

Guide pour

« Ce qui vous tient à cœur »



FONDA^APRO

Sécurité patient et Prévention du risque médical

Sous l'égide de

Fondation
de
France



Conversations qui comptent :

Introduction

Initiée par le Dr Michael Barry et Susan Edgman-Levitan dans leur article paru en 2012 dans le New England Journal of Medicine, "*What Matters To You*", « **Ce qui vous tient à cœur** » en français, est une démarche tendant à développer l'écoute profonde dans le cadre de la relation de soin. Le propos est de promouvoir la mise en place de conversations personnalisées orientées autour des intérêts du patient afin de connaître ses envies et motivations et chercher les zones éventuelles de croisement entre ces motivations et le processus de soin lui-même.

Directement inspiré de la philosophie du CARE, « **Ce qui vous tient à cœur** » met en place un processus relationnel qui permet non pas de s'extraire du soin strictement curatif mais bien de le promouvoir en l'augmentant d'un aspect affectif ou volontaire. Lorsque les soignants évoquent ce qui compte vraiment pour leur patient, ils jettent les bases d'une meilleure relation de soin.

Toute personne qui travaille avec des patients en secteur médical ou social est invitée à ajouter une question simple dans son exercice quotidien afin d'améliorer les soins : « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? ». **Faites confiance, développez de l'empathie et comprenez.**

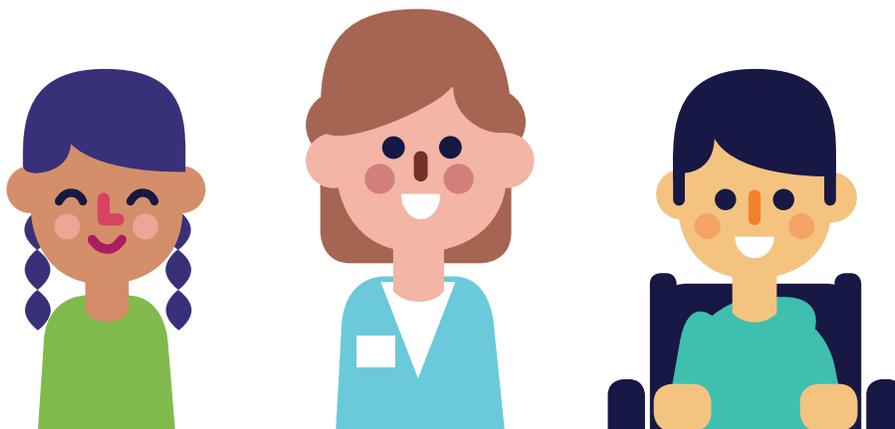
La simplicité de ce programme, sa facilité de mise en œuvre et son humanité en font un outil idéal dans la relation soignant-patient, chacun y trouvant un intérêt : au patient le fait d'être replacé au centre du processus de soin, le soignant trouvant un sens plus humain encore à son action. La démarche s'est étendue dans 24 pays à ce jour depuis 2012.

Ce guide fournit les outils spécifiques aux soignants (première partie) et aux patients, membres de la famille et aidants (deuxième partie), pour rendre ces conversations plus faciles.



Table des matières

Soignants :	
<i>Pourquoi cette conversation est nécessaire</i>	3
Demander ce qui tient à cœur	4
Établir une relation empathique	5
Comprendre votre patient dans son contexte	7
Prendre le temps pour les questions	8
Écouter ce qui tient à cœur	10
Écoute active	10
Écouter pour une compréhension mutuelle	13
Faire ce qui tient à cœur	14
Patients et membres de la famille ou aidants naturels :	
<i>Pourquoi cette conversation est nécessaire</i>	15
Préparer à la question	16
Partager ce qui tient à cœur	18
L'écoute active pour les patients	19
Agir en partenariat	20
Avancer ensemble	21



SOIGNANTS:

Pourquoi cette conversation est nécessaire

Ne serait-il pas positif de comprendre ce qui est le plus important pour les patients ? Nous considérons que cette évolution est possible en mettant en place des conversations « **Ce qui vous tient à cœur** » qui invitent vraiment les patients et leurs proches à un véritable partenariat de soin.

Il suffit pour les soignants d'ajouter une simple question à chaque interaction avec les patients pour améliorer les soins : « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? ».

Toute personne travaillant avec des patients est invitée à participer et intégrer cette question dans son quotidien.

« Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? » est une question simple ayant pour but d'encourager la conversation significative entre patients, membres de la famille, et leur soignant. Lorsque les soignants engagent une conversation avec leur patient sur ce qui compte vraiment pour eux, cela jette les bases de la confiance et de l'empathie et aide à comprendre vraiment le patient.

Demander ce qui importe aide également à s'assurer que les soins sont alignés sur les préférences du patient. Les soignants élaborent un diagnostic médical, et négligent souvent le « diagnostic de préférence », également fondamental. Quand les patients sont invités à exprimer ce qui compte pour eux, on peut mieux comprendre leurs désirs et leurs besoins.

