préparation pour examen (endoscopie par exemple), organisation et planification des soins, annonce)
- Lors des **prises de décision** (recherche du consentement du patient)
- Lors des **transitions** (Au moment de la sortie)

Outil applicable en début de processus de prise en charge et à chaque point de décision

Comment ?

Mise en œuvre du « Faire dire » nécessite :

- **Inscription** de la démarche dans le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
- **Engagement** et aide de la gouvernance
- **Définir les conditions** de réalisation et **identifier les opportunités** d'impliquer le patient, son entourage
- **Sensibilisation, formation et entraînement** des équipes à travailler avec l'utilisateur et son entourage
- **Préparer l'utilisateur et son entourage** à devenir des partenaires et obtenir le consentement

Précautions particulières

Existence de différents degrés d'implication des usagers :

- Informer (délivrer des informations à l'utilisateur sur sa maladie, son traitement et les alternatives possibles = démarche unilatérale allant du soignant vers l'utilisateur)
- Consulter (demander l'avis de l'utilisateur sur la situation = démarche *a posteriori*)
- Impliquer (faire participer l'utilisateur à la définition d'alternatives possibles = démarche proactive)
- Collaborer (Co-construire en continu avec l'utilisateur et son entourage, tout au long de sa prise en charge)

Nécessité d'adaptation de la forme d'implication de l'utilisateur en fonction de ses spécificités

Efficacité prouvée

- Améliorer la mémorisation des informations essentielles par l'utilisateur, l'observance du traitement et la satisfaction de celui-ci
- Amélioration de la qualité de la communication

Pour tout complément d'information, consultez le site de la HAS :

http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2612334/fr/faire-dire?cid=r_1497861

<http://www.teachbacktraining.org/using-the-teach-back-toolkit>



Préparation de la mise en œuvre de l'outil « Faire dire »

Communication



Formation

- Information diffusée auprès des professionnels et des usagers
- Présentation des objectifs de l'outil, des modalités de mise en œuvre et d'évaluation

Formation à l'utilisation de l'outil :

- En groupes restreints (possibilité de cibler certaines catégories de professionnels)
- Au travers de mises en situation adaptées au domaine d'activité des professionnels concernés (constituer des groupes de 3 où chacun joue un rôle (soignant, usager et observateur))

Préparation



- Définir le périmètre d'utilisation de l'outil « Faire dire » au sein de votre service / équipe
 - * **Evaluer votre besoin**
En fonction de votre problématiques et/ou de vos activités, auprès de quel(s) usager(s) souhaitez-vous utiliser le « faire dire » ?
 - * **Déterminer votre cible**
A quelles occasions dans votre activité, êtes-vous susceptible d'utiliser cet outil ? (admission patient, séance d'éducation thérapeutique, préparation pour un examen, sortie patient, etc.)
- Prévoir une phase d'expérimentation de l'outil « Faire dire »
- Déterminer les modalités d'évaluation et de suivi de la mise en œuvre de l'outil

Mise en œuvre de l'outil « Faire dire »

Expliquer



Expliquer lentement, à l'aide de mots simples, d'images, de schémas, avec empathie et respect

- Cibler les informations à donner à l'utilisateur (*Que souhaitez-vous que l'utilisateur retienne ?*) Prendre en compte le savoir, les connaissances de l'utilisateur, repérer ses attentes et ses craintes
- S'exprimer avec un ton bienveillant pour mettre à l'aise l'utilisateur
- Utiliser un langage adapté et clair en utilisant :
 - * Mots simples (constituer votre liste de vocabulaire)
 - * Images et supports pédagogiques.
- Ne pas hésiter à répéter et à utiliser des mots différents pour dire la même chose.

