

Docteur,

Vous avez dit « nosocomial » !

Rencontre avec des malades

Philippe MEHAYE - Représentant des usagers du Centre Hospitalier de Valence

Béatrice CROZE - IDE en Hygiène - EIDLIN Drôme Ardèche Nord Centre

Objectifs

- Connaître le ressenti des patients :
 - sur l'information donnée par les soignants
 - sur la notion de nosocomialité

Monsieur,

Le laboratoire de Bactériologie a isolé dans votre uroculture :

- une leucocyturie $> 10^4$
- 2 espèces microbiennes pathogènes de type *Escherichia coli* et *Pseudomonas aeruginosa*

Ces résultats confirment une urétrite nosocomiale asymptomatique

La même information,

Monsieur,

**L'examen microbien de vos urines montre
une infection urinaire.**

**Deux germes banaux sont responsables de
cette infection sans douleur ni fièvre...**

Dire ou ne pas dire ?

Comment informer les patients ?

- Guère familiarisés avec la notion de maladie iatrogène ou nosocomiale
- Souvent ignorants du mode de transmission de l'infection
- Incultes sur les règles d'hygiène hospitalière
- Avec peu, voire sans velléité juridique

Etablissement de Santé



=

Lieu de Soins

=

Lieu de contamination



- Le degré de capacité de perception de chacun, influe fortement la compréhension et en conséquence le comportement

Transmission

=

Mesures d'hygiène préventives
spécifiques

=

Prise en charge sérieuse

- Pas de comportement revendicatif
- Pas d'évocation de solution judiciaire
- Méconnaissance juridique
- Entre le oui et le non
- Implication du représentant des usagers

- Rôle et implication du Représentant des Usagers
 - Communication et information
 - Relation délicate
 - Notion de considération (patient : centre)
 - Notion de respect du patient et de ses choix

- **Rôle et implication
du Représentant des Usagers**
 - **Intermédiaire**
 - **Lien**
 - **Empathie**
 - **Ecoute bienveillante et apaisante**
 - **Neutralité**

Avant 1997, le terme « nosocomial » était méconnu. Mais à la lumière des médias et des nombreuses affaires judiciaires, le terme semble aujourd'hui familier.

Et pourtant, Infection Nosocomiale n'est pas toujours synonyme d'erreur ou de dysfonctionnement.

- **Réglementation et recommandation sur l'information des patients**
 - Code de santé publique (loi de juillet 1991)
 - Code déontologie (modification de 1995)
 - Décret de décembre 1999 et circulaire de décembre 2000 (organisation de la lutte contre les IN)
 - Code de santé publique (loi du 4 mars 2002)
 - Décret de juillet 2001 et circulaire de janvier 2004 (signalement des IN)
 - Recommandations aux médecins (ANAES 2000)
 - Conférence de consensus « Gestion préopératoire du risque infectieux » (SFHH 2004)
 - Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

- L'information, un des axes prioritaires du programme national de lutte contre les infections nosocomiales 2005-2008
 - Assurer une meilleure information
 - Partager l'information

- La nature de la relation patient/praticien bascule
 - Le patient devient partenaire
 - Le patient acteur de soins décide
 - Le patient défend ses choix
- ↳ Notion de contrat synallagmatique écrit entre le médecin et le client

COUR DES
SOIGNANTS NON
COMMUNICANTS



Mai 2005

Hchaye

Le représentant des usagers : Un médiateur

« Guide pour les représentants des usagers du système de santé » - Ministère de la Santé et de la Protection Sociale 2004 - page 45

... En fonction de l'instance où le représentant des usagers intervient, celui-ci devra acquérir certaines connaissances en matière de santé. Cette acquisition de connaissances contribue à sa compréhension des débats, mais, en aucun cas, il ne s'agit de s'identifier à un pro de santé...

Ne remettons pas à demain
l'information des usagers
sur la « nosocomialité »
qui relève très souvent,
d'une histoire de « deux mains »