



**Réseau
Hospitalier
Neuchâtelois**

Mieux vous comprendre pour mieux vous soigner / votre avis compte

ANQ Day - 29.01.2026

Wirth Corinne, infirmière clinicienne

Montavon Isabelle, coordinatrice qualité

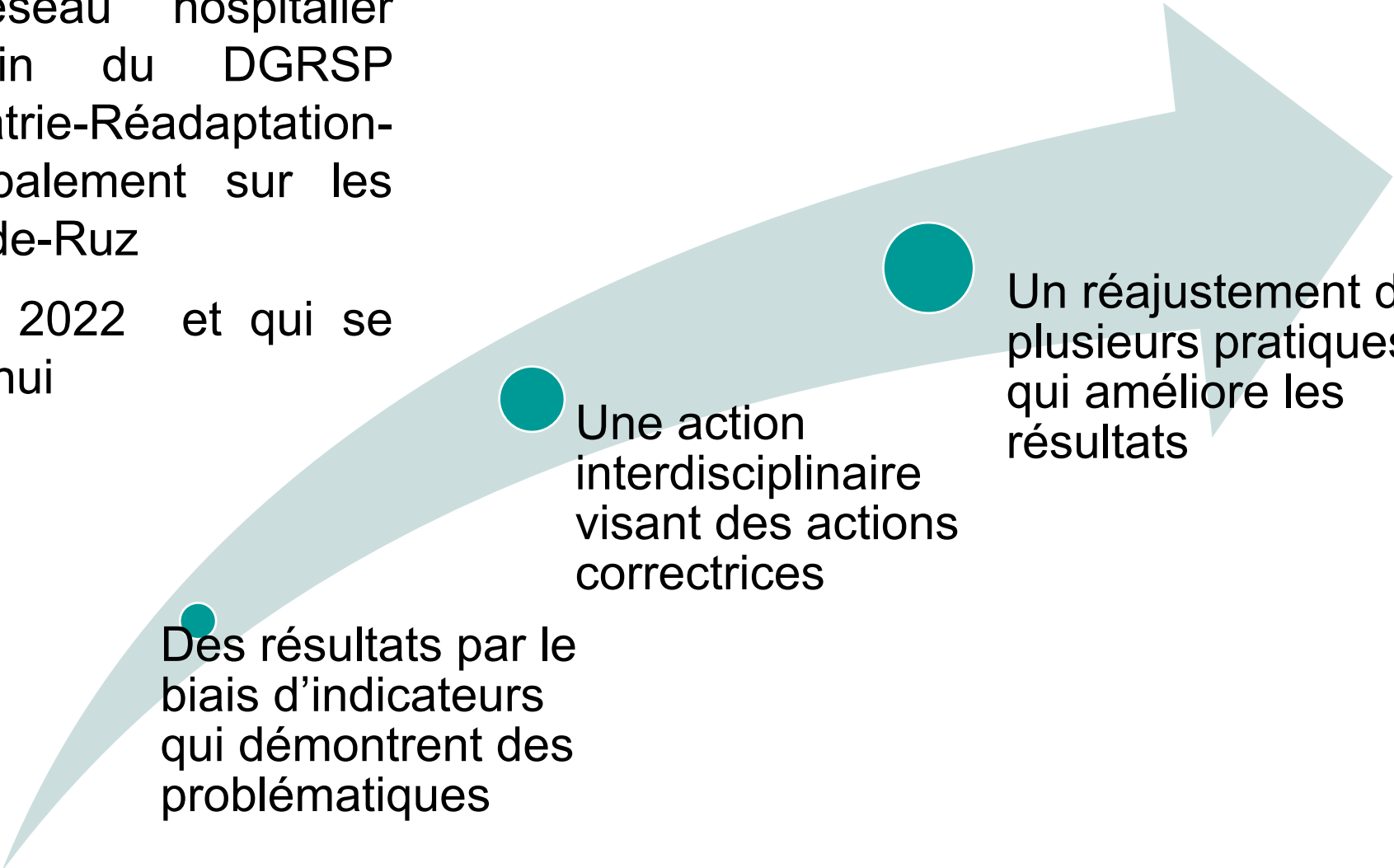
Guibelin Frédéric, cadre de proximité réadaptation

De quoi parle-t-on ?

