

Module 6. - Relation et communication avec les personnes et leur entourage

Objectifs de formation

- Mettre en œuvre des soins relationnels en adaptant sa communication à des publics diversifiés dans le respect de la déontologie et des valeurs professionnelles.
- Identifier les besoins et les attentes de la personne et de son entourage, les reformuler et proposer des informations adaptées à la situation.

Éléments de contenu

- ***Information et droits des patients :***
 - Notions législatives et réglementaires ;
 - Le cadre réglementaire relatif aux droits des patients ;
 - Le secret médical, le secret professionnel ;
 - Le consentement des patients ;
 - Législation et déontologie concernant l'isolement, la contention, la limitation des mouvements et les droits des patients ;
 - Le rôle de l'aide-soignant dans l'information du patient ;
 - La bientraitance : identification des facteurs qui contribuent à la bientraitance, prévention, repérage des signes de maltraitance et transmission aux personnes compétentes.
- ***Les techniques de communication (approche théorique et pratique) :***
 - Observation ;
 - Entretien ;
 - Ecoute active et reformulation ;
 - Communication verbale et non verbale ;
 - Le jeu et l'animation ;
 - Règles et procédures de communication dans un contexte professionnel ;

- Accueil et information de la personne et de son entourage ;
- Education à la santé d'une personne pour favoriser ou maintenir son autonomie ;
- Participation à l'animation à but thérapeutique en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire ;
- Participation à la démarche éthique.
- **Relation et communication à la personne soignée, à l'entourage et aux aidants:**
- Le développement psychosociologique de l'homme, les relations humaines, l'insertion dans la société, le lien social ;
- Les valeurs et les principes : respect, discrétion, écoute sans jugement, confidentialité ;
- Adaptation de la communication et de la relation dans des situations spécifiques: situations de violence, désorientation, situation de handicap, fin de vie, pathologie chronique, urgence, annonce, ...
- Concept de mort, soins palliatifs et accompagnement de la personne en fin de vie, démarche éthique.
- **Démarche d'information, d'éducation et de prévention** : rôle d'information dans les domaines de l'éducation à la santé, de l'hygiène de vie courante et de la sécurité domestique. Initiation à l'anglais professionnel ou à une autre langue étrangère ou régionale en fonction de la spécificité du territoire d'implantation de l'IFAS. Un approfondissement de la langue française peut également être proposé.

Compétence

Etablir une communication adaptée pour informer et accompagner la personne et son entourage

- Ecouter la personne et son entourage en prenant en compte la communication verbale et non verbale
- Mettre en œuvre des soins relationnels en adaptant sa communication à des publics diversifiés dans le respect des personnes et des règles de confidentialité
- Identifier les informations pertinentes à transmettre à la personne et à son entourage en tenant compte de la situation, du projet personnalisé ou collectif et de la réglementation en vigueur, et en collaboration avec l'infirmier(ère) et l'équipe pluri-professionnelle
- Apporter des conseils à la personne et à l'entourage dans le domaine de l'éducation à la santé, de l'hygiène de la vie courante et de la sécurité domestique

- Permettre à la personne d'exprimer ses besoins et attentes au regard du soin réalisé, les reformuler et proposer des modalités adaptées de réalisation du soin
- Apporter des informations pratiques adaptées lors de l'accueil dans le service, la structure, l'institution et dans le cadre du respect du règlement intérieur

Critères d'évaluation

Pertinence de l'analyse de la situation relationnelle

- La situation relationnelle est analysée en fonction de la personne et du contexte
- Quels que soient les publics, les besoins de communication et les facteurs la favorisant ou la limitant sont identifiés
- Les besoins spécifiques de communication d'une personne et de son entourage en situation de détresse, de fin de vie, de deuil, de déni, de refus, conflit et agressivité sont explicités
- L'analyse de la situation permet d'identifier les attitudes adaptées

Qualité des soins relationnels auprès de la personne et de son entourage

- Les conditions propices à la communication sont mises en œuvre
- L'attitude est bienveillante, rassurante et respectueuse de la personne et de son entourage
- La communication et les échanges prennent en compte la demande de la personne et ses besoins, les modalités d'expression de ses émotions
- Le langage professionnel et les modes de communication sont adaptés à la personne et à son entourage, francophones ou non
- Le secret professionnel est respecté
- La posture professionnelle est adaptée et intègre la prise de recul nécessaire notamment à la gestion des situations de crise

Pertinence des informations et conseils apportés à la personne et à son entourage

- Les informations et conseils donnés sont adaptés à la personne et à son entourage et s'inscrivent dans le champ de compétences de l'AS
- Le consentement aux soins est recherché avec la personne, son entourage et en collaboration avec l'équipe pluriprofessionnelle
- La compréhension par la personne et son entourage des informations données par l'AS, est évaluée

Activités

Domaine d'activité 3 (DA3) Information et accompagnement des personnes et de leur entourage, des professionnels et des apprenants

6. Accueil, information et communication auprès des personnes et de leur entourage

- *Accueil, écoute de la personne, de la personne de confiance et de son entourage*
- *Réalisation de soins relationnels en adaptant sa communication aux publics diversifiés dans le respect des personnes et des règles de confidentialité*
- *Transmission d'informations pertinentes à la personne et à son entourage dans le respect de la réglementation, en collaboration avec l'infirmier et l'équipe pluri-professionnelle*
- *Conseils à la personne et à son entourage dans le domaine de l'éducation à la santé, de l'hygiène de la vie courante et de la sécurité domestique*
- *Écoute de la personne dans l'expression de ses besoins et attentes au regard du soin réalisé, pratique de la reformulation et adaptation du soin*
- *Explications pratiques lors de l'accueil dans le service, la structure, l'institution et dans le cadre du respect du règlement intérieur*