

« QUELQUES CONSEILS AUX SOIGNANTS

POUR MIEUX PRENDRE EN CHARGE

LES PERSONNES SOURDES

OU MALENTENDANTES «

Journée de formation

« Mieux communiquer pour mieux soigner »

14 & 23 MARS 2011

CONSULTATION

PENSEZ AU DEFICIT AUDITIF

Les déficients auditifs doivent voir votre visage pour vous comprendre !

- **N'appellez pas** votre patient en salle d'attente, allez le chercher.
- Demandez-lui son mode de communication habituel (oral, LSF, écrit).
- **Ne soyez pas à contre-jour ou allumez la lumière.**
- **Adressez-vous au patient**, pas à ses proches.
Signalez-lui lorsque ce n'est pas à lui que vous vous adressez.
- **Parlez fort et lentement sans crier.** Soyez expressif, n'hésitez pas à mimer vos paroles.
- **Regardez le patient en face.**
Exemple : ne lisez pas son dossier en lui parlant, ne regardez pas votre écran
- **Ne lui tournez pas le dos.**
Exemple : ne commentez pas un cliché au négatoscope.
- **Expliquez au patient** ce que vous allez lui faire AVANT de commencer.
- **Évitez le bruit de fond.**
Exemple : fibroscope, bruit de papier, conversations parallèles...
- **Proposez d'écrire une question mal comprise. Utilisez le kit de communication**
*Si le patient sait lire, et qu'il est en âge d'être presbyte, vérifiez qu'il a ses lunettes ou écrivez TRES gros.
Sinon reformulez la question avec d'autres mots.*
- **Vérifiez que le patient vous a compris :** ordonnance (posologie écrite en entier), examens complémentaires etc.
Demandez-lui de vous restituer les informations indispensables données.
- Avec l'accord du patient, apposez sur son dossier une étiquette portant le logo oreille barrée.
 - **Transmettez ses besoins spécifiques pour la suite des soins.**

BLOC OPERATOIRE

PENSEZ AU DEFICIT AUDITIF

Les déficients auditifs doivent voir votre visage

pour vous comprendre !

- Dans la pénombre votre bouche n'est pas visible, **allumez la lumière.**
- **Ayez un geste de contact** pour prévenir le patient que vous vous adressez à lui.
- Ne parlez pas à un patient derrière votre **masque.**
- **Parlez fort et lentement sans crier.** Soyez expressif, n'hésitez pas à mimer vos paroles.
- **Ne parlez pas trop près de son visage.**
Le patient doit voir tout votre visage. Votre bras tendu est une bonne distance.
- **Ecrivez** les consignes ou les questions.
Ecrivez gros si le patient est en âge d'être presbyte.
- Si possible, **laissez ses prothèses auditives** au patient jusqu'à l'endormissement.
- Veillez à ce que ses prothèses auditives lui soient remises dès la salle de réveil.

HOSPITALISATION

PENSEZ AU DEFICIT AUDITIF

Les déficients auditifs doivent voir votre visage pour vous comprendre !

- **Ne soyez pas à contre-jour ou allumez la lumière.**
- Pour **prévenir le patient** que vous entrez dans sa chambre, activez plusieurs fois l'interrupteur de la lumière.
- **Ayez un geste de contact** pour prévenir le patient que vous vous adressez à lui.
- **Regardez le patient en face.**
Exemple : ne lisez pas son dossier en lui parlant, ne regardez pas votre écran.
- **Ne lui tournez pas le dos.**
Exemple : ne commentez pas un cliché au négatoscope.
- **Expliquez au patient** ce que vous allez lui faire AVANT de commencer.
- **Évitez le bruit de fond.**
Exemple : bruit de papier, de chariots, de conversations parallèles...
- **Proposez d'écrire** une question mal comprise.
*Si le patient sait lire, et qu'il est en âge d'être presbyte, vérifiez qu'il a ses lunettes ou TRES gros.
Sinon reformulez la question avec d'autres mots.
Si nécessaire, utilisez le kit de communication de l'AP-HP.*
- **Vérifiez que le patient vous a compris** : rendez-vous, examens complémentaires etc.
Demandez-lui de vous restituer les informations indispensables données.
- Évitez la multiplicité des intervenants, **définissez un interlocuteur référent.**
- Expliquez au patient, dès le matin, le programme de la journée.
- Proposez au patient un téléviseur avec sous-titrage télétexte.

