

# Communication & interprofessionnalité

Exemples concrets tirés de la pratique

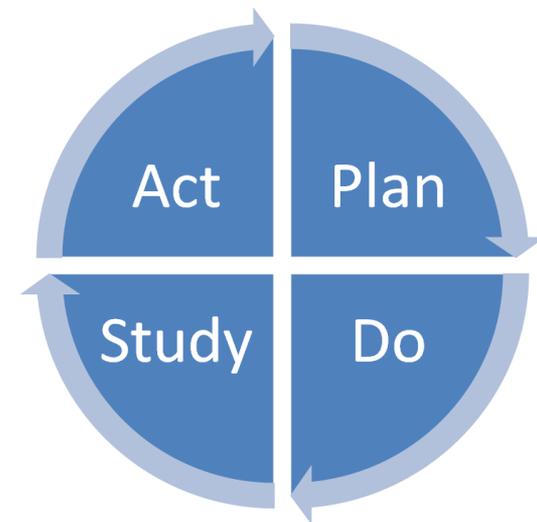
Projet « Patients complexes »

[nicolas.perone@prism-ge.ch](mailto:nicolas.perone@prism-ge.ch) & [severine.schussele@prism-ge.ch](mailto:severine.schussele@prism-ge.ch)

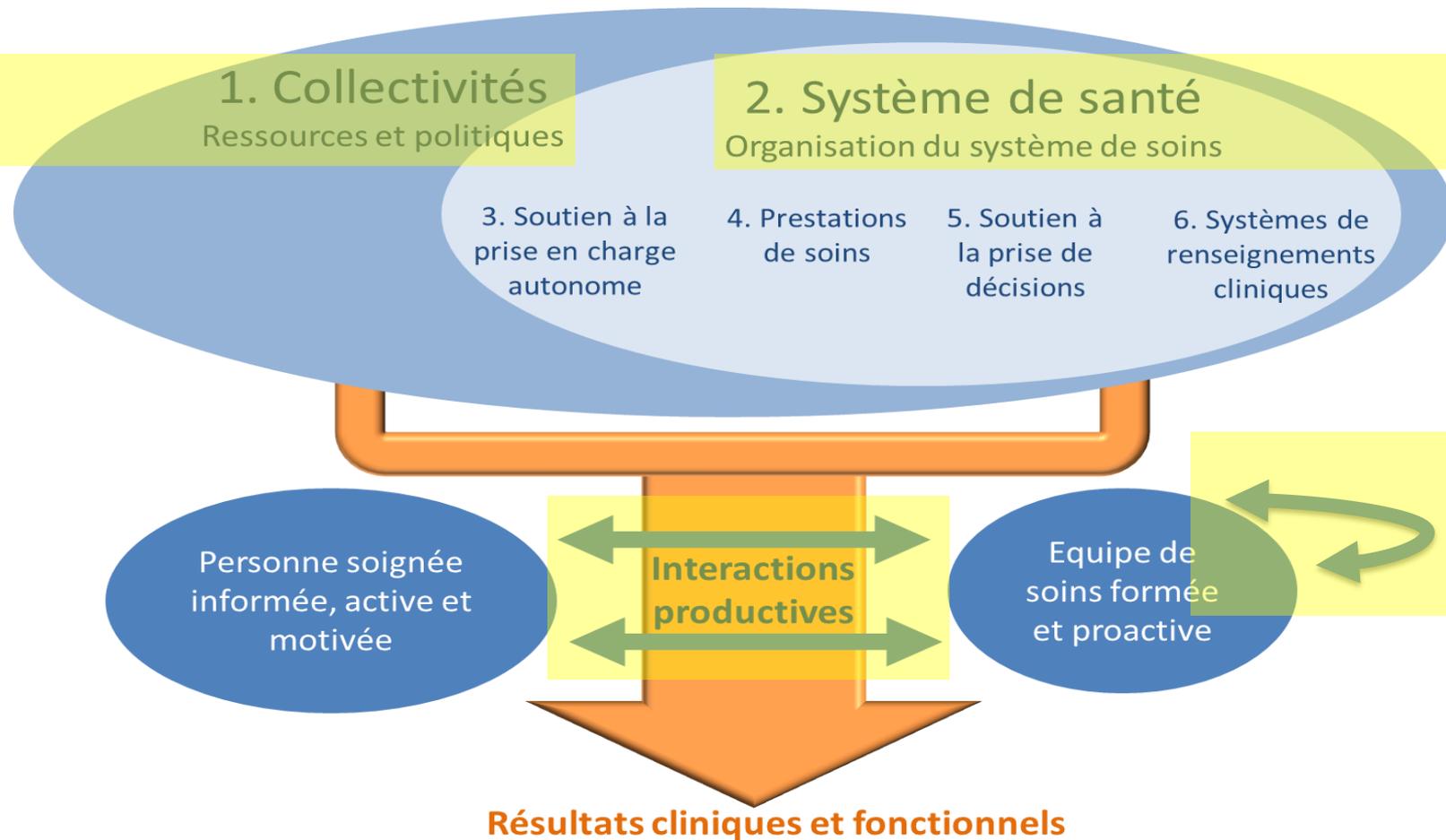
# Association PRISM Genève

## Promotion des Réseaux Intégrés de Soins aux Malades

- Objectifs
    - Renforcer la continuité & la coordination
    - Accompagner l'émergence de nouvelles formes de coopération
  - Méthodologie depuis 2012
    - Partenariat avec institutions :  
Cité Générations, Direction Générale de la Santé GE,  
imad - soins à domicile,  
Service de médecine de premier recours – HUG, etc.
    - Méthodologie « bottom-up » & PDSA:
      - > 100 intervenant-e-s
      - > 80 équipes patient - inf – médecin
- => Processus et Outils



