



## **PARTICIPATION ACTIVE DES MEMBRES DE LA CRUQPC A LA FORMATION DES BINOMES « DROITS ET INFORMATIONS PATIENTS »**

En 2007, le CHU de Rennes a mis en place, sur la base du volontariat, des binômes « droits et informations patients » dans les services cliniques. Ces binômes sont composés en général d'un médecin et d'un soignant.

En 2008, le CHU a organisé à l'intention de ces binômes une formation intitulée « droits et informations patients » au cours de laquelle ont été abordées les libertés fondamentales du patient, les droits spécifiques du patient (accompagnement, consentement, respect de la dignité, droits aux soins...), les principes de l'information du patient et de la gestion des réclamations.

L'évaluation de cette formation a montré la nécessité pour les stagiaires d'étudier des cas concrets ayant conduit à des incompréhensions, des tensions voire des réclamations.

Les membres de la CRUQPC (médiateur médical et représentants d'usagers), participant au module « droits et informations des patients » se sont saisis de cette demande et ont proposé de mettre en scène des cas concrets de médiation puis de les diffuser en formation. Les cas de médiation avaient pour thème le défaut de communication. Ils ont été mis en scène par une troupe théâtrale dans les locaux du chu (mais pas dans les locaux où le cas s'était réellement passé).

Des séances de formation regroupant les binômes mais aussi des personnels soignants et médicaux des services cliniques ont été organisées et ont permis d'analyser les séquences, les dysfonctionnements, de prendre conscience de l'importance de la communication, de réfléchir ensemble pour mieux communiquer avec le patient et/ou sa famille et ainsi éviter les tensions, les incompréhensions, les difficultés relationnelles voire les réclamations.

La projection des scénettes a interpellé fortement les stagiaires qui estimaient que les cas présentés ne s'étaient certainement pas déroulés au CHU.

Il a fallu les diffuser deux fois de suite pour que les stagiaires les adaptent et les analysent.

Une prise de conscience sur la nécessité de communiquer, de bien informer les patients et/ou leur famille est née de cette formation très riche en débat, en échange de pratique mais aussi dans la conception.

Cette action initiée par des personnes extérieures aux services de soins pour des professionnels hospitaliers et innovante parce qu'elle associe des représentants d'usagers, des membres de la CRUQPC et des personnels hospitaliers, a permis de faire émerger deux nouvelles actions portées également par la CRUQPC et la Direction Qualité et Relations avec les Usagers :

- la nécessité d'intégrer dans les études médicales et paramédicales un module de formation sur la communication soignant/soigné en prenant des exemples concrets. Des contacts prometteurs sont en cours avec l'IFSI et la faculté de médecine ;
- l'intégration dans les ateliers qualité, destinés aux personnels du CHU, de membres de la CRUQPC et des associations œuvrant auprès des patients. Les ateliers qualité sont des modules de formation de courte durée (2h) portant sur des thématiques tels que les directives anticipées, la communication du dossier médical, la personne de confiance, le consentement libre et éclairé, les admissions...

Le Directeur Qualité et Relations avec les usagers  
M. MLEKUZ

Contacts : M. MLEKUZ – directeur 02.99.28.24.47 – Maurice.MLEKUZ@chu-rennes.fr  
Mme ROUSSEAU – attachée 02.99.28.95.78 - Chantal.ROUSSEAU@chu-rennes.fr