



## De l'éthique clinique à l'alliance thérapeutique

**La relation clinique sur un modèle éthique. La communication en santé**

**Intervenant : Mireille Kerlan, Orthophoniste**

**Public visé : Orthophonistes**

**Durée de la formation (en heures) : 21h**

**Nombre de participants souhaités : maximum 20**

### **Résumé :**

L'éthique clinique est une éthique pratique plaçant le patient au cœur des soins. Basé sur une éthique dialogique, il s'agit de bien comprendre et construire la relation clinique ou l'alliance thérapeutique avec les moyens de la communication en santé (la communication en santé est inscrite dans les référentiel formation). Il est prouvé qu'une bonne communication entre le patient et le soignant améliore de façon importante l'adhésion du patient à la thérapie, la réussite du traitement, l'autonomie du patient, et sa satisfaction, respectant le principe de bientraitance. Actuellement les recommandations de l'HAS vont vers une amélioration de la communication avec le patient dans les informations qui lui sont données, pour les décisions à prendre (décision partagée), sa participation au traitement, pour nouer l'alliance thérapeutique. Un soin est jugé pertinent s'il répond à des critères scientifiques mais en adéquation avec les préférences du patient qu'il faut savoir recueillir. Cette formation s'inscrit dans le modèle EBP pour traiter des préférences et valeurs du patient. Elle prépare à l'évaluation des pratiques professionnelles.

Des bases théoriques et pratiques en éthique clinique seront abordées afin de permettre à l'orthophoniste une méthodologie de réflexion lors de sa pratique vis à vis du patient et de son entourage.

L'entretien avec le patient sera travaillé à partir du modèle de la communication en santé (Silvermann, Lussier, Richard). Après des données théoriques sur la communication en santé, après l'exposé des notions d'éthique clinique, de façon plus pratique seront abordées les questions telles :

- Comment répondre au téléphone lors de la demande de rendez- vous
- Comment accueillir le patient lors du bilan et mener l'entretien d'anamnèse, base essentielle pour le diagnostic et le projet de soin.
- Comment lui annoncer les résultats du bilan
- Comment poser le projet de soins
- Comment le rendre acteur du traitement (alliance thérapeutique)
- Comment arrêter une rééducation.
- Gérer les conflits
- Comment communiquer avec l'entourage, les aidants familiaux et professionnels.
- Comment communiquer avec les autres professionnels etc.

La formatrice, clinicienne et ex-enseignante, maître de mémoires, est spécialiste de l'éthique et en particulier appliquée à l'orthophonie. Elle s'est formée à la « communication professionnelle en santé » et au raisonnement clinique au Québec.

#### **Objectifs de la formation :**

- Former les orthophonistes à l'éthique clinique en donnant des bases de connaissances théoriques en éthique du soin puis faire le lien avec la pratique.
- Donner des outils de méthodologie de réflexion éthique devant les situations cliniques auxquelles on peut être confronté dans la pratique de l'orthophonie.
- Donner des éléments sur ce qu'est la relation clinique et surtout donner des outils basés sur la communication en santé pour construire une bonne relation clinique avec le patient dans tous les moments du soin orthophonique depuis l'accueil jusqu'à la fin de la prise en soin. Une communication efficace et éthique permet une bonne alliance thérapeutique, plaçant le patient au cœur des soins et dans la visée de la pertinence des soins.

#### **Méthode utilisée :**

Méthode affirmative, méthode interrogative, méthode expérientielle

#### **Moyens pédagogiques :**

- exposés sous forme de diaporama fourni aux stagiaires
- observations de vidéos avec analyse et échanges
- travail en ateliers
- jeux de rôles avec grilles
- animations (photolangage, ambassadeurs, blasons..)

#### **Justification des moyens pédagogiques :**

- Nécessité de supports théoriques comme base de réflexion : le diaporama est donné aux stagiaires ainsi que des documents (articles, grilles, liens)
- Les vidéos sont des outils d'analyse des postures de communication et de compréhension vis à vis du patient

- Les jeux de rôles et mises en situation sont de l'ordre de la simulation et permettent de mieux ressentir ce qui se joue dans la relation patient-soignant.
- Les ateliers en petits groupes donnent lieu à des échanges constructifs et libèrent plus la parole qu'en grand groupe. Faire la synthèse des échanges construit la pensée.
- Les grilles permettent d'analyser sans jugement afin d'améliorer la communication avec les patients
- Les animations permettent mieux que des discours d'intégrer certaines notions.