Le choix du patient doit être au cœur des soins. La libération d'un temps voué à la discussion est finalement facile et implique trois étapes :

- 1** Demandez ce qui tient à cœur
- 2** Ecoutez ce qui tient à cœur
- 3** Faites ce qui tient à cœur

Que vous veniez juste d'entamer ce processus ou que vous soyez déjà engagé, ce document vous apportera des outils et des exemples pour vous aider.

Demander ce qui tient à cœur

La première étape pour engager une conversation consiste à demander « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? ». La formulation de cette question ne convient peut-être pas et nous vous encourageons à vous l'approprier et à l'adapter à votre personnalité et au contexte dans lequel vous travaillez.

Voici quelques suggestions sur les différentes façons de poser la question.

Qu'est-ce qui vous tient à cœur en ce moment ?	Quel but voudriez-vous atteindre grâce à notre travail commun ?	Quel soutien puis-je vous apporter dans le cadre de votre soin ?
Pour votre soin, quel est le scénario idéal ?	Y a-t-il quelque chose que vous voudriez dire et que je ne vous ai pas demandé ?	Quels sont vos buts et comment puis-je vous aider à les atteindre ?

Pour demander ce qui tient à cœur au patient ou à ses proches, il importe de favoriser une communication ouverte et d'engager vos interlocuteurs à parler de façon franche et directe.

Établir une relation
empathique

Prendre en compte leur
situation spécifique pour
les comprendre

Laisser du temps pour
des questions

Continuez à lire pour découvrir des exemples sur la façon de poser la question et sur l'intégration éventuelle de celle-ci dans votre pratique.

Établir une relation empathique

L'empathie est la capacité à reconnaître et répondre à l'émotion. C'est la clé de la communication.

Parfois, dans un contexte surchargé, il peut être difficile de trouver le temps de créer les conditions pour demander « Qu'est ce qui vous tient à cœur ? ». La pression du temps et le souci de répondre de manière appropriée aux différentes émotions peuvent être ressenties comme un défi.

Attardons nous sur ces deux éléments :

La pression du temps

Alors que la pression du temps est un défi majeur pour les soignants, les études montrent que les patients n'ont généralement besoin que de **90 secondes** à l'occasion d'une conversation pour énoncer leurs préoccupations.

Demander à votre patient « Qu'est ce qui vous tient à cœur ? » en lui donnant le temps de répondre établit une base de confiance et de sincérité.

Poser cette question permet également de gagner du temps à long terme en renforçant le partenariat soignant-patient, ce qui rend le soin plus efficace.

Pour aider à établir une relation avec votre patient, vous devez être capable de réagir efficacement à ces émotions. Si elles sont ignorées ou mal reconnues, cela peut sembler signifier que vous ne vous en souciez pas. En revanche, lorsque vous reconnaissez une émotion, il est plus facile de construire des relations solides. Gérer efficacement les émotions peut être un défi, mais ce guide est un outil qui peut vous aider !

« J'aime penser à l'empathie comme un outil de clarification plutôt que comme quelque chose qui embrume l'objectivité. Cherchant à comprendre plus en profondeur comment les autres ressentent une situation particulière peut donner un bon aperçu de la nature du problème, et offrent également des pistes surprenantes pour l'amélioration ou la guérison. »

Patrick Kneeland
Directeur médical exécutif
Expérience du patient et du prestataire
Université du Colorado

S'intéresser aux émotions de l'interlocuteur

Lorsque les patients, les proches ou les aidants se voient demander ce qui leur importe, ils peuvent réagir avec une palette d'émotions qui peuvent vous mettre mal à l'aise. Dans ce cas, une réponse empreinte de respect sincère et de curiosité, ainsi que la prise en compte de l'émotion, sont suffisantes. Cela peut être engagé simplement par un propos tel que « Je peux voir que vous êtes contrarié ». Il n'est pas nécessaire de « résoudre » immédiatement un problème.

Quand les soignants montrent qu'ils sont émotionnellement en accord avec leurs patients, les patients se sentent plus confiants, et les stratégies de soins pourront se faire dans un environnement dénué de jugement.

P

Partenariat

- **Comment faire ?** Énoncer un propos explicite indiquant la volonté de travailler en collaboration avec le patient pour atteindre des objectifs particuliers.
- **Pour quel bénéfice ?** Réduire les craintes d'isolement des patients. Faire preuve d'intérêt pour le patient et son engagement envers sa santé.
- **Exemple:** « Il existe plusieurs options pour traiter votre hypertension. Revoyons certaines d'entre elles, et nous pourrons décider ensemble quelle serait la meilleure approche pour vous. »

E

Empathie

- **Qu'est-ce que c'est ?** La capacité de comprendre la situation, la perspective et/ou les émotions du patient, et de lui communiquer cette compréhension. Il n'est évidemment pas nécessaire de ressentir les mêmes émotions ni d'être d'accord avec lui.
- **Pour quel bénéfice ?** Participer au fait que le patient se sente pris en compte.
- **Exemple:** « Je ne peux qu'imaginer à quel point il doit être frustrant pour vous d'être hospitalisé loin de votre famille pendant si longtemps. »

