

# PARTAGE D'EXPERIENCE

## COMMUNICATION et RISQUE INFECTIEUX

8 décembre 2022

Yeti Banmeyer CDS GDR



**14ÈME  
JK2S**

**JOURNÉES  
"KALITÉ É  
SÉKIRITÉ AN  
SANTÉ"**

Thème :  
Communication,  
travail en équipe,  
usagers

**LES 08 & 09  
DECEMBRE  
2022**

**LIEU : ZENITUDE HOTEL  
RESIDENCE LE SALAKO  
97190 GOSIER**



**CENTRE HOSPITALIER  
UNIVERSITAIRE  
DE LA GUADELOUPE**

# PLAN

1. Concept COMMUNICATION
2. La posture du correspondant
3. Les outils de communication

~~RECETTES~~ – PARTAGE D'EXPERIENCE

Questions ?



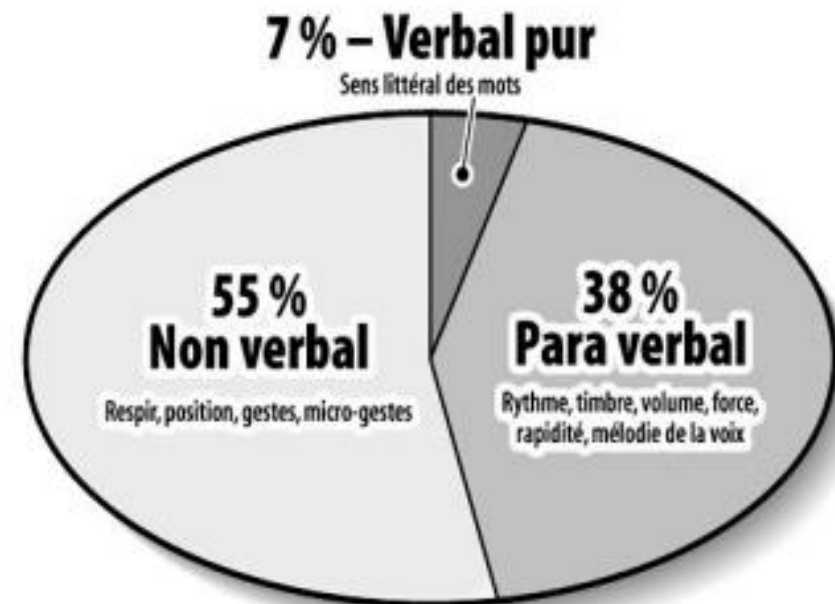
# LA COMMUNICATION

## COMMUNIQUER C'EST:

- Entrer en relation avec une ou plusieurs personnes
- Avec une intention



## 3 GRANDS TYPES DE COMMUNICATION



Conception & mise en page de ©Martens Richard — 1<sup>er</sup> septembre 1997, 22 & 23 février 1999, 26 juin 2000  
D'après une étude américaine citée dans les formations de Programmation Neuro-Linguistique (PNL)



# SE CONNAITRE

## LA POSTURE DE L'HYGIENISTE

- Qualités
- Défauts

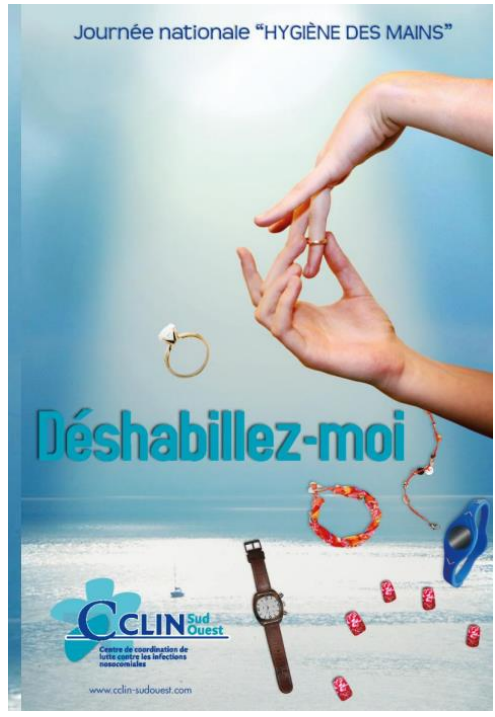
## ECOUTE – HUMILITE - BIENVEILLANCE



**Accompagnement**  
**Communication**  
**Patience**  
**Ouverture**  
**Respect**  
**Humilité**  
**Entraide**  
**Tolérance**  
**Soutien**  
**Empathie**