Vérifier



Faire dire: vérifier la compréhension de l'utilisateur en lui demandant une reformulation

- Poser des questions ouvertes à l'utilisateur lui permettant de reformuler avec ses propres mots ce qui vient d'être expliqué.
- Par exemple :
 - * *Je voudrais m'assurer que mes explications étaient claires, pourriez-vous me les redire à votre façon ?*
 - * *Pour éviter toute erreur, pourriez-vous répéter ce que vous devez faire ?*
 - * *Montrez-moi comment vous feriez pour votre traitement (injection insuline / inhalation bronchodilatateur)*

Réexpliquer



Réexpliquer si nécessaire jusqu'à s'assurer de la compréhension complète par l'utilisateur

- Si l'utilisateur n'est pas en mesure de répéter l'information délivrée de façon claire, précise et complète, lui apportez des explications complémentaires.
- Faire reformuler l'utilisateur jusqu'à s'assurer de sa compréhension complète.



Utiliser un langage adapté, et clair

C'est

Utilisation de mots courts, de phrases simples

Adaptation du vocabulaire :

- selon le contexte
- selon les spécificités de l'usager et de son entourage

Ce n'est pas

Style puéril

Utilisation d'un vocabulaire pauvre

Contenu du message :

- **Cibler les messages clés**
- Adapter son vocabulaire (Eviter le jargon médical)
- Parler simplement
- Etre bienveillant
- Se focaliser sur les actions à mener

En fonction du secteur d'activité :

- Identifier les termes médicaux susceptibles de poser des difficultés de compréhension
- **Faire une liste**
- Traduire ces termes dans un langage adapté pour le plus grand nombre d'usager (Exemples : *per os* = *par la bouche*, *analgésique* = *antidouleur*)



Encourager l'usager / son entourage à prendre la parole

- Renseignez-vous
- **Posez des questions**
- Gérez vos médicaments
- Indiquez votre point de vue

Autres méthodes et outils de communication à l'intention des usagers :

- **Oser parler** (brochures)
- Fiche de déclaration des événements indésirables pour les usagers
- S'impliquer dans la certification pour faire valoir le point de vue des usagers
- Favoriser le dialogue entre représentants des usagers et professionnels de santé



Mises en situation

Exemples
proposés par
HAS

Cas 1 :

Le patient a été diagnostiqué avec une hypertension artérielle supérieure à 160/95 malgré son traitement. Le patient est en surpoids, il devra faire attention à son alimentation (régime hyposodé, hypocalorique). Ce patient se déplace uniquement en voiture et ne pratique aucune activité physique. Il doit sortir demain avec un traitement médical modifié.

Votre rôle: lui transmettre les éléments d'information avant sa sortie

Cas 2 :

Un patient âgé de 20 ans, sportif, est diagnostiqué diabétique insulino-dépendant. Il est admis dans le service en urgence suite à un malaise. Il est stabilisé mais ne comprend pas ce qui s'est passé.

Votre rôle : lui expliquer sa situation

Cas 3 :

M. H, 70 ans, manoeuvre-maçon à la retraite, ancien gros fumeur, est votre patient depuis dix ans. Il vit seul et souffre d'une bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) débutante, qui a motivé sa dernière hospitalisation. Il est sorti de l'hôpital lundi avec une prescription de :

- Bronchodilatateur type Ventoline®, 4 fois par jour selon ses besoins
- Amoxicilline 3 fois par jour, pendant 8 jours, à prendre au moment des repas

Le mercredi, Hassene vous demande de passer le voir à son domicile car il se sent totalement essoufflé.

Votre rôle: rendre visite au patient et identifier les problèmes de compréhension

(En discutant avec lui, vous vous apercevez de deux problèmes de compréhension :

- 1. Il ne prend ses antibiotiques que 2 fois par jour, car il a pour habitude de ne manger que le matin tôt et le soir, mais jamais à midi où il saute le repas*
- 2. Il vous dit qu'il prend son bronchodilatateur jusqu'à 15 fois par jour sans effet*

Vous lui demandez de vous montrer comment il fait : il pulvérise d'abord le flacon avec le bouchon fermé, puis le met dans la bouche et suce le produit sur le bouchon.)