## Programme :

### 1<sup>ère</sup> journée :

#### Matin :

9h à 10h

- Présentation des participants (brise glace)
- Présentation de la formatrice
- objectifs de la formation (blason)
- objectif : former le groupe, donner les objectifs de la formation

10h à 10h30

- analyse d'un entretien entre l'orthophoniste et le patient (ambassadeurs).
- Objectif : poser les différents éléments de la communication entre le soignant et le patient. Comment observer la communication.

Pause

10h45 à 12H45

- Les modèles de relation clinique objectif : avoir des connaissances théoriques des modèles d'analyse et de pratique.
- Les acteurs, leur place, leurs représentations (des personnes, du soin, des traitements...) Objectif : pouvoir prendre en compte les personnalités, leur fonctionnement dans la relation clinique
- L'interaction : l'alliance thérapeutique, l'empathie, le but... objectif : connaître les concepts et la terminologie utilisés dans les documents, articles scientifiques sur ce sujet. Savoir repérer et/ou construire les compétences d'empathie présente dans la relation avec le patient.

- Quels moyens d'analyse des interactions patient-orthophoniste

Objectif : montrer qu'on peut analyser les interactions afin d'améliorer la qualité des interactions

## Après-midi

14h à 15h30

### L'Éthique :

#### **La relation clinique centrée sur le patient : des notions d'éthique clinique**

- qu'est-ce que l'éthique ? (éthique/morale/droit/déontologie) : objectif : connaître ces différents concepts. Reconnaître ce qui relève du droit, de l'éthique.
- les courants éthiques dans le soin (référence aux philosophes du soin) : objectif : connaître de façon précise les notions d'éthique clinique.
- qu'est-ce que le soin et la maladie. Le soin en orthophonie. La chronicité. Objectif : savoir la fonction du soignant, la place et la demande du patient, les représentations de la maladie et du soin. Savoir prendre en compte et pouvoir répondre au patient dans la chronicité.
- les valeurs, les principes d'éthique. (animation type photolangage) : objectif : pouvoir confronter les valeurs de l'orthophoniste et les valeurs du patient. Pouvoir comprendre les situations de soin au regard des principes éthiques et permettre de conduire un questionnement éthique

15h45 à 17H45

- les enjeux éthiques dans le soin : respect du patient, autonomie, bienfaisance, équité. Objectif : faire le lien entre la réflexion éthique et la pratique dans des situations précises, dans des contextes particuliers.
- la démarche éthique. Exemples de situations où la réflexion éthique est nécessaire : objectif : Pouvoir mener un raisonnement clinique et éthique dans des situations questionnantes.
- Des méthodes de questionnement éthique. Application à des situations en orthophonie : objectif : utiliser des « outils » éthiques pour guider la réflexion éthique en pratique. (ex : la boîte à outil de l'éthique de C. Bolly, la grille de L. Benaroyo, les scénari de H. Doucet...)

Lien entre théorie, pratique, méthodologie au travers d'échanges, de mises en situation et de débats.

Objectifs : par les débats et exemples montrer comment la réflexion éthique est inhérente à la pratique orthophonique. Répondre aux questions problématiques.

## **2<sup>ème</sup> jour**

### Matin :

9h à 10h30

#### **La communication en santé (particularités/communication en général)**

- données probantes sur la communication en santé

- une compétence indispensable et particulière pour les professionnels de santé dont les orthophonistes
- les outils : grille de Calgary-Cambridge, roulette combinatoire, CIM,
- Mises en situation, observations avec des outils.

Objectif : connaître les outils d'analyse de la communication en santé et les appliquer à la pratique. Avoir des éléments précis pour améliorer ses compétences en communication.

## Pause

10h45 à 11h30

### **Les enjeux de l'entretien en fonction de la situation clinique et en fonction de la personne**

Les habiletés communicationnelles :

- débiter un entretien
- recueillir les informations
- structurer l'entretien
- expliquer
- planifier
- construire une relation
- prendre une décision

Objectif : mettre en pratique des points de la grille Calgary-Cambridge. Être autonome par la suite pour comprendre les forces et faiblesses de la relation avec le patient.