**Ecoute**

**Solidarité**  
**Altruisme**  
**Engagement**  
**Partage**  
**Non-jugement**  
**Ethique**  
**Humanisme**  
**Bienveillance**



## LA POSTURE DE L'HYGIENISTE

## LA GESTION DU GROUPE

### LA POPULATION CIBLEE

- Médecins - Pharmaciens
- IDE/ Discours/ Paires / Vocabulaire

### **S'adapter aux connaissances et croyances**

- AS, ASH, autres
- Patients, Visiteurs

### EN INDIVIDUEL – EN COLLECTIF

#### **Même situation des attentes différentes**

- Libérer la parole
- Être dans l'échange
- Encourager ce qui est bien fait, valoriser
- Comprendre les écarts et réfléchir ensemble

#### **Provoquer une analyse réflexive**

- Dans l'idéal arriver à un consensus
- Que chacun y trouve du sens
- Si pas de réponse ou doute: le verbaliser et aller chercher l'information

# LA COMMUNICATION

## LE GROUPE

Savoir observer et gérer le groupe ...  
Savoir observer et gérer dans le groupe  
Savoir observer et gérer chacun

### Bavard

- Le mettre près de soi
- Donner un feedback et avancer

### Silencieux et l'indifférent

- Observer le « non-verbal »
- Leur donner la parole

### L'agressif

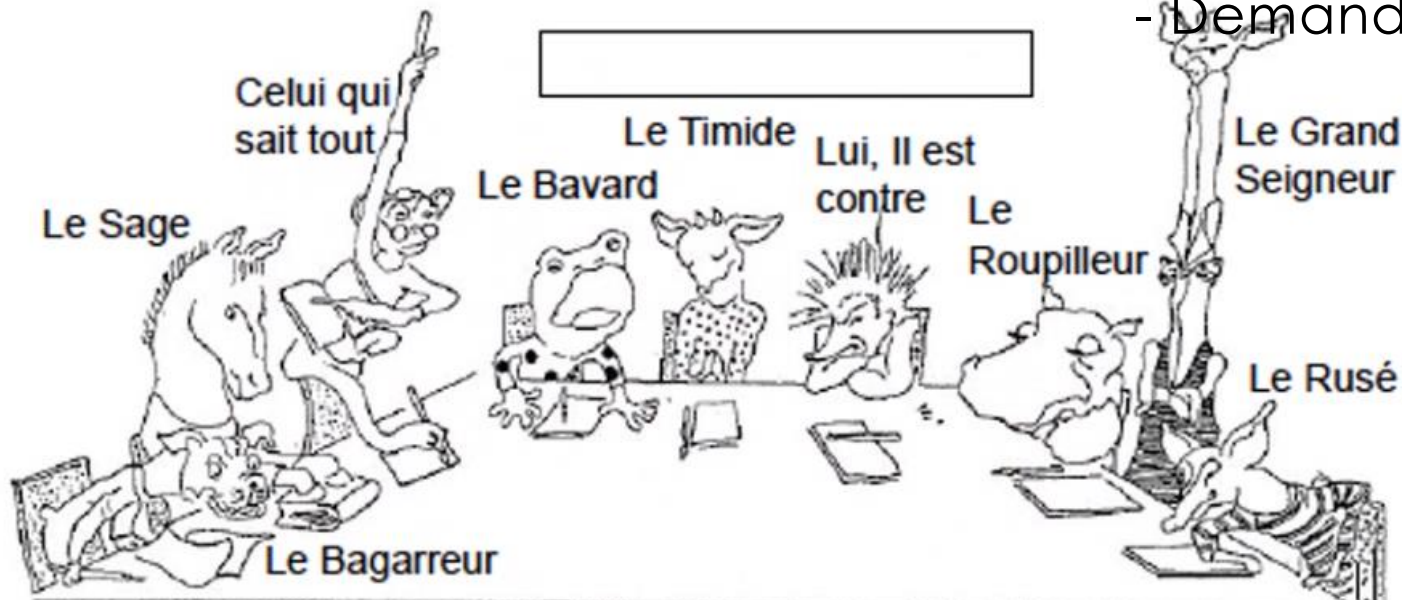
- Baisser d'un ton
- Relancer sur un objectif commun