N

Normalisation

- **Qu'est-ce que c'est ?** Communiquer l'acceptation et la validation des émotions du patient. Normaliser la réponse émotionnelle du patient.
- **Pour quel bénéfice ?** Valider l'expérience et les émotions du patient de sorte qu'il se sache compris. Cela peut également niveler les émotions fortes du patient (par exemple, la colère).
- **Exemple:** « Votre réaction est très normale. La plupart des patients sont très anxieux lorsqu'ils attendent les résultats des examens. »

S

Soutien

- **Qu'est-ce que c'est ?** Cela peut passer par un propos explicite indiquant que vous êtes disponible pour le patient et que vous souhaitez aider.
- **Pour quel bénéfice ?** Renforcer la relation soignant-patient et leur partenariat collaboratif tout en réduisant la peur de l'isolement du patient.
- **Exemple:** « Dites-moi ce que je peux faire pour aider. »

E

Excuses

- **Qu'est-ce que c'est ?** Reconnaître l'implication possible du patient dans une situation négative ou indésirable. Cela peut inclure des excuses pour les absences de résultat ou les douleurs subies par exemple.
- **Pour quel bénéfice ?** Amoindrir potentiellement la colère ou la frustration du patient face à une situation négative, tout en renforçant la confiance.
- **Exemple:** « Je suis désolé que vous ayez dû attendre autant pour voir le médecin ce matin. »

R

Respect

- **Qu'est-ce que c'est ?** Rester non critique et reconnaître l'autre comme personne unique et respectable. Il n'est pas nécessaire d'« aimer » quelqu'un pour agir avec respect. Le respect s'exprime par des comportements verbaux et non verbaux : écoute attentive, hochements de tête, contact visuel, poignée de main, etc.
- **Pour quel bénéfice ?** Favoriser l'autonomie du patient et l'estime de soi. Renforcer les efforts et les réalisations du patient. Améliorer l'adhésion et la satisfaction du patient.
- **Exemple:** « J'admire à quel point vous avez travaillé dur pour renforcer votre hanche et réussir à marcher sans canne. »

Comprendre votre patient dans son contexte de vie

Demander ce qui tient à cœur, c'est travailler à comprendre ce qui compte pour un patient dans le contexte de sa propre vie. Aucun patient n'a envie d'être perçu comme une pathologie ou une liste de symptômes, mais simplement comme une personne.

Connaître les antécédents d'une personne ainsi que ses spécificités culturelles peut être une clé importante dans la coordination entre le soin et les attentes des patients.

Les patients et les membres de leur famille, et parfois même les aidants, aménagent leur vie et l'organisent pour répondre aux contraintes de la pathologie. L'idée est de développer une approche centrée sur la personne et sa famille, de comprendre comment les proches peuvent se montrer disponibles pour mettre en place un soin aussi peu contraignant que possible.

Pour comprendre votre patient dans le contexte de sa propre vie, quelques questions clés peuvent vous être utiles :

- Le patient a-t-il la capacité nécessaire et des soutiens sociaux pour entreprendre le processus de soin ?
- Y'a-t-il une problématique de remboursement ou de coût des soins ?
- Quel sera l'impact du soin sur la vie du patient ?
- Le traitement est-il long et avec quelles contraintes ?
- Comment le soin pourrait-il évoluer avec le temps ?

Mettre en place une conversation avec votre patient pour comprendre sa capacité à suivre les stratégies de soin est un élément majeur. Il existe différents facteurs (par exemple, moyens financiers ou capacités d'adaptation) qui peuvent avoir un impact sur la capacité du patient à assumer ou pas ses responsabilités (par exemple, organiser des rendez-vous avec un spécialiste ou rassembler les ordonnances).

Pensez à poser des questions sur les différents facteurs qui peuvent affecter la vie quotidienne du patient. Invitez le patient à faire participer aux rendez-vous les membres de sa famille ou les aidants peut aider à favoriser la compréhension.

Donner du temps et des moyens pour des questions

Il peut être difficile de trouver du temps et des ressources pour demander aux patients ce qui leur tient à cœur. Pourtant, si la question est posée à l'occasion du soin, du soin d'urgence à la prise en charge résidentielle, la discussion sera facilitée. Voici quelques moyens créatifs d'intégrer la question dans la pratique quotidienne.

Lors des prises en charge de courte durée

- Inclure dans le processus de pré-admission
- Se renseigner à l'admission
- Créer des rappels visuels, comme sur une « Affiche de tête de lit », tableau blanc ou feuille de paperboard
- Intégrer un temps de conversation dans la planification des soins
- Intégrer dans la planification des congés

Exemple détaillé :

Outil : écrivez « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? » en tête de lit et fournissez des matériaux au patient et aux membres de sa famille pour retranscrire leurs pensées.