# “Improving primary care for patients with chronic illness: the chronic care model”





M. Favre,  
Fils en Italie



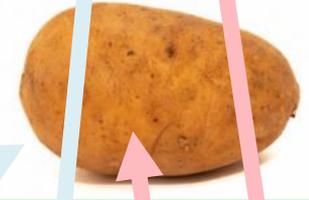
Mme Muller, Proche-Aidante



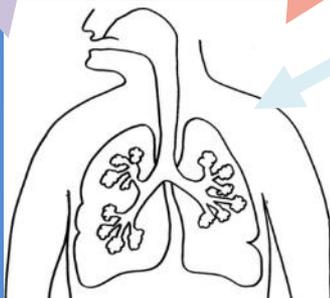
Dr  
Traitant



Mme  
Favre

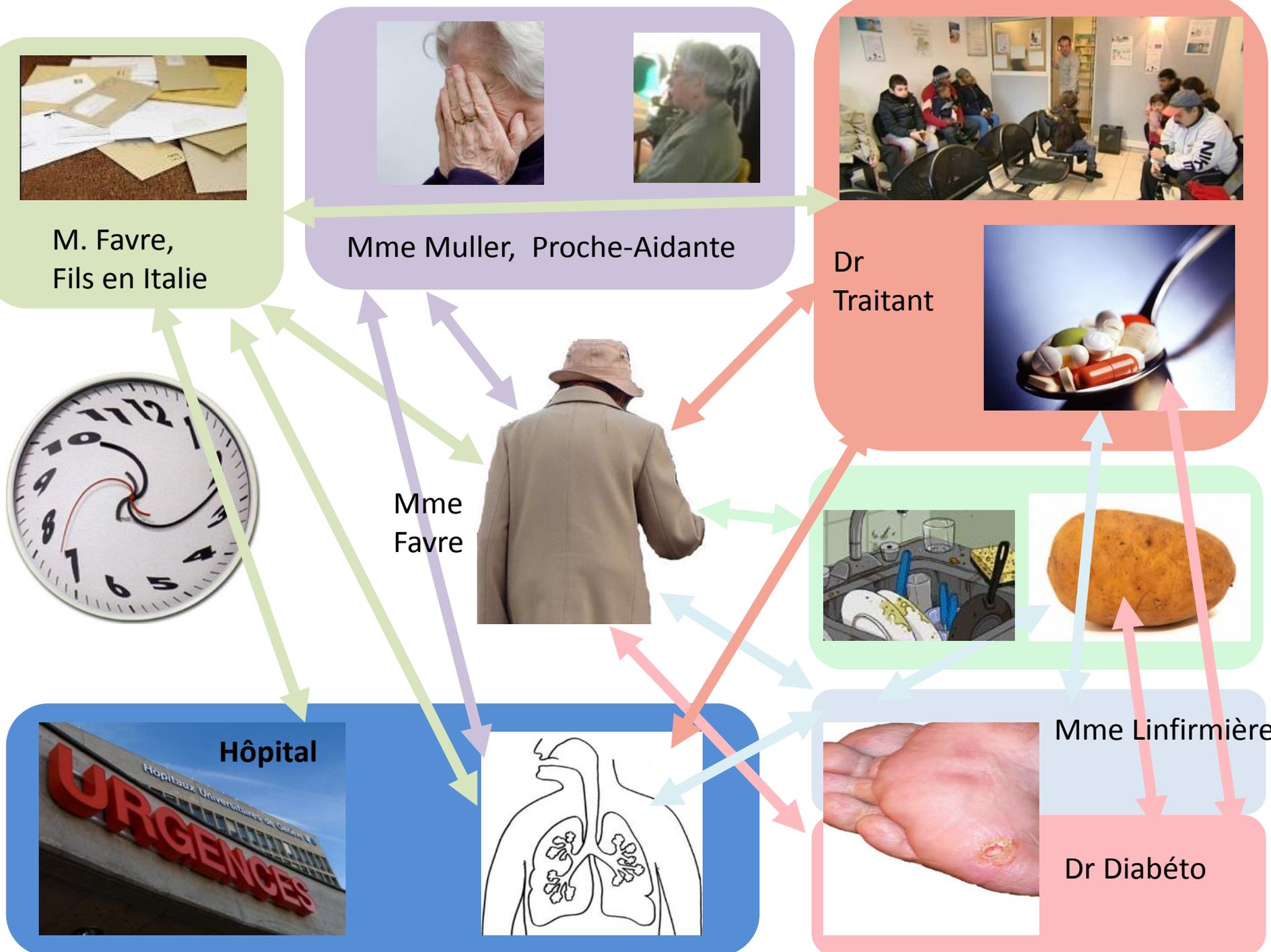


Hôpital



Mme Linfirmière

Dr Diabéto



# La collaboration interprofessionnelle

«Suggère des **rapports égaux** entre professions qui **visent un même but**, nécessite non seulement de connaître la spécificité et les compétences de chacun mais aussi d'abandonner les schémas hiérarchiques pour se **concerter, prendre et porter ensemble la responsabilité des décisions prises**»

*Coppet Pia, 2010, L'indispensable interprofessionnalité des soins.*

# Equipe efficace: Caractéristiques

Structure organisationnelle	Contribution individuelle	Processus d' équipe
Buts clairs	Connaissance propre	Coordination
Culture appropriée	Confiance	Communication
Tâches spécifiques	Implication	Prise de décision
Rôles distincts	Flexibilité	Gestion des conflits
Leadership pertinent		Relation sociales
Membres adéquats		Suivi des activités
Ressources appropriées		

Réf: Michan S, Rodger S. Characteristics of effective teams: a literature review. Aust Health Rev. 2000;23(3):201-8.

# L'efficacité de la communication en équipe

Les qualités de l'information

- Complète: rien ne manque
- Pertinente: rien de superflu
- Lisible: langage commun et simple
- Brève et concise
- Continue: pas de rupture dans les échanges