### Le bouffon ou le déviant

- Les ramener à l'objectif

### Le Chicaneur

- Demander l'avis du groupe



D'après TWI Tobies - Albert Vianelle



# LES PATIENTS

## LA POPULATION CIBLEE

- Patients/fistules/  
**SUPPORTS AFFICHES - GESTUELLE**

## LE LAVAGE DU BRAS DE LA FISTULE



1-Si pansement ou patch, le retirer



2-Se laver les mains avec du savon liquide



3-Mouiller tout le bras de la fistule



4-Savonner largement 20 secondes



5-Rincer le bras



6-Essuyer le bras et les mains par tamponnement



11  
FRICIONS  
PAR SEANCE PAR PATIENT  
TOLERANCE ZERO BIJOU

- Visiteur, secrétaire, préparatrice, technicien sont tous impliqués
- Les ambulanciers, les brancardiers avant et après chaque accompagnement
- À la pesée, lors du lavage du bras de la fistule
- Le médecin, avant et après chaque visite du patient
- L'infirmier, avant et après chaque soin, à chaque manipulation
- Le patient après avoir été aux toilettes
- Le patient avant de quitter la clinique
- L'AS avant et après chaque prise de tension artérielle
- Après retrait des gants, du masque, de la protection de la tenue
- L'AS et l'ASH pendant la distribution du repas, entre chaque patient
- Avant et après chaque visite de la diététicienne, la psychologue, l'assistante sociale et l'encadrement

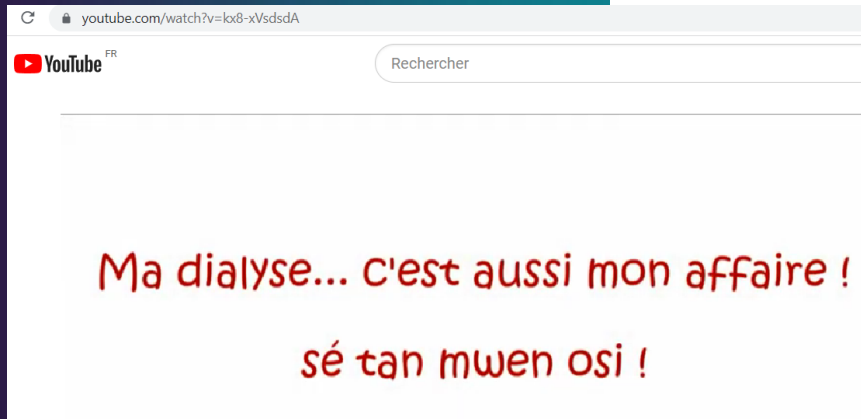
Ma fistule déteste les microbes. Alors il faut prendre les précautions nécessaires afin qu'elle vive longtemps.



# LES PATIENTS LE SOIGNANTS

## LA POPULATION CIBLEE

- Patients/fistules/ **SUPPORT VIDEO**





# LES THEMES

## LA POPULATION CIBLEE

Patients/ Visiteurs/ BMR-BHRe  
Plaquettes/ Affiche sur porte

**RéPias** Réseau de Prévention des Infections Associées aux Soins  
**ANTIBIOCLIC** Antibiothérapie rationnelle en soins primaires  
**France Assos Santé** Le voix des usagers

**VOUS ÊTES PORTEUR DE BMR OU BHRe**

La résistance aux antibiotiques représente l'une des plus graves menaces pesant sur la santé mondiale, la sécurité alimentaire et le développement.

