



Construire la relation clinique entre l'orthophoniste et le patient

La communication en santé

Intervenant : Mireille Kerlan, Orthophoniste

Public visé : Orthophonistes

Durée de la formation (en heures) : 14h

Dates : 9 et 10 mars 2020

Nombre de participants souhaités : maximum 20

Résumé

Il s'agit de bien comprendre et construire la relation clinique ou l'alliance thérapeutique avec les moyens de la communication en santé. 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. 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. La communication en santé est inscrite dans le référentiel formation. 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 et dans la lignée de l'éthique clinique. Elle prépare à l'évaluation des pratiques professionnelles.

Nous proposons dans cette formation d'analyser et d'être performant dans la communication avec le patient et son entourage (cela demande des techniques): comment répondre au téléphone lors de la demande de rendez-vous, comment accueillir le patient lors du bilan et conduire l'entretien d'anamnèse, comment lui annoncer les résultats du bilan et 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... Tout cela basé sur les modèles canadiens de la communication en santé (Kurtz et Silvermann, Lussier et Richard) et sur les modèles de raisonnement clinique.

Objectifs de la formation :

- Former les orthophonistes à une bonne relation clinique, une communication efficace et éthique.
- 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
- Promouvoir le respect du patient et sa bientraitance, de prendre en compte l'expérience, les valeurs et les préférences du patient afin de l'intégrer aux décisions à prendre (notion de

décision partagée). Ce dans tous les moments du soin orthophonique : l'accueil, le bilan, l'annonce du diagnostic, le suivi, jusqu'à la fin de la prise en soin.

- Permettre une bonne alliance thérapeutique, plaçant le patient au cœur des soins et dans la visée de la pertinence des soins.

La formation s'articulera entre des données théoriques, les illustrations par observation de vidéos, des mises en situation, et outils pratiques dans le champ de l'orthophonie

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.

Matériel nécessaire pour la présentation : Vidéoprojecteur avec son et Paper-board

Programme :

1^{ère} journée :

Séquence 1 : De 9h à 10h

Objectif : former le groupe, donner les objectifs de la formation

- Présentation des participants (brise glace)
- Présentation de la formatrice
- Objectifs de la formation (blason)

Séquence 2 : 10h à 10h30

Objectif : poser les différents éléments de la communication entre le soignant et le patient. Comment observer la communication.

- analyse d'un entretien entre l'orthophoniste et le patient (ambassadeurs).

Pause

Séquence 3 : 10h45 à 12h30

Objectifs :

- Avoir des connaissances théoriques des modèles d'analyse et de pratique
- Pouvoir prendre en compte les personnalités, leur fonctionnement dans la relation clinique. 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.
- Montrer qu'on peut analyser les interactions afin d'améliorer la qualité des interactions.

- Les modèles de relation clinique
- Les acteurs, leur place, leurs représentations (des personnes, du soin, des traitements...)
- L'interaction : l'alliance thérapeutique, l'empathie, le but...
- Quels moyens d'analyse des interactions patient-orthophoniste

Après-midi

Séquence 4 : 14h à 15h30

La communication en santé (particularités/communication en général)

Objectifs :

- Donner l'état des connaissances dans ce domaine comme base de recherche.
- Faire le lien entre les données probantes, les référentiels des orthophonistes et la pratique
- Passer de la théorie à la pratique.

- Données probantes sur la communication en santé
- Une compétence indispensable et particulière pour les professionnels de santé dont les orthophonistes

Pause

Séquence 5 : 15h45 à 16h30

Objectifs :

- Avoir des bases en éthique clinique et faire le lien avec la relation clinique.
- Pouvoir appliquer l'éthique dans le quotidien de l'orthophoniste.
- Savoir explorer des solutions dans les dilemmes éthiques.

Rappel éthique :

- les enjeux éthiques (respect du patient, autonomie, bienfaisance, équité..)

Séquence 6 : 16h30 à 17h30

Objectifs :

- 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.

- Les outils : grille de Calgary-Cambridge, roulette combinatoire, CIM, grilles éthiques, ETP intégrée aux soins de premiers recours, outils HAS de décision partagée et de communication du patient.
- Mises en situation, observations avec des outils

2^{ème} jour

Matin :

Séquence 7 : 9h à 10h30 :

Objectifs :

- 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.
- Savoir utiliser et repérer la communication verbale, non verbale et para-verbale.
- Pratiquer l'écoute active

- Les habiletés communicationnelles :
 - Débuter un entretien
 - Recueillir les informations
 - Structurer l'entretien
 - Expliquer
 - Planifier
 - Construire une relation
 - Prendre une décision
 - Comment aider le patient à s'exprimer (jeu de rôle)

Pause

Séquence 8 : 10h45 à 12h30 :

Objectifs

- Appliquer cette méthodologie à des situations-clés en orthophonie être au clair
- Savoir utiliser les outils de communication verbale, non-verbale, para-verbale

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

Après-midi

Séquence 9 : 14h à 15h30 :

Objectifs :

- Pouvoir faire face à des contextes différents, aux émotions, aux conflits.
- Savoir se comporter devant un patient agressif.
- Savoir repérer les différents contextes, personnalités.
- Savoir s'adresser au mieux en fonction de l'âge du patient, de sa culture, de sa personnalité, de son contexte.

- Les enjeux de l'entretien en fonction de la situation clinique et en fonction de la personne
- Faire face aux émotions (gérer les situations complexes ; gérer les situations conflictuelles) :

Pause

Séquence 10 : 15h45 à 17h :

Objectif :

- Prendre en compte des différents acteurs, des contextes rencontrés
- Savoir écouter et s'adresser aux patients en fonction de leur âge, à leur entourage
- Savoir communiquer en équipe. Savoir intervenir en coordination

Les différents interlocuteurs (enfants, adolescents, personnes âgées, famille)

- Les différents contextes : culturel, social, handicap, urgence, institution, domicile, fin de vie).
- Les interlocuteurs autres que le patient (aidants familiaux et professionnels, enseignants, professionnels..)

Séquence 11 : 17h à 17h30

- 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 une meilleure pertinence des soins.