Un processus d'amélioration de la qualité

Contexte: RHNe (Réseau hospitalier neuchâtelois) au sein du DGRSP (Département de Gériatrie-Réadaptation-Soins palliatifs), principalement sur les sites du Locle et du Val-de-Ruz

Processus entamé dès 2022 et qui se poursuit encore aujourd'hui



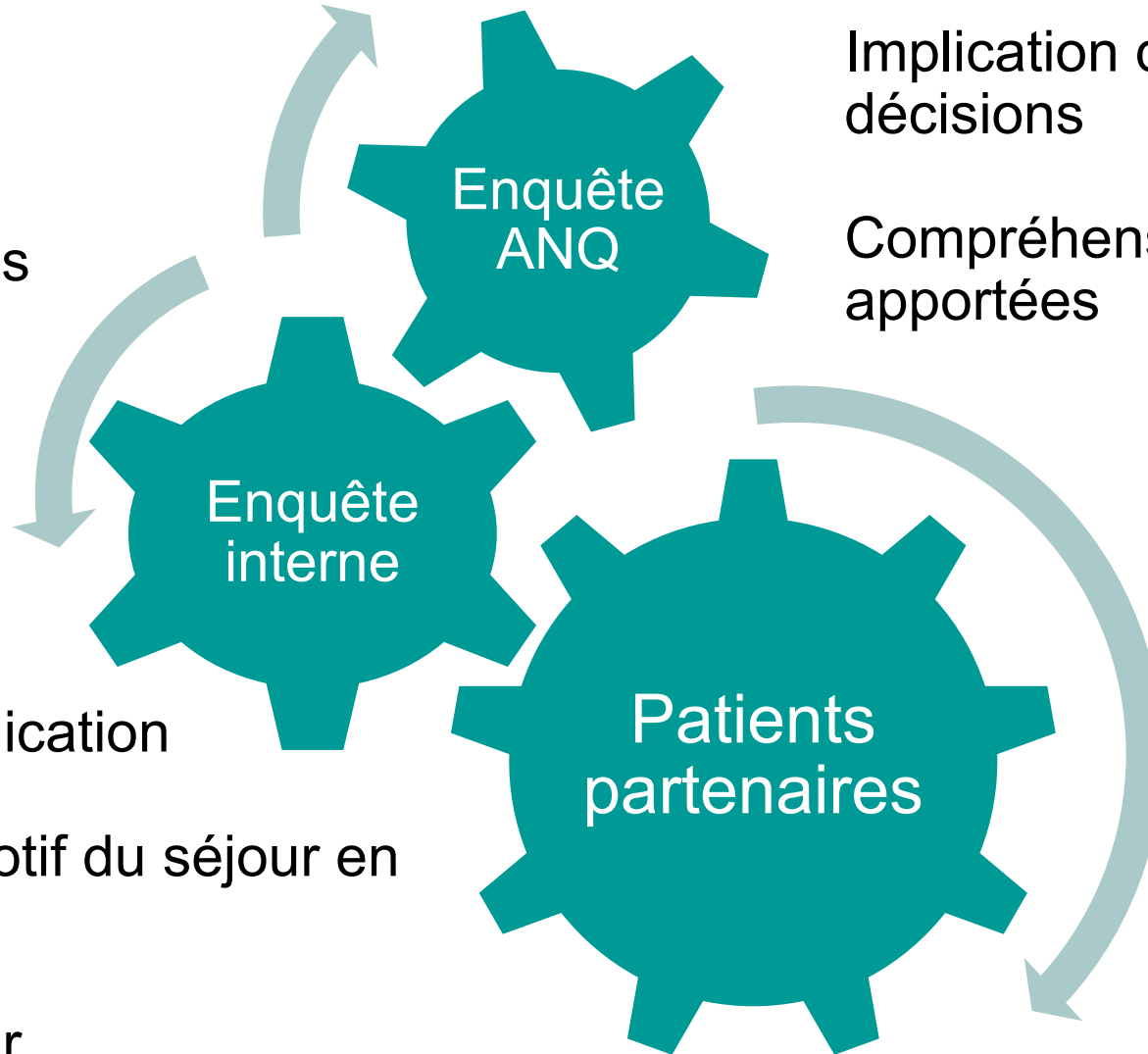
Des résultats par le biais d'indicateurs qui démontrent des problématiques

Une action interdisciplinaire visant des actions correctrices

Un réajustement de plusieurs pratiques qui améliore les résultats

Sources d'information

Appel 30 patients / mois
19 questions



Qualité du traitement

Implication du patient dans les décisions

Compréhension des réponses apportées

Difficultés de communication

Compréhension du motif du séjour en réadaptation

Déroulement du séjour

Planification de la sortie

Construire une chronologie des temps forts de la démarche

2022 : ANQ +
enquête
téléphonique
interne

Comparaison
des résultats
=>
perspectives
d'amélioration

2023 :
Constitution d'un
groupe de travail
interprofessionnel

Processus
questionnés :
Transfert et
accueil dans le
service / Qualité
de la prise en
charge