Scénario : lisez les réponses ou autres notes en tête de lit. S'il n'y a pas d'information, inviter le patient et les membres de sa famille ou les aidants à écrire ce qui compte pour eux. Vous pouvez demander « Que puis-je faire pour vous aider au mieux aujourd'hui ? » ou « Y a-t-il autre chose que vous souhaitez partager ? ». Si la réponse à ces questions diffère de ce qui est écrit, mettez à jour les informations.

Lors de la première prise en charge

- Inclure dans le questionnaire préalable à l'admission
- Discuter au début du rendez-vous
- Intégrer lors de la définition du soin

Exemple détaillé :

Outil : mettez en place un formulaire spécifique

Scénario : quand un nouveau patient reçoit un formulaire à remplir avant un rendez-vous, incluez la question « Qu'est-ce qui est important dans le cadre de cette consultation ? » ou « Quel élément l'équipe devrait-elle connaître pour définir avec vous les conditions du soin ? ». Prenez une minute pour lire ce que le patient a écrit avant d'entrer dans la salle de consultation/ le box/la chambre, et posez des questions approfondies. Vous pouvez également demander au patient « Qu'est-ce qui est le plus important pour vous en ce moment ? ».

Soins pendant l'hospitalisation

- Inclure les souhaits des patients aux formulaires d'admission
- Intégrer le temps conversationnel dans la planification des soins
- Créer des rappels visuels tels que des illustrations ou des affiches

Exemple détaillé :

Outil : Organisez des conférences de soins incluant les membres de la famille ou des aidants, surtout si le patient qu'ils soutiennent ne peut pas assister ou a des difficultés à communiquer. Intégrez dans la stratégie de soins les questions sur ce qui est important pour eux et le patient.

Scénario : insérez une question telle que « Qu'est ce qui compte pour vous ? » dans le dossier. Assurez-vous de la réponse et partagez avec l'équipe soignante. Des questions telles que « Qu'est-ce qui fait qu'une journée est bonne pour le résident ? » et « Que voudriez-vous que nous communiquions au reste de l'équipe ? » permet de recenser les préoccupations des patients et leurs proches.

Soins post-hospitalisation

- Inclure dans les formulaires de consultation
- Inclure dans les documents d'information
- Intégrer à la stratégie de soins

Exemple détaillé :

Outil : Considérez consultation initiale et stratégie de soins comme une occasion de comprendre quels objectifs comptent pour le patient.

Scénario : Pour un patient sortant de l'hôpital et lors de la première consultation dans le lieu de résidence, posez les questions « Quels sont vos objectifs ? Que souhaitez aujourd'hui et pour les prochains mois pour que nous travaillions au mieux ensemble ? Comment puis-je aider à atteindre vos buts ? Qu'est-ce qui vous donne de l'espoir ? Y a-t-il autre chose que vous souhaitiez me dire ? ».

Portez la réponse du patient au dossier pour que tous les membres de l'équipe y aient accès. Rappelez-vous que ce qui tient à cœur peut changer, alors pensez à actualiser avec le patient.

Ecouter ce qui tient à cœur

L'écoute est l'une des compétences les plus précieuses que peut acquérir un soignant. Poser la question « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? » permet de se placer dans une logique d'écoute profonde afin de comprendre au mieux le patient.

Découvrez ici quelques approches verbales et non verbales suivantes qui démontrent l'écoute active.

L'écoute active

La question « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? » donne l'occasion de faire une pause et de réfléchir à ce qu'un patient décide de partager. C'est une méthode fondée sur l'écoute active.

Ecouter activement signifie se concentrer vraiment sur ce qui est dit plutôt que de rester simplement passif face au message de l'interlocuteur. Or, la plupart des gens n'écoutent pas avec l'intention de comprendre, ils écoutent avec l'intention de répondre. Si on n'écoute pas attentivement et profondément, on perd le sens profond du dialogue ainsi que ses résultats attendus.



Communication verbale pour les soignants

L'une des bases de l'écoute active consiste à démontrer, par vos questions et vos réponses, que vous accordez de l'attention à la personne avec qui vous parlez. Voici quelques techniques d'écoute active qui favoriseront également la compréhension et la confiance mutuelle avec votre patient et les membres de la famille, ou même avec les autres soignants / aidants.

Reformuler

Résumez et répétez ce que vous avez entendu, avec vos propres mots, c'est un principe de la technique d'écoute active. En paraphrasant, évitez d'ajouter un vocabulaire empreint de jugement (par exemple, « on dirait que vous n'avez pas fait beaucoup d'efforts pour faire vos exercices ») qui peut donner l'impression à un patient d'être déprécié.

Par exemple: « Donc, si je vous comprends bien [...] (répétez leur réponse mais utilisez des mots ou différents). Est-ce exact ? »

Poser des questions ouvertes

Il est préférable de poser des questions ouvertes pour découvrir de nouvelles informations. Le questionnement stratégique est une technique qui consiste à poser des questions ouvertes qui aident le patient à prendre en compte ses priorités, explorer ses idées et développer sa pensée. Ce type de questions induit des informations plus significatives que les questions fermées.