Ref: *TeamSTEPPS*<sup>®</sup>

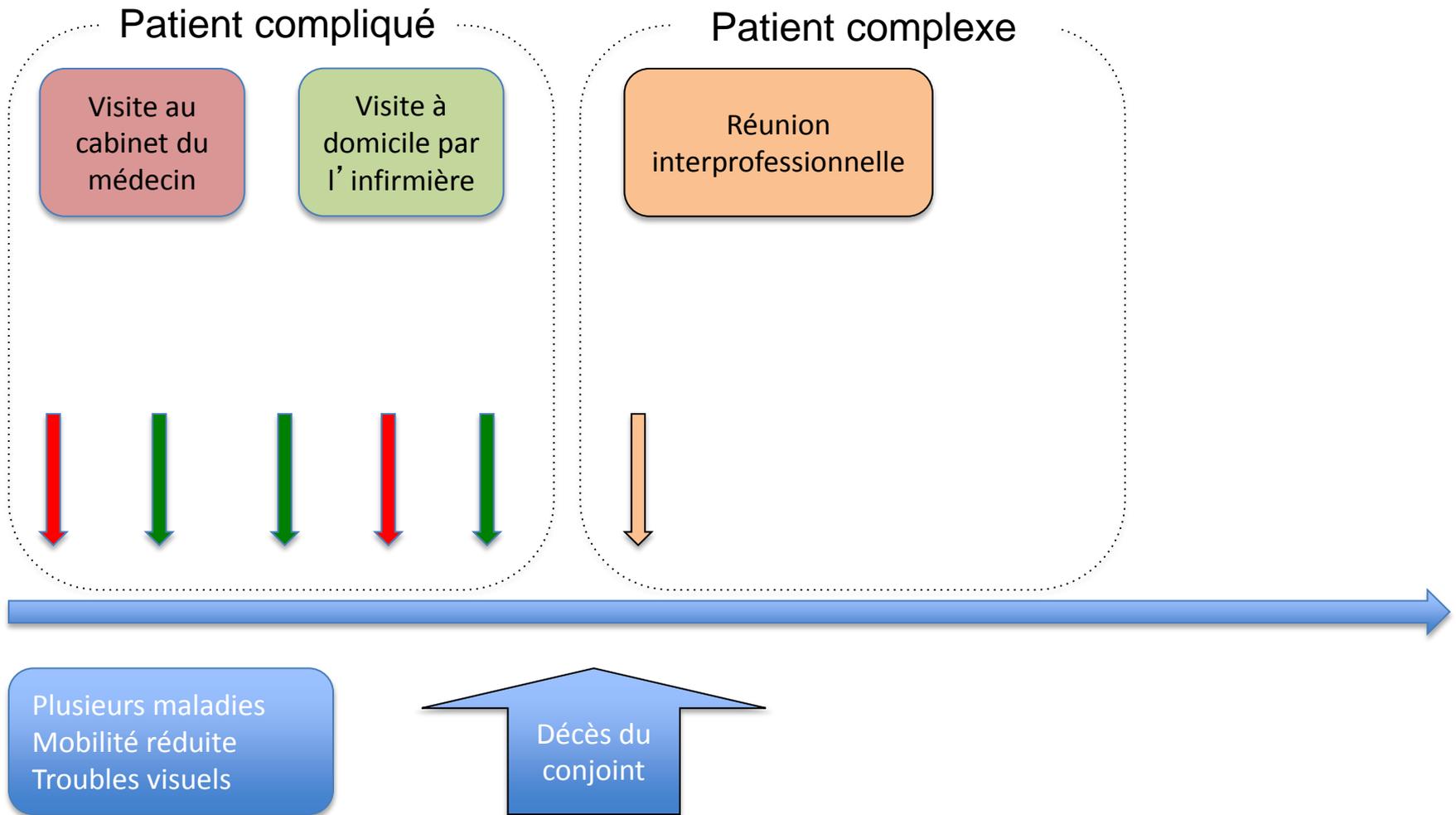
# Contextes de la communication

	Modèle interinstitutionnel	Modèle intégré
Obstacles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Différentes institutions: cabinet du médecin, soins à domicile, structure sociale</li><li>• Dossier non-partageable / fax / papier</li><li>• Gouvernance en silo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Méconnaissance de la valeur ajoutée de la communication interprofessionnelle</li><li>• Silos disciplinaires / professionnels</li><li>• Manque d'espaces pour concrétiser / légitimer l'interprofessionnalité</li></ul>
Facilitateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espaces de rencontres &amp; processus interprofessionnels</li><li>• Informatique et interopérabilité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proximité géographique</li><li>• Légimité: Connaissance réciproque et confiance</li><li>• Même patientèle</li><li>• Même e-dossier (interprofessionnel)</li></ul>