**BMR** Bactéries Multi-Résistantes aux antibiotiques

**BHRe** Bactéries Hautement Résistantes émergentes

1. Nous sommes **tous porteurs de bactéries** dans nos microbiotes : le tube digestif, la peau, le nez, la bouche...

2. Lors de l'utilisation d'antibiotiques, les bactéries se défendent et peuvent devenir résistantes

3. Être porteur d'une BMR/BHRe ne signifie pas forcément avoir une infection. Un antibiotique ne sera prescrit qu'en cas d'infection

4. La transmission de bactéries résistantes se fait principalement par les mains et les surfaces contaminées

5. Les bactéries résistantes aux antibiotiques disparaissent du microbiote en quelques semaines mais la durée est variable d'une personne à l'autre

Je suis porteur de bactéries résistantes aux antibiotiques (BMR ou BHRe)

**PRECAUTIONS "CONTACT"**

**FRICTION :**  
- APRES TOUT contact avec le patient ou son environnement

**TABLIER :**  
- Pour TOUT contact de la tenue professionnelle avec le patient ou son environnement

**MATERIEL :**  
- Dédié dans la chambre

**VISITEURS**  
MERCİ DE VOUS RAPPROCHER DE L'ÉQUIPE SOIGNANTE (dépliant dans la chambre)

<https://www.youtube.com/@cpiasilesdeguaadeloupe6598/videos>

**BHRe**  
Bactérie Hautement Résistante

Le port du masque est en lien avec la situation COVID

## REPRESENTATION DU GROUPE SELON LE SUJET



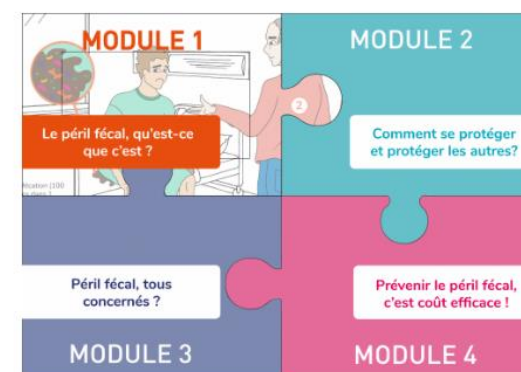
- Lavage des mains
- BMR BHRe

## Réflexe « SHA »



- La Covid 19
- La vaccination

### E-learning Péril Fécal



- Les soins à risque: KT, SAD;...
- Les excréta



# LES OUTILS DE COMMUNICATION

# Lavage des mains – Encore!!

Affiches -- Suivi ICSHA

Audits - ? Patients et soignants



Concours organisé par le CRIAS Iles de Guadeloupe

## SHA'llenge 2021

REMPORTEZ UN CADEAU D'UNE VALEUR DE 500€ POUR VOTRE SERVICE ET ... LE TROPHÉE HYGIÈNE DES MAINS POUR UN AN

**POUR PARTICIPER C'EST SIMPLE !**

Vous devez utiliser au moins l'un des outils d'hygiène des mains :

- Iesha
- Précaution Standard
- Pulpe' friction

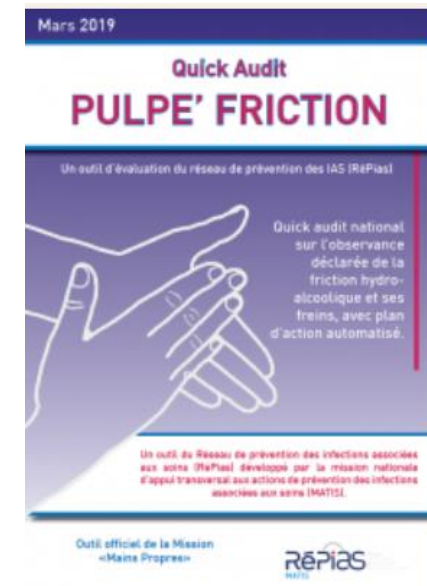
... et/ou organiser une sensibilisation à l'hygiène des mains en service

