

B9



Hospitaux Universitaires de Genève

Service de la communication

Secteur multimédia

PRIX QUALITE 2004 / Catégorie Posters

### La vidéo au service de la relation patient/soignant

#### INTRODUCTION

Tout patient soucieux d'être informé et devant subir un examen, une opération, un traitement spécifique ou devant choisir en toute connaissance de causes entre différents types de soins... a besoin de savoir, de comprendre, d'être rassuré.

Ces situations délicates mettent face à face médecin/soignant et patient sans que chacun soit toujours assuré, pour l'un, d'avoir été complètement compris, pour l'autre, de bien avoir tout compris.

Si cette relation patient-soignant est essentielle, elle peut aussi être complétée et facilitée par l'utilisation d'un support animé qui – par le biais de l'image – va pouvoir efficacement faire passer un message plus clair, parfois plus accessible.

C'est ce projet – qui s'inscrit résolument dans le cadre de l'**information aux patients** et de la **relation patient/soignant** – que propose le secteur multimédia.

#### OBJECTIFS

- **Côté patient** : être partenaire, participer activement à l'amélioration de sa situation médicale, être moins stressé, voire en partie rassuré, car informé sur le déroulement (arriver, notamment, plus décontracté pour un examen)
- **Côté médecin/soignant** : se faire mieux comprendre, gagner du temps en expliquant en images ce que les mots ne traduisent pas toujours très bien, montrer concrètement en levant – notamment – le barrage de la langue, provoquer les questions et faciliter le dialogue

#### MATERIEL & METHODES

- **Description du support** : clip de quelques minutes présentant sous forme simple et souvent ludique (images + infographies) le déroulement d'un examen, un témoignage de patient, une technique de traitement... permettant de compléter ou de mieux comprendre à partir d'exemple(s) concret(s) ou/et de schémas animés les explications du médecin.
- **Utilisation du support** : ce clip est « portable » sur VHS, DVD, internet. Il peut être utilisé par le médecin lors d'une consultation, ou/et être consulté sur un PC ou une borne interactive dans une salle d'attente ou une chambre équipée de téléviseur (par exemple) ou/et être remis au patient.
- **Exemples d'applications** : La péridurale : une technique aujourd'hui bien maîtrisée ; Stomies / comment vivre avec ? ; Déroulement d'un IRM, d'un scanner... ; Ablation par coelioscopie ; Technique de réhabilitation à la marche ; Avantages et inconvénients des différents types de traitement de l'obésité ; etc.

N.B. Lors de la *Journée Qualité*, un clip pilote présentant un examen radiologique tournera en boucle sur un écran plasma

#### EFFETS ATTENDUS / CONCLUSION

Ce support doit garantir une transparence optimale et, d'une certaine manière, rassurer le patient en lui permettant d'être bien informé donc bien préparé. Il consolide par ailleurs, la relation patient/soignant en contribuant à augmenter le capital confiance et en facilitant la communication.