# La communication interprofessionnelle

1. Communication « urgente »
  - téléphone, fax, SMS
2. Communication: transmission d'informations « non-urgentes »
  - lettres, rapports,...
  - et
  - *réunions interprofessionnelles*
  - *outil: partage d'éléments du dossier patient*

# Ligne de vie et maintien à domicile (1)



# Prise en charge interdisciplinaire

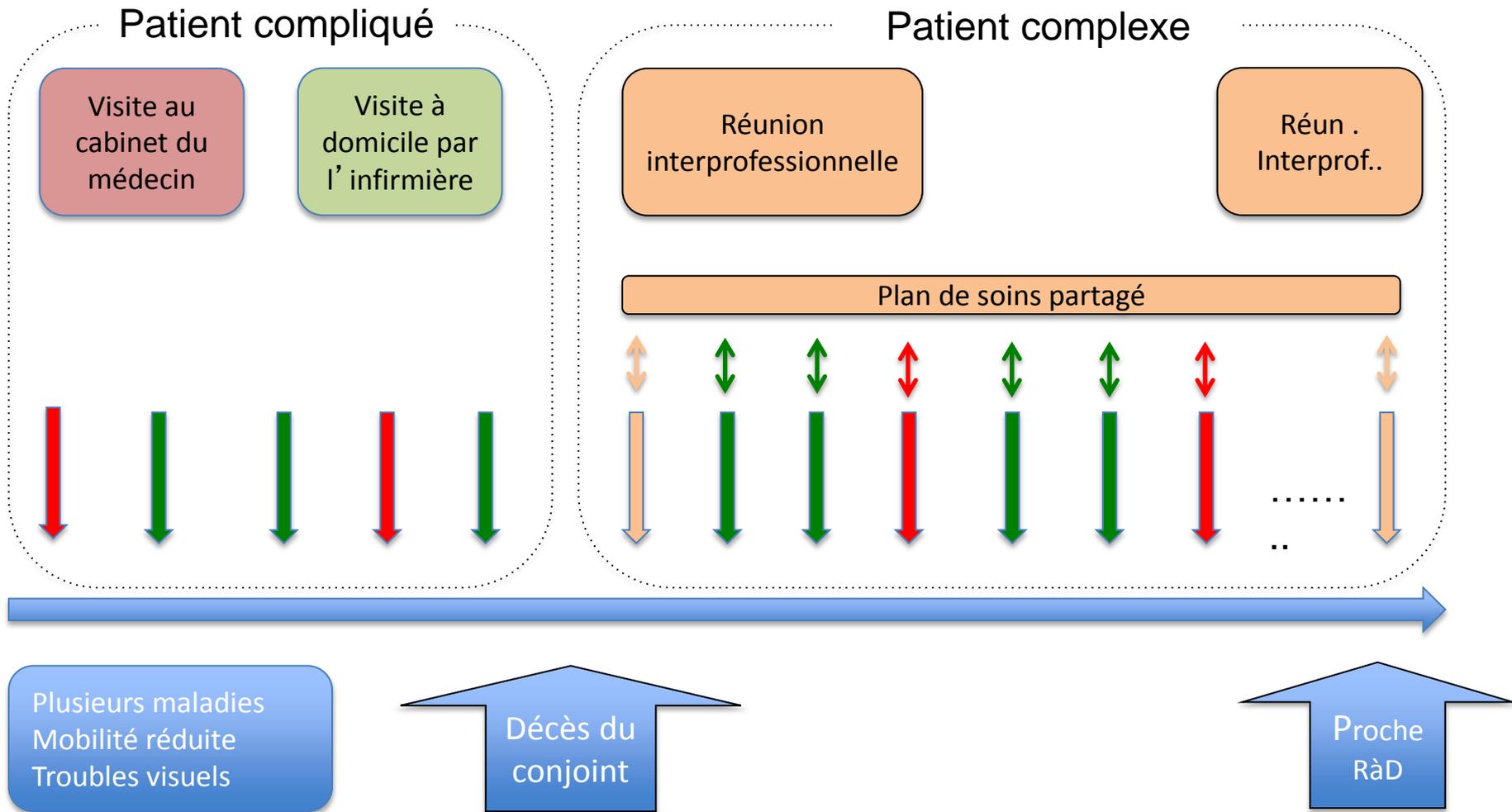
Participants: médecin traitant, infirmière référente, patient & proche,...

