

Guide de l'outil : Entretien avec le résident/entourage



Préalable

Tirer au sort au minimum 3 résidents séjournant depuis au moins 24 h00 dans l'idéal ;

- Les rencontrer pour leur expliquer l'objectif (sécurisations des soins) obtenir leur accord et organiser le temps d'échange ;
- Ne pas hésiter à associer l'entourage si le résident le souhaite ;
- Leur indiquer que la démarche reste confidentielle ;
- Ne pas hésiter à être accompagné(e) des représentants des usagers lors de l'entretien.

Principes de l'entretien

- Adopter un langage simple et un débit de parole pas trop rapide ;
- Laisser un laps de temps nécessaire au résident/entourage pour répondre ;
- Répéter si nécessaire ;
- Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, ni de jugement personnel ;
- Privilégier un échange ouvert et reformuler les questions si nécessaires ;
- Noter, en dernière page, toutes les remarques et propositions émises par le résident.

Déroulement de l'entretien

Présentation du projet

Evoquer les interruptions de tâche uniquement à la fin de l'entretien

Les équipes du service souhaitent améliorer l'organisation de la prise en charge d'un résident, et notamment :

Réduire les risques éventuels d'erreurs lors de la réalisation de la préparation des médicaments Mieux connaître les besoins des résidents, notamment en termes de connaîssance du fonctionnement du service.

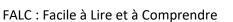
Cet entretien autour de quelques questions va durer 10 minutes maximum ; Il est confidentiel, votre nom ne sera donc pas communiqué.

Renseignez les éléments suivants relatifs au résident (avant ou après l'entretien)

Age:	Sexe : Hom	ıme	Femme	entourage 🔛
Mobilité possible	Oui 🗌	Non		Partielle 🗌
Durée de séjour au	jour de l'enqu	uête?		









Organisation de l'établissement et du service

	Connaissez-vous l'heure de distribution des médicaments ?	Oui	Non	Je ne sais pas
	Connaissez-vous l'heure de service des repas ?	Oui	Non	Je ne sais pas
	породо			
2?2	Savez-vous à quel moment vous pouvez demander des informations médicales?	Oui	Non	Je ne sais pas
SO OVECUBIL.	Avez-vous reçu un livret d'accueil ?	Oui	Non	Je ne sais pas
TIELOCOCOLI I	Les informations sur l'organisation de l'établissement ont-elles été données à	Oui	Non	Je ne sais pas
	votre famille ?			
	Vos proches sont-ils venus vous voir lors de votre séjour ?	Oui	Non	Je ne sais pas
PITT				
	Trouvez-vous les horaires de visites adaptés ?	Oui	Non	Je ne sais pas
(°).Ma	Est-ce que votre entourage téléphone à l'établissement pour plus d'informations ?	Oui	Non	Je ne sais pas
	retablissement pour plus a informations :			





Confort de la chambre et logistique des repas



	J'attends que quelqu'un passe			
Votre repas est froid. Que faites-vous ?	Je sonne et j'attends			
	Je me déplace			
	J'attends que quelqu'un passe			
élévision ne fonctionne pas. Que faites-vous ?	Je sonne et j'attends			
	Je me déplace			
Vous avez besoin d'aide pour téléphoner.	J'attends que quelqu'un passe			
	Je sonne et j'attends			
Que faites-vous ?	Je me déplace			
ous avez besoin de quelque	J'attends que quelqu'un passe			
chose pour la chambre. Que faites-vous ? (ex : oreiller, climatisation, etc.)	Je sonne et j'attends			
	Je me déplace			
	élévision ne fonctionne pas. Que faites-vous ? us avez besoin d'aide pour téléphoner. Que faites-vous ? ous avez besoin de quelque chose pour la chambre. Que faites-vous ?	Votre repas est froid. Que faites-vous? Je sonne et j'attends Je me déplace J'attends que quelqu'un passe Je sonne et j'attends Je sonne et j'attends Je me déplace Je me déplace J'attends que quelqu'un passe Je sonne et j'attends Je sonne et j'attends Je sonne et j'attends Je sonne et j'attends Je me déplace J'attends que quelqu'un passe Je sonne et j'attends Je me déplace J'attends que quelqu'un passe Je me déplace J'attends que quelqu'un passe Je sonne et j'attends Je me déplace		







Prise en charge des soins

		J'attends que quelqu'un passe	
Vous avez mal. Que faites-vous?		Je sonne et j'attends	
		Je me déplace	
		J'attends que quelqu'un passe	

Vous voulez connaitre les résultats d'un examen médical. Que faites-vous?

J allends que quelqu un passe	
Je sonne et j'attends	
Je me déplace	

Choix multiple	S	Classez par ordre de p	riorité
		Médecin	
		Infirmier	
Vous avez besoin d'une information médicale, vou demandez à qui ?			
		Aide-soignant	
		Secrétariat	
		Autres	
	Précisez :		







		Oui	
	Connaissez-vous vos médicaments ?	Non	
		Je ne sais pas	
		Je fais confiance et le prends	
		Je ne dis rien et ne le prends pas	
	Votre médicament n'est pas comme d'habitude. Que faites-vous ?	J'attends que quelqu'un passe et le signale	
?		Je sonne et j'attends pour le signaler	
		Je me déplace pour le signaler à un professionnel	
		Oui	
		Non	
	Aimeriez-vous avoir un rendez-vous pour demander des informations médicales ?	Je n'ai pas d'avis	



FALC : Facile à Lire et à Comprendre



Echange ouvert

Cet échange peut être réalisé en collaboration avec les représentants des usagers pour une mise en confiance du résident.

Partagez-vos idées pour nous aider dans votre prise en charge/accompagnement!