2024 :
Création
d'outils –
phase test –
déploiement

Soutien de la direction

Implication patient selon processus (appel patients partenaires, consultation information transfert, test nouveaux outils, questionnaire patient sortant, vidéo visite médicale)

Processus du point de vue parcours patient

C
O
M
M
U
N
I
C
A
T
I
O
N

Avant réadaptation

- Informations sur le transfert
- Moment de l'information
- Contenu de l'information

Séjour de réadaptation

- Accueil
- Objectifs du séjour
- Déroulement du séjour (plan des thérapies, travail par objectifs patient)

Après réadaptation

- Organisation du soutien et du suivi post séjour en réadaptation

Quels sont les retours et les vécus des patients ?

Je ne sais pas ce que j'ai, c'est pour cette raison qu'ils m'ont mis en réadaptation.

Le médecin ne vous explique rien et ne parle pas de ce qu'il fait.

Je suis arrivée, personne n'était là pour m'accueillir et j'étais seule en chambre

Pas de prise en compte de ma douleur

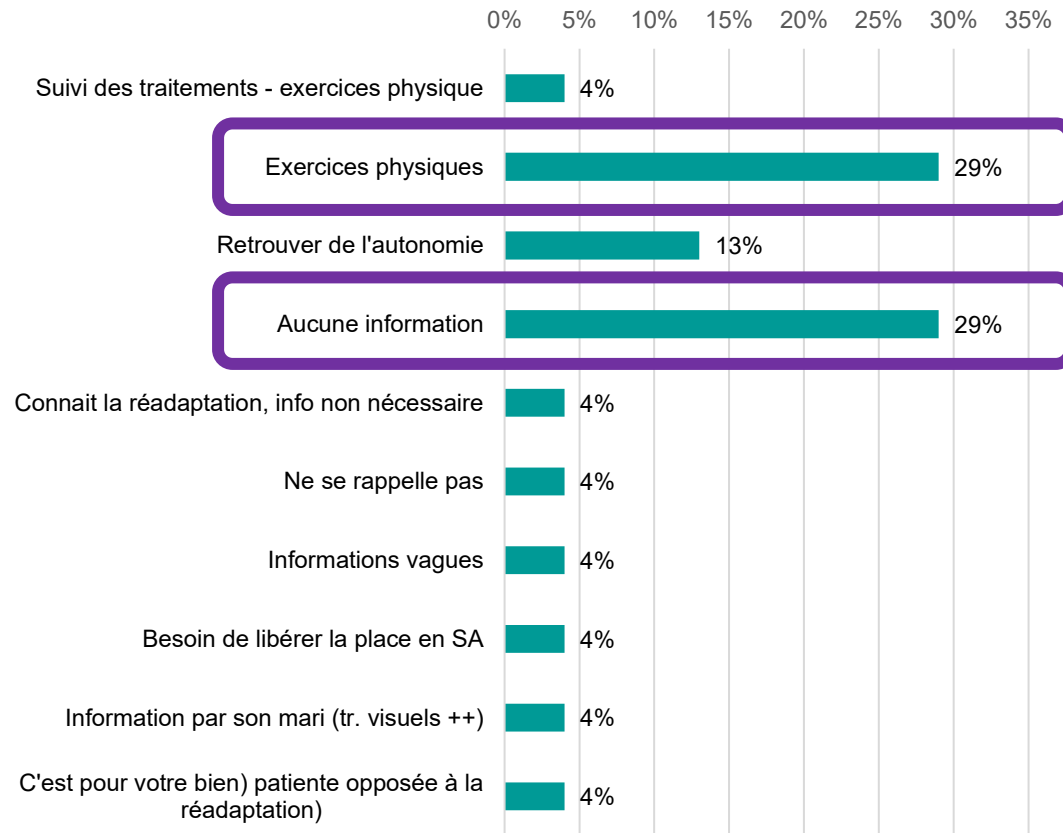
Je ne sais pas pourquoi je suis là, aucune explication