Lieu: domicile, cabinet du médecin.

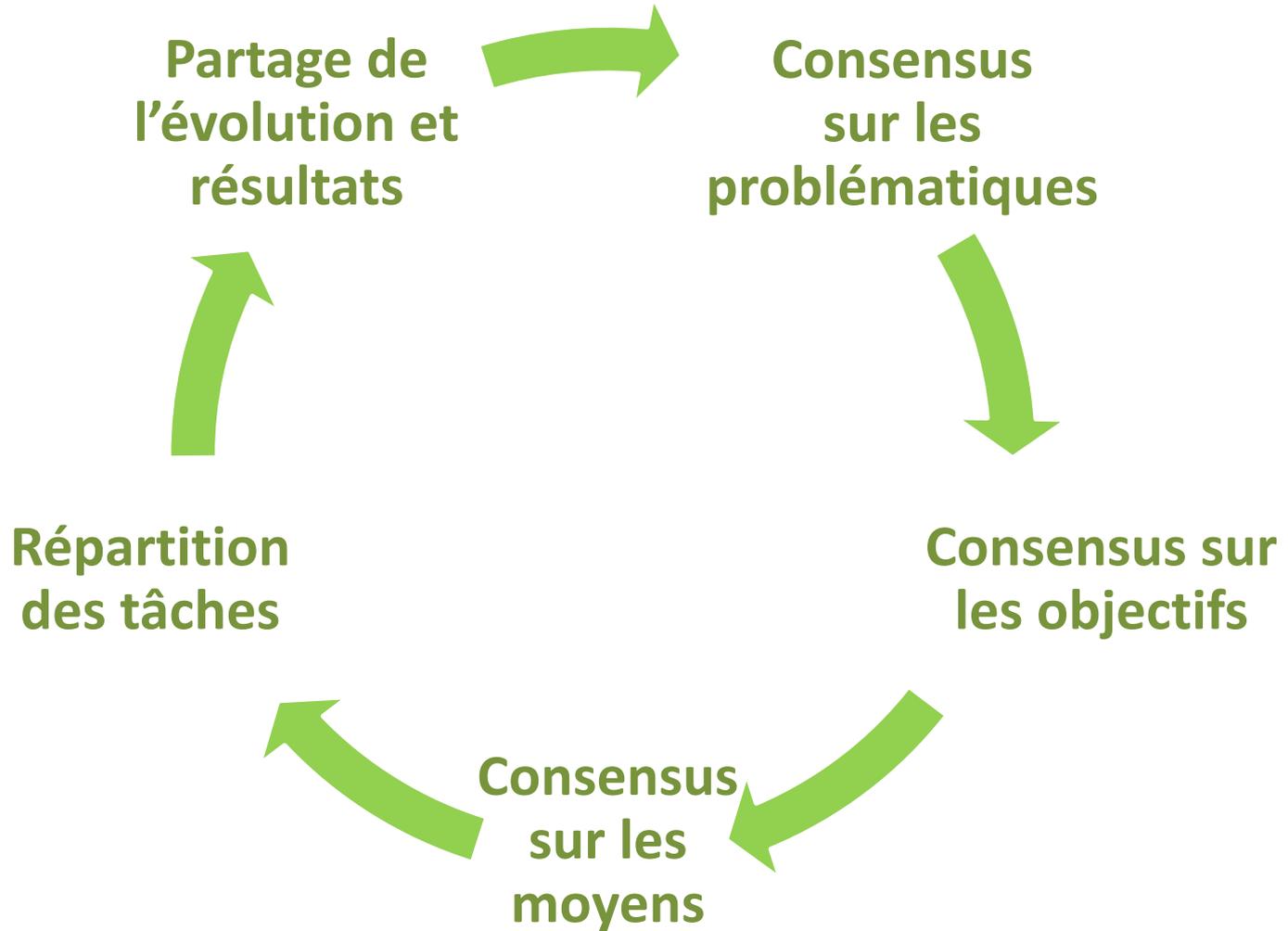
Processus et outils:

