

Communication en MSP

Woodlyne BAZELAIS MSP L'agylienne (SAINT-AY)

Véronique FAUVINET MSP Rabelais (BLOIS)

Sondage participatif

- Woo clap

La communication en MSP

Introduction:

- La communication apparaît comme un pilier fondamental du domaine médical. Elle assure la coordination entre les professionnels, établit des relations solides avec les patients et partenaires, et transmet des informations cruciales. Une communication claire et empathique garantit la qualité des soins.
- « Communiquer, c'est mettre en commun » — Dominique Wolton (2009)

La communication en MSP

Généralités

- Ensemble des actions de communication dans la MSP.
- Autrefois purement informative, aujourd'hui stratégique.
- Améliore la coordination entre professionnels.
- Communication descendante, ascendante et transversale.
- Nécessite une véritable stratégie et des outils adaptés.

La communication interne

- Objectif : partager les informations et renforcer la cohésion d'équipe.
- Partager les informations de la MSP via outils internes (RSE, plateformes).
- Expliciter le projet de santé et ses objectifs.
- Développer la culture de la MSP.
- Améliorer la qualité de vie au travail.
- Faciliter le management et gagner du temps.

Outils de communication en interne:

MSP Rabelais (Blois)

- Réseau social d'entreprise (Talkspirit).
- Newsletter mensuelle.
- Livret d'accueil et projet de santé.
- Charte éthique et graphique.
- Réunions hebdomadaires et RCP.
- Évènements conviviaux.
- Assemblée générale annuelle et formations.
- Site internet pour le public et le recrutement.

La communication externe

- La relation patient-soignant est au cœur de la communication médicale.
- Communication empathique et respectueuse = confiance.
- Les patients suivent mieux les recommandations.
- La sociologie de la communication éclaire ces dynamiques.
- « Communiquer, c'est mettre en commun » — Dominique Wolton (2009)

Outils de communication externe (vers les patients)

- Dépliants de présentation.
- Groupes de patients animés par infirmières Asalée.
- « Café-discute » et actions de santé.
- Panneau Pocket et écrans d'attente.
- Réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn).
- Doctolib et affichages communs.
- Respect du RGPD et information aux patients.

. Communication avec structures et partenaires santé

- Hôpitaux, cliniques, Ehpad, écoles.
- Autres MSP, ESP, professionnels libéraux.
- Messageries sécurisées interopérables (Omnidoc, Mssanté, Globule).
- Téléexpertise (hors membres d'une même structure).

Communication auprès des partenaires et du public

- Responsable communication externe dans l'équipe.
- Communication avec municipalité, ARS, CPAM, département.
- Dépliants, site internet, réseaux sociaux.
- Invitations aux AG et participation aux événements publics.
- Abonnement aux lettres d'information des partenaires.
- Relations presse et communication institutionnelle.

Conclusion

- La communication constitue un pilier essentiel du fonctionnement des MSP.
Elle favorise la coordination, la cohésion et la qualité des soins.

Une stratégie claire et des outils adaptés permettent :

- D'améliorer la relation patient-soignant.
- De renforcer le travail en équipe.
- De consolider le lien avec les partenaires et institutions.

« La communication, c'est la clé de la confiance et de la performance collective. »

Merci pour votre présence et votre participation