11h30 à 12h

Comment aider le patient à s'exprimer (jeu de rôle) ) Objectif : savoir utiliser et repérer la communication verbale, non verbale et para-verbale. Pratiquer l'écoute active

12h à 12h45

Données sur le fond et sur la forme (la communication verbale, non-verbale..)

Objectif : être au clair et savoir utiliser les outils de communication verbale, non-verbale, para-verbale

## Après-midi

14h à 15h30

### **Stratégies de communication : mises en situations et jeux de rôle, outils.**

- l'accueil au téléphone objectif : être efficace dans ses réponses. Hiérarchiser les demandes selon la complexité des critères. Gérer le temps de réponse.

- l'entretien d'anamnèse objectif : savoir structurer l'entretien d'anamnèse. Pratiquer l'écoute active. Recueillir les données pertinentes. Construire l'alliance thérapeutique.
- l'annonce du diagnostic et le projet de soin objectif : savoir annoncer un diagnostic. Construire avec le patient un projet de soins pour une meilleure observance
- Le suivi : objectif : trouver le bon rythme avec le patient. Permettre d'aller vers l'autonomie du patient.
- La fin de la rééducation : objectif : savoir terminer un soin.

15h45 à 17h30

Lien avec l'éthique. La décision partagée. Objectif : connaître les textes de l'HAS. Mettre en application dans les faits la décision partagée.

### 3<sup>ème</sup> journée

Matin :

9h à 10h30

- Jeux de rôles et observation avec analyse grâce aux grilles de communication, et aux grilles éthiques. objectif : connaître les outils d'analyse de la communication en santé et les appliquer à la pratique. Avoir des éléments précis pour améliorer ses compétences en communication.  
Faire la différence entre le questionnement éthique et la communication en santé. Pouvoir se référer à chacun.

Qu'est-ce que l'alliance thérapeutique ? Comment l'utiliser pour un meilleur soin ?

(Animation interactive type ambassadeurs)

objectif : se mettre en accord sur l'alliance thérapeutique et trouver les moyens de la mettre en place avec les patients

Pause

10h45 à 12h45

La décision partagée : éthique, droit, intégrée au soin. (Animation interactive sur des situations)

Objectif : savoir faire la différence entre le droit et l'éthique. L'appliquer à des situations rencontrées en orthophonie. Par exemple le respect du secret médical.

L'éducation thérapeutique intégrée aux soins de premiers recours, ou comment intégrer l'autonomie du patient au soin. Moyens, exemples, mise en situation. Objectif : connaître ce que représente l'éducation thérapeutique du patient et ses objectifs pour le patient. Savoir se retrouver entre les moments de soin et les moments d'éducation thérapeutique intégrée aux soins lors d'une séance. Pouvoir comprendre les enjeux d'un programme d'éducation thérapeutique et pour y orienter certains patients. Utiliser les techniques pédagogiques.

### Après-midi

#### 14h à 15h30

- Faire face aux émotions (gérer les situations complexes ; gérer les situations conflictuelles) objectif : ne pas se laisser envahir par les émotions, mais les respecter. Trouver comment y faire face. Pouvoir faire face à des contextes différents, aux émotions, aux conflits. Savoir se comporter devant un patient agressif.

Les différents interlocuteurs (enfants, adolescents, personnes âgées, famille)  
Objectif : Savoir écouter et s'adresser aux patients en fonction de leur âge, à leur entourage

Pause

15h45 à 17h objectif : prise en compte des différents acteurs, des contextes rencontrés

- Les différents contextes : culturel, social, handicap, urgence, institution, domicile, fin de vie)

- Les interlocuteurs autres que le patient (aidants familiaux et professionnels, enseignants, professionnels..) objectif : savoir communiquer en équipe. Savoir intervenir en coordination.

17h à 17h45

- Conclusion : une bonne relation clinique, par une meilleure connaissance et grâce aux outils, permet de mieux commencer et mieux conduire la démarche de raisonnement clinique et de prendre des *décisions partagées* dans *l'alliance thérapeutique* avec le patient pour un meilleur traitement et une pertinence des soins.
- Echange avec les participants.