SFAP Clermont-Ferrand 21 mars 2019

La communication soignante

Que signifie communiquer dans notre milieu professionnel soignant ?

Service de Soins de Longue Durée d'Albi

- **18 ans et demi (1991-2010),**
- **80 à 90 résidents,**
- **Un décès par semaine**
- **Proche aidant.**

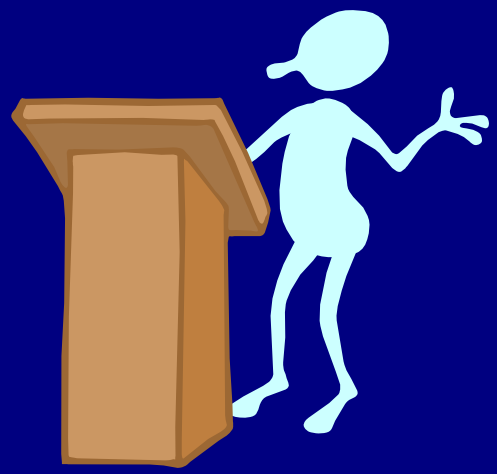
bpradines@aol.com

www.geriatrie-albi.fr

http://free.geriatrics.overblog.com/

http://geriatrie-albigeois.over-blog.com/

Pas de conflit d'intérêt



Plan

Introduction

Définitions

Emission des messages

Transmission des messages

Réception des messages

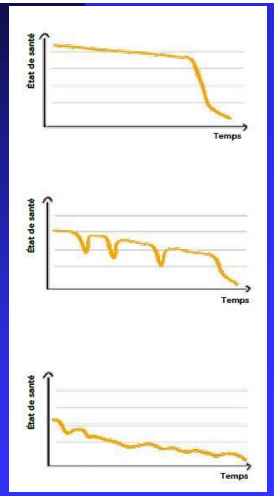
Conclusion

Introduction

- 157 USP (3 %), 5057 LISP, 426 EMSP, 17 ERRSPP, 107 RSSP,
- EHPAD, SLD …

NOVEMBRE 2018
NUMÉRO 1094

L'Ehpad, dernier lieu de vie pour un quart des personnes décédées en France en 2015



Études & Résultats

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES

Introduction

Pour qui ? Une personne en crise d'identité et ses proches.

Pourquoi ?

- nombre, spécialisations, miettes,
- fragmentation,
- distance,
- interdisciplinarité,
- coordination, cohérence sans uniformisation.

