



PROGRAMME

Titre de la formation : Analyser et améliorer la relation clinique - Apport éthique (alliance thérapeutique, décision partagée, raisonnement clinique)

Intervenant : Mireille KERLAN, orthophoniste

Public visé : Orthophonistes

Durée de la formation : 18 heures

Dates : 17,18 mai et 1^{er} juillet 2019

Nombre de participants : 20

Résumé :

La relation de soin ou relation thérapeutique est citée très souvent mais peu analysée. Pour Silverman (1998) la bonne relation thérapeutique entre pour 40% dans la réussite d'un traitement. Dans le processus de raisonnement clinique, le premier point est consacré à la communication avec le patient. Par ailleurs, dans la mise en place d'un traitement, la bonne adhésion du patient est fonction d'une bonne communication. Cela permet une meilleure observance. C'est aussi aller vers l'autonomie du patient, vers une meilleure compréhension de son traitement et vers une modulation éventuelle des traitements pour une bonne efficacité à long terme. Depuis plusieurs dizaines d'années, dans le monde du soin, des recherches et des formations existent afin d'améliorer la relation entre le soignant et le soigné et de respecter « la décision partagée » ou « les préférences du patient » selon le modèle EBM ou EBP. Sans avoir attendu la loi de 2002 qui place le patient au centre des soins, nous retrouvons bien l'attitude éthique qui fait partie du le soin. La communication en santé a des particularités : elle nécessite une analyse et un enseignement. Elle est enseignée dans plusieurs pays (USA, Canada, et commence à l'être en France). C'est aussi préconisé par l'HAS et le DPC pour les professions de santé (décision partagée, empathie et communication entre le patient et le soignant). Une bonne connaissance de l'éthique permet de répondre au questionnement éthique lié à la pratique orthophonique.

Nous proposons dans cette formation d'appliquer ces modèles à la pratique orthophonique : comment répondre au téléphone lors de la demande de rendez-vous, comment accueillir le patient lors du bilan, 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. Être éthique

Les modèles sont ceux de la communication professionnelle en santé (M.T Lussier et C. Richard) de la communication avec le patient (Silverman, Kurtz et Draper et modèle de Calgary), du raisonnement clinique et de l'éthique en orthophonie.

La formatrice, clinicienne et ex-enseignante, maîtresse 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 et à une bonne relation clinique, une communication efficace et éthique permettant une bonne alliance thérapeutique et de meilleurs soins.

Méthode utilisée : *Présentielle*

Moyens pédagogiques :

- Supports théoriques par diaporama
- Cas cliniques
- Vidéos
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Simulations
- Animations

Matériel nécessaire pour la présentation :

- Vidéoprojecteur
- Enceintes
- Paperboard

Programme :

PREMIER JOUR

Matin :

- Présentation des participants (brise glace)
- Présentation de la formatrice
- objectifs de la formation (blason)
- analyse d'un entretien entre l'orthophoniste et le patient (ambassadeurs).

Pause

- 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

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

- qu'est-ce que l'éthique ? (éthique/morale/droit/déontologie)
- l'éthique dans le modèle evidence bases practice
- qu'est-ce que le soin et la maladie. Le soin en orthophonie. La chronicité.
- les valeurs, les principes d'éthique. (animation type photolangage)
- les enjeux éthiques dans le soin : respect du patient, autonomie, bienfaisance, équité.
- la démarche éthique. les courants éthiques.
- Des méthodes de questionnement éthique

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

DEUXIÈME JOUR

Matin :

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.
-

Pause

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

- comment aider le patient à s'exprimer (jeu de rôle)
- Données sur le fond et sur la forme (la communication verbale, non-verbale..)

Après-midi

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

- l'accueil au téléphone
- l'entretien d'anamnèse
- l'annonce du diagnostic et le projet de soin

Lien avec l'éthique.

Entre ces deux premières journées et la troisième journée, les participants essaieront de mettre en application au quotidien les stratégies pour une relation clinique pensée et construite avec des outils de communication adaptée au soin orthophonique.

TROISIÈME JOUR (à distance, minimum 1 mois)

Matin :

Retour des expériences et applications

Analyse avec les grilles de communication, les grilles éthiques.

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

(Animation interactive type ambassadeurs)

Pause

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

L'éducation thérapeutique intégrée aux soins de premiers recours, ou comment intégrer l'autonomie du patient au soin. Moyens, exemples, mise en situation.

Après-midi

- Faire face aux émotions (gérer les situations complexes ; gérer les situations conflictuelles)

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

Pause

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

- Les interlocuteurs autres que le patient (aidants familiaux et professionnels, enseignants, professionnels..)

- 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.