- Plan de soins partagé (PSP)
- Priorités du patient/proche
- Plan de traitement partagé
- Décider des rendez-vous
- Moyens de communication

# Ligne de vie et maintien à domicile (2)



# Que communiquer ?



## Plan de soins partagé

<b>Prénom</b>	Mathilde	<b>Objectifs</b>
<b>Nom</b>	FAVRE	
<b>Date de naiss</b>	20.01.1933	
<b>Membres de l'équipe</b>		<b>Nutrition</b>
Jean-Pierre FAVRE (fils): 0039 76 543 21 21 Jeanne BRUN (amie): 079 674 52 31 Inf. Sabine FIRMIERE: 079 898 89 89 <a href="mailto:sab.firm@inf-ge.ch">sab.firm@inf-ge.ch</a> Dr. Chantale THEURE: 078 596 56 85 <a href="mailto:cabinet.theure@hin.ch">cabinet.theure@hin.ch</a> En l'absence du médecin, contacter 022 123 45 67 <a href="mailto:urg.medic@medic.ch">urg.medic@medic.ch</a>		
<b>Colloque réseau</b>		<b>Peau</b>
Colloque réseau du 20.11.2015 au domicile de Mme Favre, en présence de Mme, JP Favre, S. Firmière et Ch. Theure		
<b>Priorités du patient</b>		<b>Mobilité / Activité physique</b>
Ne pas aller en Maison de retraite: rester à la maison. Directives anticipées rédigées. Eviter la Clinique des Deux Lacs		

Mme aura une alimentation répondant à ses souhaits et adaptée à son diabète et à son insuffisance cardiaque.  
 Mme: informer infirmière si les repas à domicile ne lui conviennent plus.  
 Inf: surveillance glycémie (cf. schéma) et alimentation, poids, livraison repas, évaluer satisf.

La peau de Mme sera intacte.  
 Mme : crème quotidienne.  
 Inf: soins de plaie selon protocole, rdv hebdo chez podologue.

Mme pourra revoir ses amies, sortira en toute sécurité et bénéficiera de l'aide requise.  
 Mme : prévenir Inf si soucis.  
 Inf: évaluer pertinence du téléalarme, organiser accompagnement.