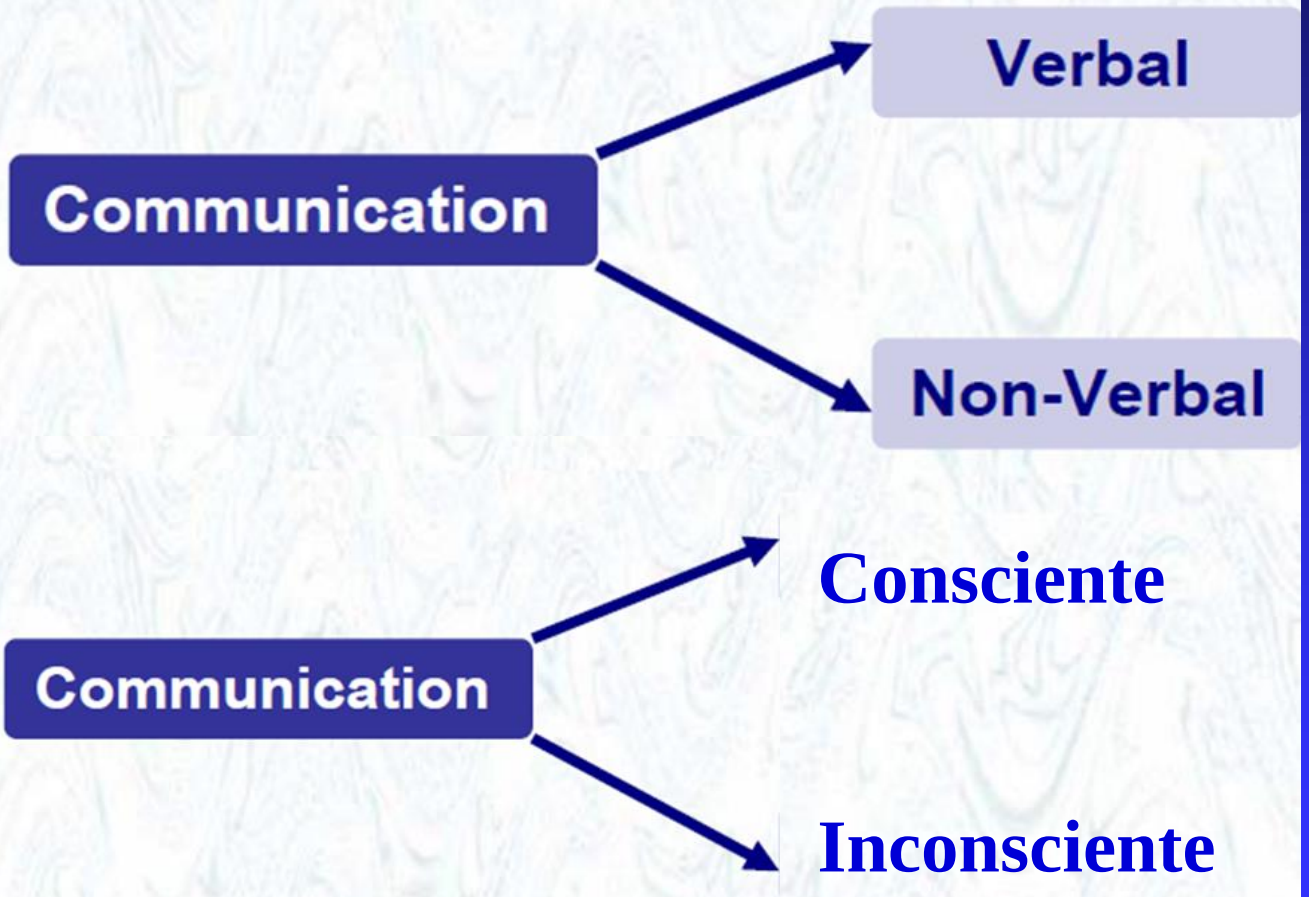
Définitions

- communico, are,
- communis, e, munia,
- communicatio, onis,
- Mitteilung,
- Verbindung,
- Verständigung,
- pallium.

Emission des messages

- « com », manipulation,
- mots :
  - grec, HAD,
  - glissement, fin de vie, toxiques, se cramponne, combat, quand et comment,
  - libido, démédicalisation,
  - peur des mots.

KEHPCA


Communication
Verbal
Non-Verbal
Communication
Consciente
Inconsciente

The Communication process

www.ejpc.eu.com EAPC update

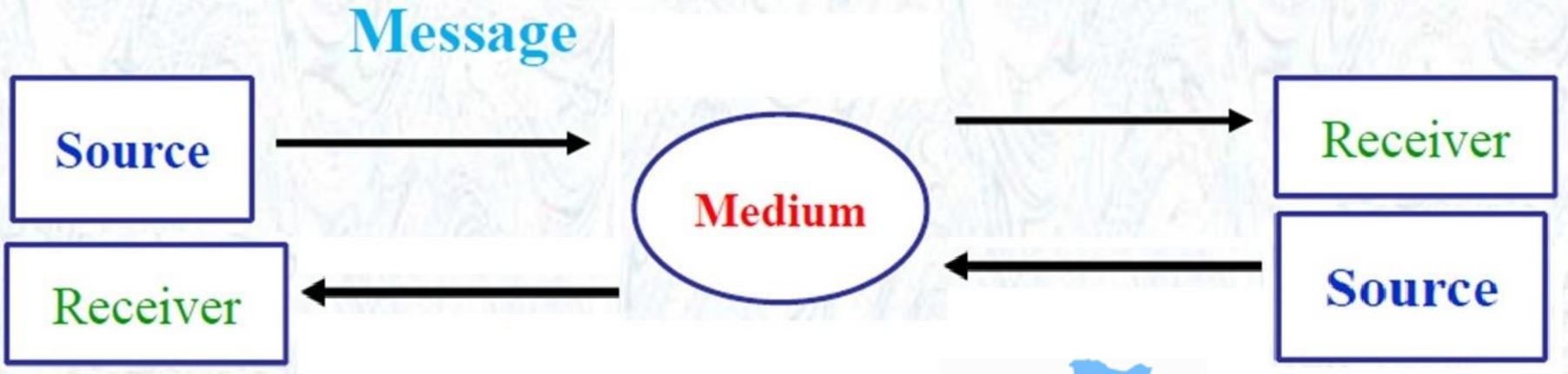
Palliative Care in Long-term Care Settings for Older People: findings from an EAPC Taskforce