Par exemple : votre patient pourrait dire « Je ne veux plus me sentir fatigué tous les jours ». Une question stratégique pourrait consister à demander notamment « En quoi votre vie serait-elle différente ou plus agréable si vous aviez plus d'énergie ? Que feriez-vous que vous pensez ne plus réussir à faire aujourd'hui ? ».

Clarifier

Ne portez pas de conclusions hâtives sur ce que le patient essaie de dire. Demandez des éclaircissements. Des questions peuvent aider même si vous croyez avoir compris. Donnez au patient plusieurs occasions de clarifier ou de développer, puis résumez ce que vous avez entendu. Cela lui confirmera que vous l'écoutez et surtout que vous comprenez ce qu'il veut dire.

Par exemple : « Vous avez mentionné que vous étiez déprimé ces derniers temps. Pouvez-vous m'en dire plus à ce propos ? »

Instaurer des pauses

L'écoute active ne vous oblige pas à avoir réponse à tout. Parfois la meilleure chose à faire est de laisser le patient le temps d'une pause et de réflexion sans le presser à parvenir à une conclusion. Cette attitude montre que vous essayez de comprendre plutôt que de réagir à tout prix. Il peut être difficile de rester silencieux, mais interrompre le patient peut aussi bloquer son processus de pensée.

Par exemple : votre patient vient de décrire cinq différentes situations où il fait état de douleurs à l'estomac dans sa vie quotidienne. Vous écrivez ces exemples pendant que le patient parle, et attendez qu'il ait fini avant de poser des questions sur les points communs entre ces situations.

Communication non verbale

Lors de l'écoute, des éléments non-verbaux peuvent appuyer plus fortement la communication que les mots eux-mêmes.

Langage corporel

Gardez à l'esprit ces différentes approches à l'occasion de vos rencontres avec les patients, leurs proches ou même les autres soignants.

Posture corporelle

- Positionnez-vous en rapport avec le patient
Quand c'est possible, si le patient est assis, asseyez-vous. Si le patient est couché, assurez-vous de n'avoir pas une posture de domination
- Utilisez une posture ouverte
Avancez-vous vers le patient, ce qui démontrera votre intérêt et appuiera vos propos, et n'adoptez pas une posture fermée en croisant vos bras.
- Utilisez des gestes positifs comme des hochements de tête ou des mouvements de mains invitants, ce qui aidera à démontrer votre intérêt et à appuyer votre message.

Expression faciale

- Souvenez-vous que c'est par le visage que les émotions transparaissent le plus.
Essayez de conserver une expression ouverte et intéressée, même si vous entendez quelque chose qui vous gêne ou avec quoi vous êtes en désaccord.

Regard

- Maintenez un contact visuel, regardez vos patients dans les yeux tout au long de l'entretien.

La communication non verbale est plus efficace quand elle s'aligne sur les attitudes du patient et de la famille, leur langage et leur ton. Il est important de conserver une certaine « humilité culturelle », car certains de ces éléments de communication non verbale ne fonctionneront pas avec certaines personnes, notamment du fait de leur vécu ou leur culture.

Ecouter pour une compréhension mutuelle

La résolution de problématiques est l'objet même du soin. Cela peut conduire à l'habitude « d'écouter pour répondre » plutôt que « d'écouter pour comprendre », car on est souvent strictement concentré sur les solutions. Pour arriver à une compréhension mutuelle avec votre patient, adoptez une démarche de questionnement.

Parlez moins : formez des réponses brèves et claires et n'interrompez pas.

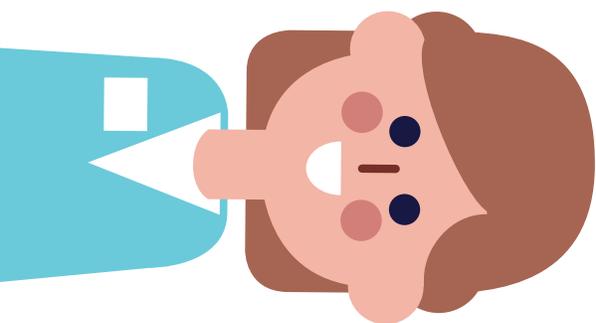
Si vous ne voulez pas oublier une question importante, écrivez-la. À la fin d'une consultation, les patients ont peut-être besoin d'un temps pour intégrer ce que vous leur avez dit. Prenez une minute pour vous arrêter et demander « Est-ce que je vous ai donné toutes les informations dont vous avez besoin ? », « Avez-vous d'autres questions pour moi ? » ou « Souhaitez-vous prendre un autre rendez-vous pour poser plus de questions ? ».

Interrogez davantage, sans pour autant submerger de questions.

Choisissez judicieusement vos propos et faites toujours une pause (comptez jusqu'à 10 si vous en avez besoin) avant de poser la question suivante. Laissez au patient suffisamment de temps pour réfléchir et répondre. Proposez-lui un stylo et du papier si cela peut l'aider.

Écoutez et avalisez : répondez par un langage corporel positif tels qu'un hochement de tête et une attitude souriante, détendue et sans précipitation (même si cela ne reflète pas votre réalité).