**Date limite pour participer : 21 juin 2021**

Pour le règlement de la SHA'llenge 2021, nous vous invitons à aller sur le site du [criasilesdeguadeloupe.com](http://criasilesdeguadeloupe.com)



JEUX individuels et équipe





# LA VACCINATION GRIPPE – COVID .....

LA VACCINATION ?  
JE SUIS ALLERGIQUE !!!



DITES PLUTÔT  
QUE VOUS AVEZ PEUR  
DES PIQÛRES !!!



ET AUEZ !  
UNE OBLIGATION  
EN PLUS ...



ME FAIRE VACCINER ! T'ES FOU !  
Y A DES ADJUVANTS !!!



SINON, T'AS PAS  
UNE CLOPE ?



QU'EST-CE QU'IL T'A  
APPORTÉ LE PAPA NOËL ?!



LA GRIPPE ...

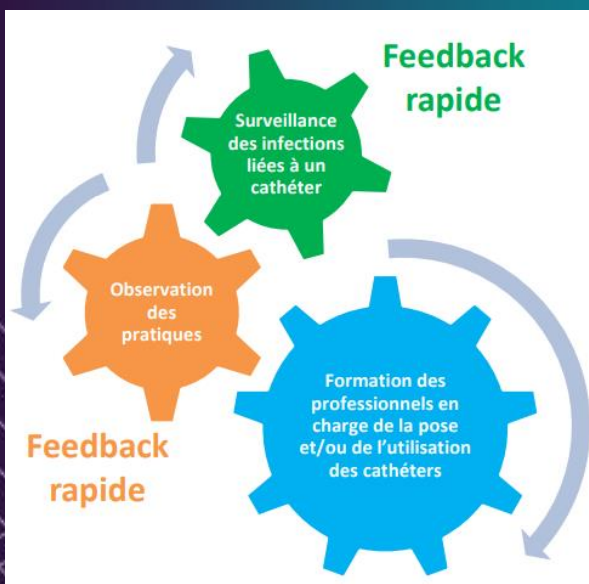




# LES OUTILS DE COMMUNICATION

## LES SOINS A RISQUE: KT, SAD,.....

- Questionnaires
- Observation/ POSTURE
- Outils pédagogiques
- Ex: Site SIPADI



## PRÉVENIR <sup>LES</sup> INFECTIONS ASSOCIÉES AUX CATHÉTERS VEINEUX PÉRIPHÉRIQUES COURTS ET AUX CATHÉTERS SOUS-CUTANÉS

Lily est un outil pédagogique de formation pour la pose et la gestion des cathéters veineux périphériques courts et sous-cutanés.

Cet outil peut être utilisé par les EOH ou directement par les professionnels de santé.

Vous trouverez ci-dessous un guide explicatif, une affiche pour annoncer la formation aux professionnels, et au choix, un diaporama commenté ou une vidéo.



Guide pratique



Affiche



Diaporama

# LES OUTILS DE COMMUNICATION

Outils +++ disponibles

## AFFICHES / INFOGRAPHIE

Complètent les actions

## MAIL

Pour avertir des actions ou envoyer des informations (courtes) ou des résultats

## RESEAUX SOCIAUX

Avertir des actions et mini vidéos (jeune génération)

## RENCONTRES INFORMELLES ou EVALUATIONS SUR LE TERRAIN

Appréciées si posture d'accompagnement/ **Trouver le bon moment/**

## RENCONTRES HYGIENE

Réunion de travail ou en quart d'heure PROGRAMME

## VIDEO

Courtes en lien avec des préoccupations ou selon un planning des journées à thèmes

## JEUX / SERIOUS GAMES

- Librement sur les postes de travail
- En réunion d'équipe/ Emulation
- Référents puis sur poste de travail / Possibilité de rejouer