En réadaptation on ne m'aide plus pour ma toilette

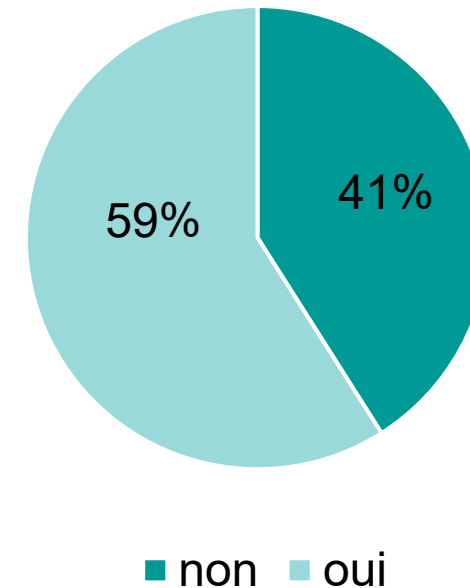
Le médecin me parle mais je ne comprenais pas ce qu'il me disait

Enquête sur la nature de l'information donnée au patient avant le séjour en réadaptation

Informations données concernant l'hospitalisation en réadaptation



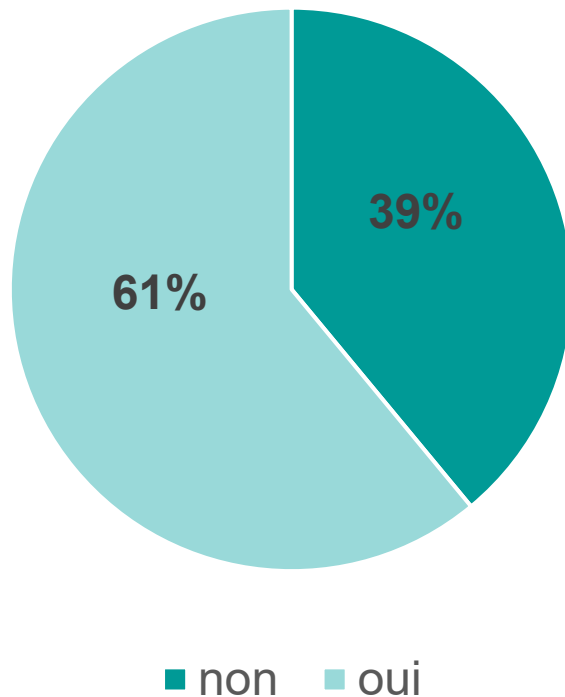
Avez-vous reçu une plaquette explicative ?



88% des plaquettes explicatives sont données au patient sans information

Enquête sur la nature de l'information donnée au patient au début du séjour en réadaptation

Maintenant que vous êtes arrivés en réadaptation, vous manque-t-il des informations sur votre séjour ?



| Questions | Oui | Non |
|--|-----|-----|
| Organisation du service | 73% | 27% |
| Les étapes de votre parcours de réadaptation | 53% | 47% |

Objectifs d'amélioration

2 axes principaux

- Améliorer de manière générale la qualité de la communication avec le patient, en particulier le patient âgé
- Améliorer le flux d'information apporté au patient depuis les services envoyeurs (soins aigus) jusqu'à la sortie de son séjour de réadaptation

Pourquoi ces objectifs ?

Synthèse de notre analyse et précision des axes de travail

Communication de l'information avant le transfert

- Implication case manager
- Visites des sites de réadaptation par les partenaires externes et RHNe

Compréhension du pourquoi du séjour en réadaptation

- Poster parcours réadaptation – lieux de passage
- Plaquette accueil DGSRP
- Réorganisation et consolidation du processus d'accueil

Implication du patient dans ses objectifs de séjour

- Objectifs hebdomadaires
- Plan des thérapies
- Tableau d'affichage individuel en chambre

Difficultés de compréhension par les patients des informations transmises par les professionnels

- Formation communication
- Flyer des bonnes pratiques de communication avec la personne âgée

Les étapes de votre parcours de réadaptation



1. Votre accueil

Vous faites connaissance avec votre équipe de réadaptation.



2. Votre projet

Nous nous accordons sur l'objectif de votre séjour.



3. Votre évolution

Chaque semaine nous apprécions votre progression.



4. Préparation de votre sortie

Une semaine avant, nous prévoyons la fin de votre séjour et déterminons le soutien nécessaire.



5. La veille de votre sortie

Les documents de sortie vous sont remis et nous veillons à ce que tout soit prêt.



6. Votre sortie

Nous vous accompagnons dans les préparatifs et vous souhaitons une bonne continuation.