Si vous avez du mal à vous concentrer, répétez-vous intérieurement ce que le patient dit. Cela aidera aussi. Lorsque vous résumerez, parlez du point de vue du patient, pas du vôtre. Voyez la problématique dans son ensemble et pas dans les détails. Si vous n'êtes pas d'accord avec les propos du patient, réfléchissez dans quel contexte ils pourraient vous sembler justifiés. On peut comprendre quelqu'un sans être d'accord avec lui. Vous pouvez également vous renseigner de manière non conflictuelle, comme en disant « je serais intéressé de savoir pourquoi vous pensez cela ».



Faire ce qui tient à cœur

Alors même que demander et écouter ce qui tient à cœur est déjà difficile, vous devrez agir après avoir écouté. Une fois que vous aurez une meilleure compréhension des besoins de votre patient, vous pourrez intégrer ses besoins et ses souhaits dans la stratégie de soin et engager un véritable partenariat de soin.

Puisqu'il s'agit d'un partenariat patient-soignant, et qu'un patient peut ne pas avoir initialement l'expérience ou les compétences suffisantes pour être pleinement acteur de son processus de soin, les soignants peuvent jouer un rôle important dans l'éducation et la responsabilisation des patients.

De nombreux soins sont désormais répartis entre des équipes différentes. Tous les soignants ne seront pas en mesure de demander « Ce qui tient à cœur » mais tous ont besoin de connaître les réponses des patients. Il est important de mettre en œuvre des moyens, tels que la tenue du dossier ou les conférences de soin, pour s'assurer que les préférences des patients ont été partagées et sont intégrées dans la pratique.

Favorisez autant que possible le contact, réservez du temps pour les membres de l'équipe soignante pour le bien du patient. Qu'il s'agisse de la remise de résultats, d'une consultation, d'une visite de contrôle, les petits gestes décrits ici construisent la confiance.

Découvrez en plus sur « *Ce qui tient à cœur* » en visitant le site FONDAPRO.FR

PATIENTS & FAMILLE OU AIDANTS :

Pourquoi cette conversation est nécessaire

Que signifie d'être vraiment entendu par votre soignant ? Un patient l'a décrit ainsi : « Cela signifie qu'un professionnel de santé me traite comme une personne unique, avec des sentiments, des expériences et une vie en dehors des murs d'un hôpital ou d'une salle d'examen ». En tant qu'individu unique, chacun de nous répond différemment à « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? ».

Le partenariat entre votre soignant et vous est la clé du soin centré sur le patient et sa famille. Vous pouvez vous préparer pour une conversation « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? » en trois étapes :

- 1** Préparer les questions
- 2** Partager les informations
- 3** Préparer une action conjointe

Préparer la question

Avez-vous déjà été dans une position où il semble difficile d'aborder un sujet avec votre soignant ?

On est en effet moins susceptible de parler librement aux personnes détentrices d'une autorité, et puisque les soignants détiennent la connaissance médicale et le fonctionnement des services, il peut sembler compliqué d'évoquer certains sujets. Ainsi, par embarras ou par politesse, on peut en venir à minimiser ses propos face aux soignants.

Déterminer quoi dire à votre soignant peut commencer par une réflexion sur vous-même. Pour préparer une rencontre avec un membre de votre équipe de soin, vous pouvez vous entraîner en pensant à une situation plus personnelle, comme un conflit avec un ami. Quand cela se produit, comment agissez-vous ? Certains vont s'asseoir avec un cahier et un stylo, sortir pour une promenade ou parler à quelqu'un en qui ils placent leur confiance.

Il est donc utile de comprendre comment vous préparer au mieux à ces conversations et de vous entraîner pour le moment où un soignant vous demandera « Qu'est-ce qui vous tient à cœur ? ».

Sauf si vous vous sentez à l'aise avec tout le monde, il faut du temps et de l'énergie pour arriver à un niveau de détente suffisant pour partager vos valeurs et priorités en matière de soin avec votre soignant, comme vous le feriez avec un ami ou un membre de la famille.

Prenez un moment et essayez de répondre aux quatre questions suivantes pour vous entraîner.

Quelle information non médicale à propos de votre vie devrait selon vous être connue de votre soignant ?

Qu'est-ce que votre soignant vous demande qui vous pèse ou vous semble plus difficile que prévu ?

Qu'est-ce que votre soignant vous demande qui vous aide à vous sentir mieux ?

Quelle est, dans votre vie, la principale source de joie ?



Maintenant, pensez à vos réponses.
Y a-t-il quelque chose que vous pourriez partager avec votre soignant ?
Parfois, ce qui empêche de parler n'est pas identifiable avec évidence. Pensez à ce que vous avez dit et ce que vous n'avez pas dit lors d'une récente rencontre avec un membre de l'équipe de soin. Vous êtes-vous retenu de dire quelque chose ? Peut-être que l'un de ces blocages vous paraîtra familier.

Je ne veux pas passer pour un imbécile ou donner l'impression que je suis préoccupé par des choses sans importance.

Je ne veux pas être un fardeau pour mon soignant.