## JEUX CONCOURS

- Emulation du groupe
- Photo
- Vidéo
- Musique / chanson « Sur le bout des doigts »



# LES OUTILS DE COMMUNICATION

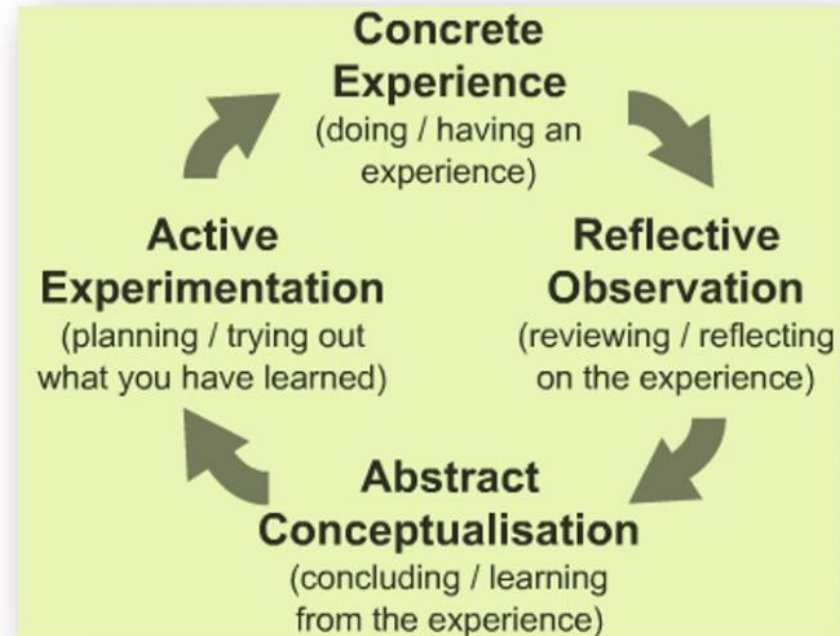
## LA SIMULATION en SANTE

### ATELIERS de PRATIQUES

### CHAMBRE DES ERREURS

### JEUX DE RÔLE

## Cercle d'apprentissage expérientiel



: *Experiential Learning experience as a source of learning and development.* New Jersey: Prentice Hall 1984

### Compléter:

- Les connaissances
- Les compétences

**Mise en situation, travail en équipe et communication** entre les personnels



# LES OUTILS DE COMMUNICATION

LA SIMULATION en SANTE

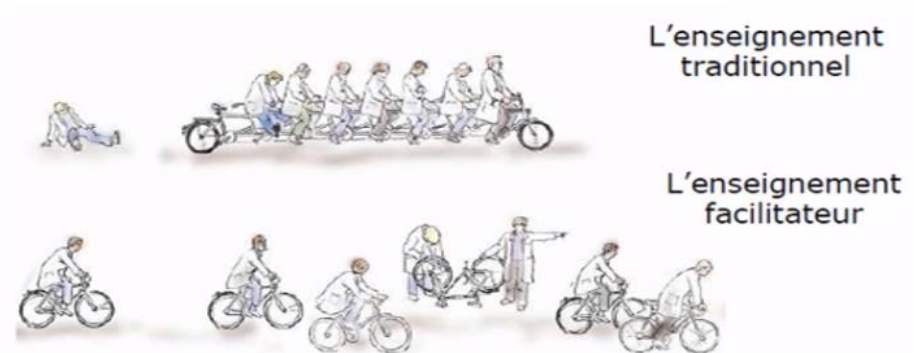
ATELIERS de PRATIQUES

CHAMBRE DES ERREURS

JEUX DE RÔLE

## Apprentissage réflexif

- ▣ Construire de **nouveaux apprentissages** par un travail de **réflexion** sur l'expérience vécue



- ▣ La **pratique réflexive** est réalisée au cours de la phase de **débriefing** qui prolonge l'exercice de simulation.



Questions ?