URGENCES

PENSEZ AU DEFICIT AUDITIF

Les déficients auditifs doivent voir votre visage pour vous comprendre !

- **N'appellez pas le patient dans la salle d'attente, allez le chercher.**
- **Ne soyez pas à contre-jour ou allumez la lumière.**
- Ayez un geste de contact pour prévenir le patient que vous vous adressez à lui.
- **Adressez-vous au patient**, pas à ses proches.
Signalez-lui si ce n'est pas à lui que vous parlez.
- **Regardez le patient en face.**
Exemple : ne lisez pas son dossier en lui parlant, ne regardez pas votre écran.
- **Parlez fort et lentement sans crier.** Soyez expressif, n'hésitez pas à mimer vos paroles.
- **Ne lui tournez pas le dos.**
Exemple : ne commentez pas un cliché au négatoscope.
- **Proposez d'écrire une question mal comprise. Utilisez le kit de communication**
*Si le patient sait lire, et qu'il est en âge d'être presbyte, vérifiez qu'il a ses lunettes ou TRES gros.
Sinon reformulez la question avec d'autres mots.*
- **Avec l'accord du patient, apposez sur son dossier une étiquette portant le logo oreille barrée.**
 - **Transmettez ses besoins spécifiques pour la suite des soins.**

RADIOLOGIE ET PLATEAU TECHNIQUE

PENSEZ AU DEFICIT AUDITIF

Les déficients auditifs doivent voir votre visage pour vous comprendre !

- **N'appellez pas le patient dans la salle d'attente, allez le chercher.**
- **Ne soyez pas à contre-jour ou allumez la lumière.**
Signalez-lui lorsque l'examen est terminé.
- **Si possible, laissez-lui ses prothèses auditives.**
- **Parlez fort et lentement sans crier.** Soyez expressif, n'hésitez pas à mimer vos paroles.
- **Donnez-lui les consignes avant de passer à la console ou de manipuler vos appareils, ou écrivez-les.**
- **N'oubliez pas que les bruits ambiants peuvent gêner sa compréhension.**
- **Vérifiez que le patient vous a compris.**
- **Ne lui tournez pas le dos.**
Par exemple en regardant un cliché au négatoscope.
- **Transmettez ses besoins spécifiques pour la suite des procédures.**

PLATEAU ADMINISTRATIF

PENSEZ AU DEFICIT AUDITIF

Les déficients auditifs doivent voir votre visage pour vous comprendre !

- **N'appellez pas le patient dans la salle d'attente, allez le chercher.**
- **Ne soyez pas à contre-jour ou allumez la lumière.**
- **Adressez-vous au patient,** pas à ses proches.
Signalez-lui lorsque ce n'est pas à lui que vous vous adressez.
- **Parlez fort et lentement sans crier.** Soyez expressif, n'hésitez pas à mimer vos paroles.
- **Regardez le patient en face.**
Exemple : ne regardez pas votre écran pendant que vous lui parlez.
- **Evitez le bruit de fond.**
Exemple : bruit de papier, conversations parallèles...
- **Proposez d'écrire une question mal comprise.**
*Si le patient sait lire, et qu'il est en âge d'être presbyte, vérifiez qu'il a ses lunettes ou TRES gros.
Sinon reformulez la question avec d'autres mots.*
- **Pour lui demander sa carte d'identité ou sa carte vitale, montrez-lui un modèle de ces documents.**
- **Vérifiez que le patient vous a compris :** service où se rendre, dates, lieux, rendez-vous.
Demandez-lui de vous restituer les informations indispensables données.
- **Avec l'accord du patient, apposez sur son dossier une étiquette portant le logo oreille barrée.**
 - **Transmettez ses besoins spécifiques pour la suite des soins.**