« De haut en bas » :
Publication ou présentation sans commentaire possible,
Communiqué,
Note hiérarchique de service,
Urgence et fausse urgence,
Prescriptions anticipées et protocole non révisables, PdC, DA,

SFAP Clermont-Ferrand 21 mars 2019

The Communication process

The Communication process



Transmission des messages

Entre soignants :

- mésententes,
- conflits d'autorité,
- hiérarchie et rôle dont connaissance(s),
- linge sale en famille,
- évidence et gêne.

Διαίρει καὶ βασίλευε

The Communication process

Message

Source

Âge
Histoire personnelle
Caractère
Éducation
Culture
Valeurs
Religion
État de santé
Pensées
Émotions

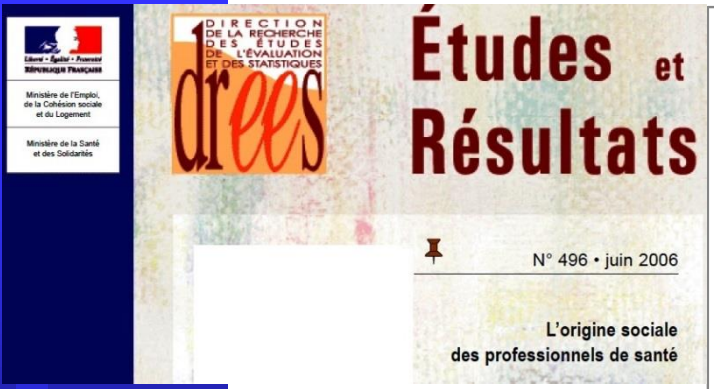
Medium

Receiver

Âge
Histoire personnelle
Caractère
Éducation
Culture
Valeurs
Religion
État de santé
Pensées
Émotions

