FORMATION

Entretien de Compréhension

Présentation de la démarche

29 juin 2023

Alexia FRAPSAUCE (CH Lunéville)

Pierre LE QUINIO (Omédit Grand Est)

Constats

« Ma mère a été vue en HDJ nous avons rencontré une équipe formidable de professionnels, nous avons discuté avec l'aide soignante, l'infirmière, le gériatre, la kiné, la diététicienne. Tout le monde a été très gentil et chacun semblait vraiment compétent dans son domaine....mais nous n'avons à aucun moment abordé l'essentiel »

« Il n'entend pas et je ne comprends pas ce qu'il raconte »

Ce que nous disent les patients

« Quand je lui parle de thérapies alternatives, Il me dit: je préfère ne pas savoir »

« On ne met pas les problèmes au même endroit, on ne formule pas les problèmes de la même façon »

Comment expliquer cette « surdité » des professionnels de santé?

- La plupart du temps, **cela n'a rien à voir avec un manque d'empathie ou d'humanisme**

- Le professionnel est soucieux de remplir sa mission le mieux possible et fait ce qu'on lui a appris: **un recueil de données** afin qu'aucune information « nécessaire » à la prise en charge ne soit omise

- Il mène donc un « interrogatoire » ….et le patient répond à ses questions… qui peuvent ne jamais aborder ses **réels besoins**!

L'Entretien de Compréhension : Qu'est ce que c'est ?

- Un temps **d'écoute active** du patient à un moment de son parcours de soin qui permet de faire un **point global**

- Il permet au patient d'exposer en liberté
  - → **ses difficultés,**
  - → **son vécu** avec sa(ses) maladie(s) et ses traitements,
  - → **ses besoins,**
  - → **sa priorité,**

…et au professionnel de les entendre…pour **les prendre en compte !**

L'Entretien de Compréhension : Qu'est ce que c'est ?

- Ce jeu a été créé initialement, pour les patients âgés polypathologiques polymédiqués, dans le cadre du programme éducatif OMAGE (**Optimisation des Médicaments chez les sujets AGEs**).

- Le jeu a été **retravaillé avec des associations de patients et des professionnels de tous secteurs** pour être dans sa version actuelle un **outil simplifié** et adapté à (presque) tous les patients.

- Ainsi l'entretien de compréhension OMAGE est plus simple à intégrer dans la pratique des professionnels quel que soit leur lieu d'exercice et **favorise l'implication du patient dans sa prise en charge.**

L'entretien de compréhension : Pourquoi ?

- Renforcer ou (r)établir **l'alliance thérapeutique**

- Améliorer la **qualité de prise en charge** du patient :
  → La pertinence des soins est augmentée: meilleurs **diagnostics, prescriptions, adhésion** au traitement, mobilisation autour du **projet de soin**
  → Les épisodes de tension voire de violence sont évités

Prise en compte des besoins et attente du PATIENT

- **Programme éducatif OMAGE :** genèse du jeu 33 cartes

- **Certification HAS pour la qualité des soins :**

- Chap.1 : **LE PATIENT**

Objectif 1.1 : Le patient est INFORME et son IMPLICATION est recherché

- Critère 1.1-03 Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités
- Critère 1.1-06 : Le patient bénéficie d'actions pour devenir acteur de sa prise en charge