Je ne veux pas passer pour un patient difficile.

Je suppose que des décisions doivent être prises tout de suite.

Je crains d'être jugé si mes choix sont différents de ceux de la plupart des autres personnes.

Je crains d'être jugé pour le coût qu'impliquerait mes décisions.

Je considère que le soignant recommandera systématiquement la seule option ou la meilleure option.

Je suppose que si un aspect de ma vie est important, le soignant m'interrogera à ce sujet.

Vous êtes-vous déjà été retenu de parler à un soignant pour l'une de ces raisons ?
Si oui, pensez aux différentes manières par lesquelles vous pourriez surmonter les obstacles, en vous référant par exemple à ces amorces de conversations.

Je voudrais parler de...

C'est important pour moi parce que...

Cela pourrait vous être utile de savoir...

Je souhaiterais que cette conversation mène à...

Je suis nerveux à l'idée que cette conversation puisse conduire à...

Vous sentir à l'aise et prêt à vous engager dans une conversation plus significative avec votre soignant peut prendre du temps. Une bonne façon de commencer est de vous fixer un objectif pour votre prochain rendez-vous, comme partager votre plus grande joie dans la vie ou évoquer un obstacle qui vous empêche de suivre votre programme de soin.



Partager ce qui tient à cœur

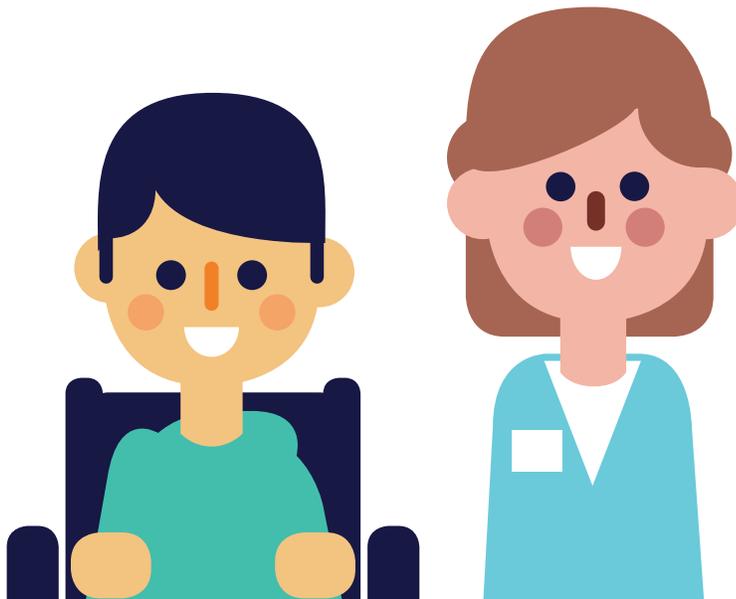
Si vous êtes un patient, préparez vos visites en réfléchissant à ce qui vous tient à cœur. Essayez de laisser les bruits et les pensées distrayants de côté pendant un moment et concentrez-vous sur votre respiration. Pensez à qui vous êtes et à ce à quoi vous faites face en ce moment. Puis, pensez à ce que considérez comme devant être connu de l'équipe de soin, à ce qui vous préoccupe. Pensez à l'avance aux problèmes que vous voudriez évoquer et prenez éventuellement des notes.

Si vous êtes un membre de la famille ou un aidant, pensez à ce que vous voulez que l'équipe de soin connaisse sur vous et sur la personne dont vous vous occupez. Préparer des notes écrites pour un rendez-vous peut être utile. Et rappelez-vous de ne pas attendre à être invité à parler ! Nous vous invitons à dire au soignant ce qui vous tient à cœur.

Pour un soignant, passer de « Qu'est ce qui ne va pas ? » à « Qu'est ce qui vous tient à cœur ? » peut représenter un grand changement. Après avoir partagé ce qui compte pour vous, écouter pour comprendre le point de vue du soignant vous aidera à choisir les options de soin et les résultats les plus appropriés pour vous.

L'un des moyens est de mettre en œuvre une méthode appelée l'écoute active.

L'écoute active implique de se concentrer activement sur ce qui se dit plutôt que d'entendre passivement le message de l'orateur. On dit souvent que la plupart des gens n'écoutent pas avec l'intention de comprendre, ils écoutent avec l'intention de répondre. Or, en n'écoutant pas attentivement et profondément, on peut rater du sens dans les conversations.



L'écoute active pour les patients

Un fondement de l'écoute active consiste à démontrer grâce à vos questions et vos réponses que vous accordez toute votre attention à la personne avec qui vous parlez. Voici quelques techniques pour renforcer la compréhension et la confiance mutuelle avec vos soignants.

Reformuler

Résumez et répétez ce que vous avez entendu, avec vos propres mots, c'est l'un des fondements de l'écoute active. Vous pouvez recevoir beaucoup d'informations de la part de votre soignant, et le répéter avec vos propres mots vous aidera également à comprendre et mémoriser ce qui a été dit.