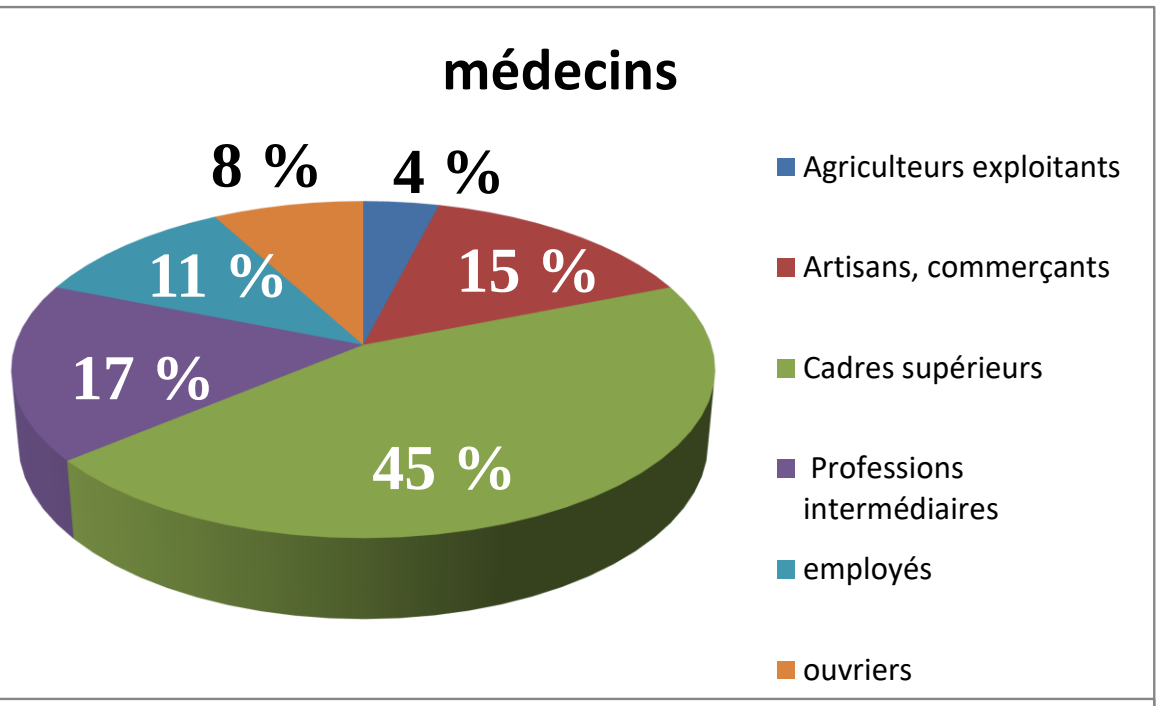
Feed back

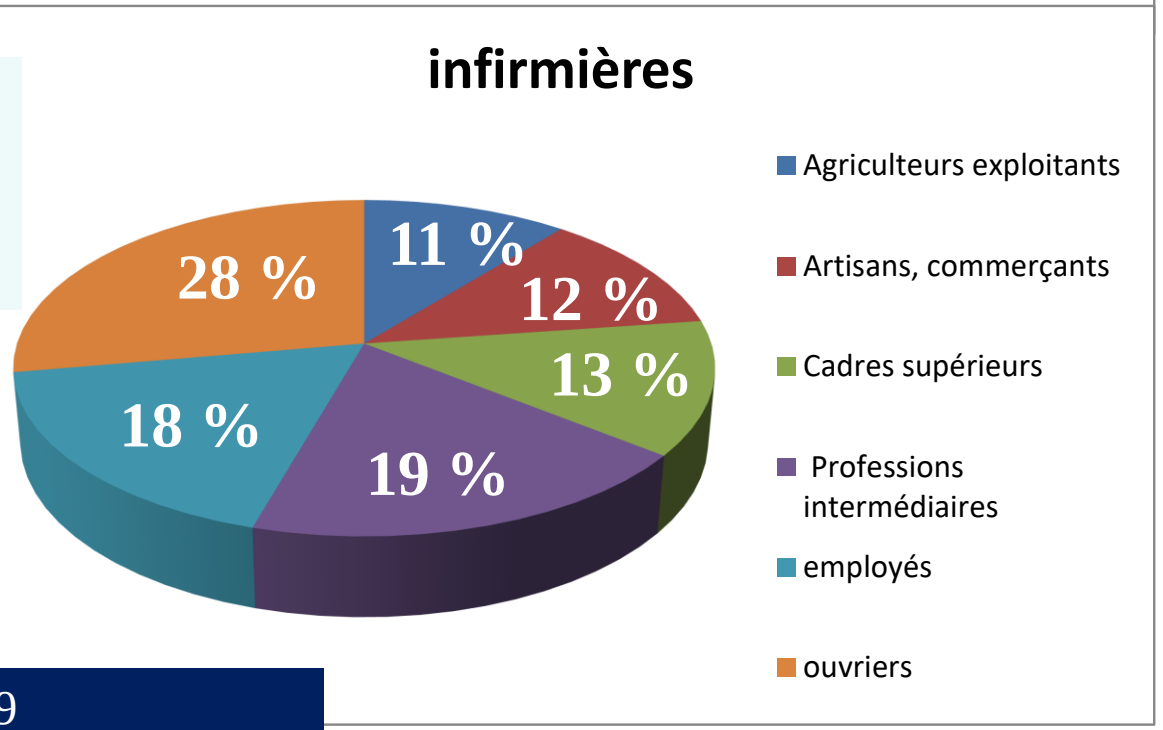
KEHPCA
partnering
educating
advocating
palliative care
for all