- Chap.3 : **L'ETABLISSEMENT**

Objectif 3.2 : L'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement

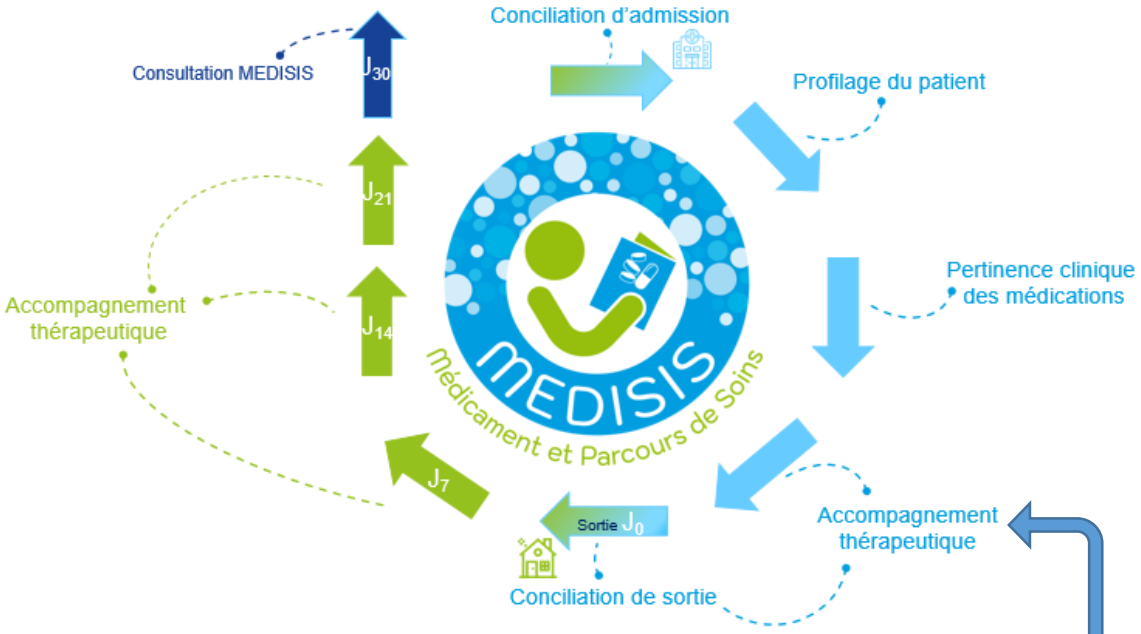
- Critère 3.2-03 L'établissement a une communication centrée sur le patient

Exemple d'utilisation dans un Parcours de soins

Expérimentation Art. 51

CH Lunéville, CH Saint-Nicolas-de-Port, CH privé Albert Schweitzer Colmar, CH Louis Pasteur Colmar, CH Haguenau

Le parcours de soins MEDISIS



- Patients ≥ 65 ans
- Admis par le service des urgences
- Destinés au RAD

Entretien de compréhension OMAGE réalisé au cours de l'hospitalisation.

- Mise en évidence des difficultés, des habitudes de vie, de l'automédication, …
- Renforcer l'adhésion au parcours de soins, mise en évidence de la priorité +++

Compte-rendu de l'entretien remis aux professionnels de santé hospitaliers et libéraux du patient.

A qui s'adresse la formation ?

- La formation s'adresse à **l'ensemble des professionnels du champ de la santé :** médecin, IDE, pharmacien, psychologue, aide soignant, assistant social, ergothérapeuthe…, formés ou non à l'ETP.
- Secteur de soins concernés : **ville, secteurs sanitaire et médico social**
- Les groupes de formation sont constitués de manière **pluri-professionnelle et inter-sectorielle** (ville, hôpital).
- Renforcer le lien entre les professionnels impliqués dans la prise en charge du patient est un des objectif de l'entretien de compréhension.

Déroulé des formations

SESSION 1 – atelier de cet après midi

- **Vidéo et échange visant à mettre en évidence :**

1) Objectif et intérêts de l'entretien

2) Les étapes de l'entretien

- 5 étapes du déroulé : présentation, passation des cartes, carte mystère, priorité, résumé oral

3) Les attitudes et techniques à adopter

- Les éléments concernant la position patient (« s'exprime librement » « mène l'entretien » « est actif »)
- Les éléments concernant la position soignante et techniques d'entretien (« écoute » « cherche à comprendre » « reformule » « question ouverte » « résumé »)

Déroulé des formations

SESSION 1 – atelier de cet après midi

- **Vidéo et débriefing visant à mettre en évidence :**

4) Qu'est ce qui caractérise l'outil du Jeu de cartes ?

- Les éléments concernant l'outil (« ludique » « simple »..)
- Axe symptômes
- Verbatim patient illustré
- Thématiques principales (aspect protéiforme mais permettant un abord formalisé des champs à investiguer)
- **Exploration des cartes :** Symptômes – Automédication – Observance – Ressources

5) Organiser une synthèse écrite

Déroulé des formations

TRAVAIL INTER SESSION :

MISE EN PRATIQUE AUTONOME DE L'APPRENANT

- Essayer de réaliser au moins un entretien en établissement à l'aide du jeu de cartes mis à disposition à l'issue de la session de cet après midi

Déroulé des formations

SESSION 2 : RETOURS D'EXPERIENCE DES APPRENANTS

Sera organisée en plusieurs webinaires pour avoir un nombre limité de participants et faciliter les échanges

Objectifs :

- **Motif des choix des patients**
- **Intérêts & difficultés perçus lors de l'EC**
- **Synthèse écrite**

- Intérêts et difficultés

- **Implémentation dans la pratique**

Quels sont les différents cadres de ma pratique?

Dans le(s) quel(s) pourrais-je intégrer l'EC?