Par exemple : « Donc, ce que je vous entends dire, c'est [...] (répétez leur réponse mais utilisez des mots différents). Est-ce correct ? »

S'autoriser à réfléchir

L'écoute active n'implique pas d'avoir réponse à tout. De fait, la meilleure chose à faire est parfois de laisser le soignant envisager les options et ses opinions sur le soin. Votre écoute démontrera que vous essayez de comprendre plutôt que de réagir. Cela permet aussi au soignant de suivre sa pensée sans être interrompu.

Par exemple : Votre soignant vous explique différentes options pour vous remettre de l'attaque que vous avez subie. Écrivez toutes les options et indiquez par un signe l'option qui vous intéresse le plus.

Clarifier

Demander des précisions peut vous aider, même si vous pensez que vous comprenez ce qu'on vous dit. Donnez à votre soignant toutes les possibilités d'être plus clair ou de donner plus de détails, puis résumez ce que vous avez entendu. Cela assurera que vous avez compris et non simplement entendu.

Par exemple : « Vous avez dit que le traitement pouvait avoir des effets secondaires modérés. Lesquels ? »

Poser des questions ouvertes

Demander des éclaircissements peut vous aider à vous assurer de ce qui vous est annoncé. Pour cela, il est préférable de poser des questions ouvertes qui pourraient vous permettre d'accéder à de nouvelles informations, plus complètes que des questions appelant simplement un « oui » ou un « non ».

Par exemple : Votre soignant vous annonce « ce traitement est la meilleure option pour vous ». Vous pouvez alors demander « Quelles sont les autres options et que pourrait-il arriver si je décidais de suivre une autre voie que celle que vous proposez ? »

Agir en partenariat

Partager vos points de vue sur les options de traitement et les résultats que vous désirez est la clé pour créer un partenariat solide avec votre soignant. Par ailleurs, la façon dont vous voulez être impliqué dans votre soin, et dans les décisions liées aux soins, peut changer avec le temps. Si tel est le cas, reprenez contact avec votre soignant et expliquez tout changement d'avis, ce qui permettra que vos soins soient ajustés en temps opportun, en prenant en compte vos besoins.

Lorsque votre état de santé évolue, vous risquez de vous retrouver soudainement pris en charge par de nouveaux soignants. La prise de décision partagée nécessitera une série de conversations entre vous et votre équipe de soin. Ces conversations porteront évidemment sur des faits ainsi que sur toutes les options raisonnables, allant de l'inaction pure et simple à la mise en œuvre de différents examens, traitements, prises en charge... Si vous souhaitez engager une discussion qui conduira à la prise de décision partagée entre vous et les soignants, essayez de poser la série de questions ci-contre.

1. Qu'est-il important pour moi de conserver en termes de qualité de vie ?
.....
2. Ai-je vraiment besoin de ce traitement ?
.....
3. Quels sont les risques ?
.....
4. Existe-t-il une option plus simple et plus sûre ?
.....
5. Que se passera-t-il si je ne me conforme pas aux lignes de conduite suggérées ?
.....
6. Ai-je suffisamment d'informations pour faire un choix éclairé ?

- a. Sinon, n'hésitez pas à poser d'autres questions.
- b. Si oui, choisissez la meilleure action à engager

Vous pouvez poser toutes ces questions à l'occasion d'une seule consultation et les aborder aussi souvent que vous le souhaitez, si par exemple, vous considérez n'avoir pas toutes les informations nécessaires après avoir examiné toutes les réponses qui vous ont été faites.

Pour agir sur ce qui vous tient à cœur, il importe de s'assurer que : (1) vous êtes au courant des choix, (2) vous avez discuté des meilleures options, et (3) vous avez fait part de vos préférences.

Avancer ensemble

Les patients sont les seuls véritables experts en ce qui concerne leurs besoins et expériences. Aussi, demander, écouter et répondre à ce qui compte pour le patient est l'un des éléments clés d'un soin centré sur la personne et sur ses proches.

Lorsqu'un soignant, au cours d'un entretien, demande ce qui compte vraiment pour le patient dont il s'occupe, il marque une étape importante dans la conscience que son exercice quotidien va au-delà de la routine et tend vraiment à répondre aux besoins de ses patients.

Les conversations qui en résultent engagent les patients dans la prise de décision partagée et aident à établir confiance et empathie. En fin de compte, cela conduit à une plus grande qualité des soins qui correspondent à ce qui tient vraiment au cœur des patients.

Une fois que vous vous serez engagé dans ce type de discussion, nous aimerions savoir comment cela s'est passé. Connectez-vous sur FONDAPRO.FR et racontez-nous :

À qui avez-vous parlé ?

Comment vous sentiez-vous ?

Que s'est-il passé ?

Que ferez-vous différemment à l'avenir ?

Qu'est-ce qui vous a motivé à entrer dans ce processus d'écoute profonde ?





FONDA^APRO

Sécurité patient et Prévention du risque médical



BC PATIENT SAFETY
& QUALITY COUNCIL
Working Together, Accelerating Improvement.



Patient
Voices
Network