



Analyser et améliorer la relation clinique (alliance thérapeutique, décision partagée, raisonnement clinique)

Formatrice : Mireille KERLAN, orthophoniste

Orientation(s) :

Orientation n° 33 : La réflexion éthique dans les pratiques professionnelles.

Formation de type présentiel

Durée : 2 jours, soient 4 demi-journées / 14 heures

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 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).

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....

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 déjà développée.

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 :

Former les orthophonistes à une bonne relation clinique, une communication efficace et éthique permettant une bonne alliance thérapeutique et de meilleurs soins.

Déroulé pédagogique : formation continue présentielle

1^{ère} demi-journée : 09h00-12h30

- 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).
- 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

2^{ème} demi-journée : 14h00-17h30

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

3^{ème} demi-journée : 09h00-12h30

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

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)

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
- L'entretien d'anamnèse
- L'annonce du diagnostic et le projet de soin

4^{ème} demi-journée : 14h00-17h30

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

Méthode pédagogique

Exposés théoriques avec diaporama, cas cliniques, présentation de vidéos, jeux de rôle, mises en situation, simulations, animations

Evaluation

Deux questionnaires devront être remplis par les participants :

- Un QCM post-formation portant sur l'évaluation des connaissances acquises lors de la formation (à J+N)
- Un questionnaire immédiat de satisfaction et d'évaluation du déroulé et du contenu de la formation : évaluation par les participants.

Moyens pédagogiques :

- **Salle** : équipée de tables, chaises, vidéo projecteur, haut-parleurs, dossier aux stagiaires.