Flyer communication avec la personne âgée

Troubles neurocognitifs (TNC)

- Le respect des principes généraux reste de mise.
- Soigner l'entrée en contact: une personne avec TNC réagira fortement à la manière dont elle est abordée.
- Favoriser le sourire : première expression qui se reconnaît tout au long de la vie.
- Utiliser une tonalité de voix calme, autoriser les instants de pause afin de permettre la compréhension.
- Utiliser des phrases courtes et simples et éviter la négation.
- Éviter de mettre la personne en échec (ex. mettre en évidence ses oublis).

Troubles neurologiques

- Si existants, se référer aux consignes spécifiques des thérapeutes spécialistes, liées à la pathologie du-de la patient-e.

Si le-la patient-e est de langue étrangère, se référer à la procédure pour faire appel à un-e traducteur-trice interne au RHNe.

Procédure interne:

<https://osmose.sne.ne.ch/enov/view/7588124/Traduction%20interne%20RHNe.pdf?datasource=ged>

Procédure externe:

https://osmose.sne.ne.ch/enov/view/10291807/Proc%C3%A9dure%20traduction%20externe_RHNE.pdf?datasource=ged

Références

- Boltz, M., Capezuti, L., Fulmer, T. T., & Zwicker, D. (Eds.). (2020). Evidence-based geriatric nursing protocols for best practice (Sixth edition). Springer Publishing Company.
- Institut gineSt-Marescotti. (n.d.). La Méthodologie des soins GineSt-Marescotti. igm-suisse.ch
- Voyer, P. (2020). Soins infirmiers aux aînés en pertes d'autonomie (3e édition).
- Becker, S. (2020). Alzheimer et autres formes de démence: insuffler un élan positif au quotidien: guide pratique à l'usage des proches. RMS éditions; Berne: Alzheimer Suisse.
- Organisation mondiale de la santé (OMS). (2024). Vieillesse et l'âgeisme. <https://www.who.int/fr/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism>



RHNe

Réseau
Hospitalier
Neuchâtelois

Communiquer avec
des personnes âgées hospitalisées

Recommandations de bonnes pratiques

Ce livret a pour but de vous donner des pistes pour améliorer votre communication avec la personne âgée. Elle vous permettra également d'éviter les stéréotypes, préjugés et discrimination liés à l'âge (âgeisme).

Brochure d'accueil du département de réadaptation




Panneau patient affichage individuel en chambre



Bienvenue en Réadaptation au Locle


Votre agenda


Votre évolution


Votre accueil


Votre sortie


Points d'attention

Les étapes de votre parcours de réadaptation



1. Votre accueil
Nous vous accueillons avec votre équipe de réadaptation.

2. Votre projet
Nous nous accordons sur l'objectif de votre séjour.

3. Votre évolution
Chaque semaine nous apprécions votre progression.

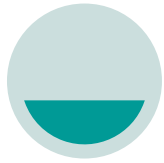
4. Préparation de votre sortie
Une semaine avant, nous prévoyons la fin de votre séjour et préparons le matériel nécessaire.

5. La veille de votre sortie
Les documents de sortie vous sont remis et nous vérifions à ce que tout soit prêt.

6. Votre sortie
Nous vous accompagnons dans les préparatifs et vous souhaitons une bonne continuation.

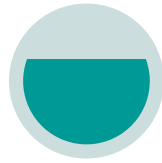
Toute l'équipe de Réadaptation vous encourage et vous souhaite un bon séjour.

Quelques résultats



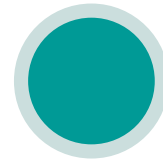
Enquête interne

Progression des résultats



Enquête ANQ 2024

Progression avec résultats dépassant la moyenne nationale pour 4 questions



Consultations patients

Retours ponctuels positifs notamment au sujet des dispositifs de communication personnalisés présents dans leur espace personnel

Recommandations générales

Donner du poids à la parole des patients

Implication et consultation à chaque étape des patients et des équipes

Besoins réels des patients pris en compte pour une meilleure adhésion

Test avec sollicitation des patients (taille police)

L'intelligence collective incluant le patient apporte une réelle plus-value

Réactivité des professionnels suite aux retours des indicateurs

Implication du service qualité fédérant un groupe de travail interdisciplinaire

Construction interdisciplinaire et consensuelle des actions d'amélioration

L'implication du terrain permet l'appropriation des mesures d'amélioration et se reporte sur les résultats de la mesure nationale

Déploiement des mesures d'amélioration dans un laps de temps raisonnable et au sein de l'entier du département

Perspectives

Swiss PREMs



Démarche similaire avec le nouveau questionnaire Swiss PREMs

Comparatif enquête interne