Formalisation

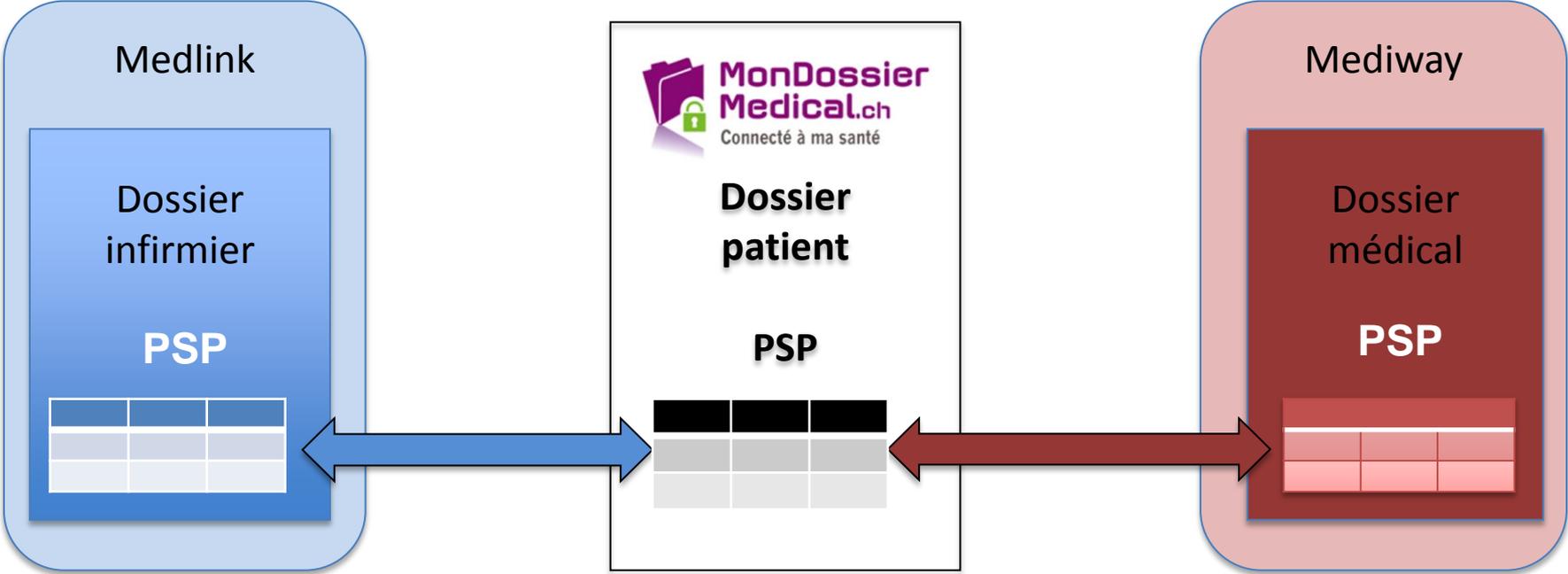
# Vu par chaque patient-e

The screenshot shows a web browser window displaying a patient's medical record on the 'MonDossier Medical.ch' platform. The browser address bar shows the URL: [https://etoile.int.docdesk.ch/ehealth-hpp-web/?locale=fr#PatientTab\\_SCP\\_8075600113990002007](https://etoile.int.docdesk.ch/ehealth-hpp-web/?locale=fr#PatientTab_SCP_8075600113990002007). The page header includes the logo 'MonDossier Medical.ch' with the tagline 'Connecté à ma santé', and navigation buttons for 'IMPRIMER', 'EN FR DE IT', and 'LOGOUT'. The patient's name 'FAVRE, Mathilde' is displayed in the top left. A central navigation bar contains tabs for 'DONNÉES ADMINISTRATIVES', 'DONNÉES D'URGENCE', 'PLAN DE SOINS', 'DONNÉES MÉDICALES', and 'MÉDICATION'. The 'PLAN DE SOINS' tab is highlighted with an orange box. Below this bar are buttons for 'Version actuelle', 'EXPORT', 'NOTIFIER', 'MODIFIER LE PLAN DE SOINS', and 'NOUVELLE OBSERVATION'. The main content area is divided into sections: 'Initialisé par Séverine SCHUSSELE F. le 03.06.2015' and 'Dernière modification faite par Séverine SCHUSSELE F. le 03.06.2015'. The 'DERNIÈRES OBSERVATIONS' section is highlighted with an orange box and contains a table of observations:

Date	Time	Time	Date
07.06.2015	11:15	07.06.2015	09:00
Mise en place du semainier. Mme dit être très contente de ne plus avoir ce soucis.			
05.06.2015	10:10		
Organisé livraison des repas de midi (Mme ne souhaite pas celui du soir).			
07.06.2015	11:15	07.06.2015	11:15
Mme a pu parler de feu son époux et exprimer son chagrin par des pleurs. Soulagée ensuite.		Mme a pu parler de feu son époux et exprimer son chagrin par des pleurs. Soulagée ensuite.	
Mme ne se sent pas encore prête à aller manger avec ses amies aujourd'hui. Préfère reporter à la semaine prochaine.			

Other sections visible include 'Promotion de la santé' (03.06.2015), 'Nutrition' (03.06.2015), and 'Perception de soi / Etat émotionnel' (03.06.2015).

# Développement du Plan de Soins Partagé éléments informatiques



# Take-home messages

- La communication dans l'équipe interprofessionnelle ambulatoire nécessite des nouveaux outils et processus
- Les contextes doivent être propices à l'interprofessionnalité:
  - Éléments du *Chronic Care Model*
- L'accompagnement des changements des pratiques (au niveau des individus **et** des institutions)  
≠ de la formation
- Éléments pour convaincre décideurs & financeurs ?