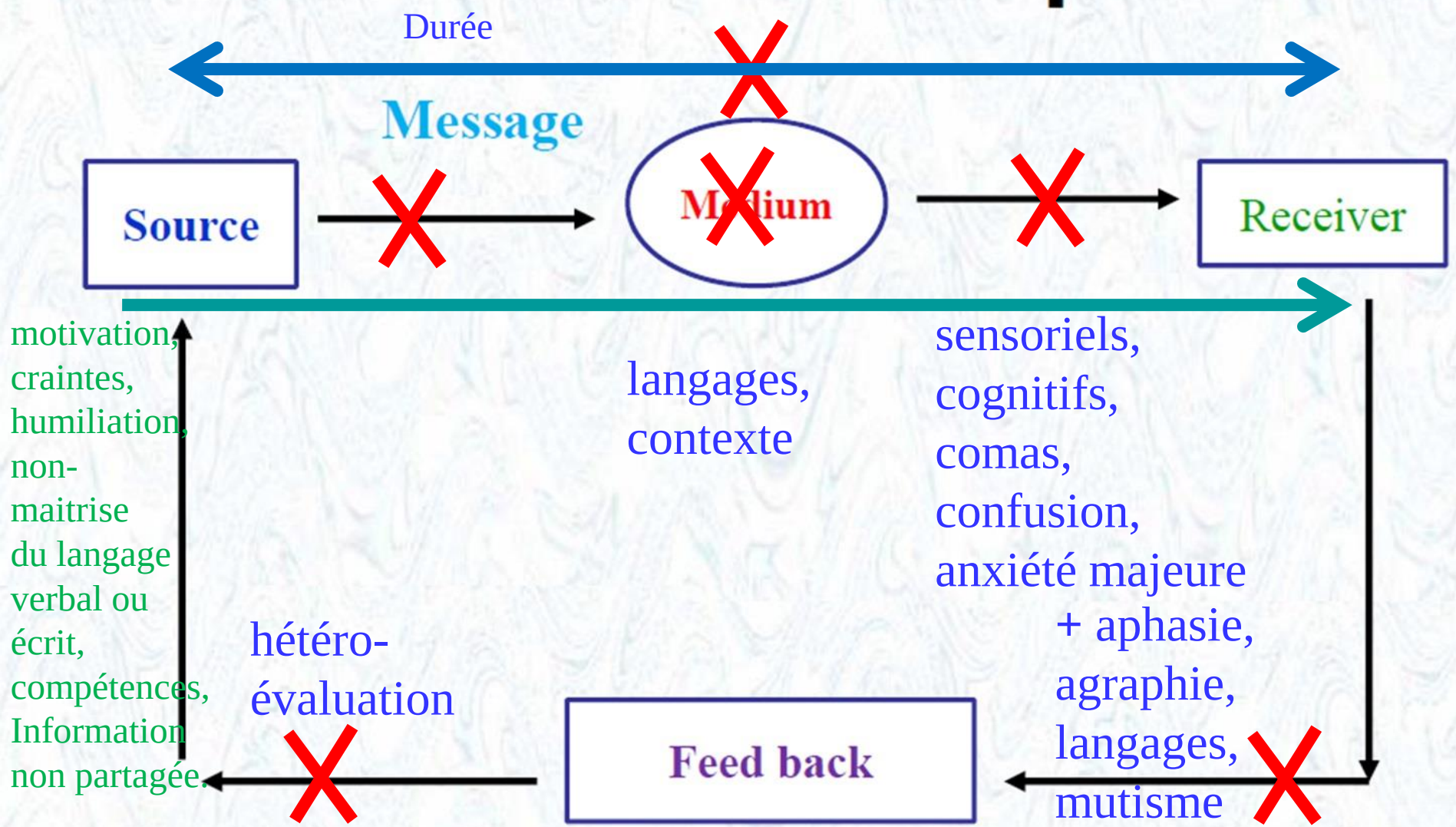
1990 - 2002

3,5 fois moins de CS
3,5 fois plus d'ouvriers
2,5 fois plus d'agriculteurs





The Communication process



Transmission des messages

Centres de la douleur et soins palliatifs,

Laval G, Richard A. Centre de soins palliatifs et centre de la douleur. Presse Med. 1997 Nov 8;26(34):1627-34.

Lois Leonetti et Claeys-Leonetti

Réception des messages

Reflection on listening

You are not listening to me when …

- You do not care about me.
- Say you understand before you know me well enough.
- You have an answer for my problem before I've finished telling you what my problem is.
- You cut me off before I've finished speaking.
- You finish my sentence for me.
- You feel critical of my vocabulary, grammar, or accent.
- You are very eager to tell me about something.
- You tell me about your experience, making mine seem unimportant.
- You are communicating to someone else in the room.
- You refuse my thanks by saying you haven't really done anything.

KEHPCA

- latin,
- grec,
- anglais,
- allemand,
- jargon…
- pour briller !

mon père j'ai péché
Facebook
oui...oui j'ai appris ça...

Conclusion

- indispensables,
- fruits de la douleur et de l'espoir,
- tragédies de l'Histoire,
- un des plus beaux métiers du monde,
- le plus beau ?

A vous la parole