

Entretien de Compréhension



Formation 15 février 2018

G Van Rooij, G Fauchard, D Bonnet-Zamponi



Constat

« Je ne peux pas dire au médecin que je n'ai pas compris ce qu'il a dit. »

« Je voudrais comprendre pourquoi on ne nous comprend pas... »

« 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!

« Ma mère a été vue en hôpital de jour, 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 »**

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 :

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 tt, mobilisation autour du projet de soin
 - Les épisodes de tension voire de violence sont évités

Le jeu de cartes OMAGE:
un outil efficace et facile
d'appropriation pour l'entretien de
compréhension

Déroulé (1)

- Attitude générale: empathie et non jugement+++
- Présentation:
 - qui on est
 - Objectif de l'entretien : faire le point sur votre situation, comprendre difficultés, besoins et attentes du patient
 - durée 20 min
 - le jeu de carte va servir de support.
- « Je vais vous présenter des cartes et vous allez me dire celles qui vous concernent ».Présenter les cartes par vague de 6 et demander au patient de choisir celles qui le concernent
- Pour chaque carte, bien faire préciser pourquoi le patient la prend ou pas

Déroulé (2)

- C'est le patient qui a le dernier mot sur le choix ou non d'une carte
- A la fin:
 - Demander si un problème important n'a pas été évoqué
 - Lui faire choisir **sa priorité parmi les cartes sélectionnées**
 - Résumer de ce que vous retenez de l'entretien que le patient valide/amende en mettant en évidence les forces de la personne

Mener un entretien de compréhension
avec Mme JOU

Mme JOU

- 86 ans
- Ancienne secrétaire de direction
- Célibataire, sans enfant
- Vit dans un appartement au 4^{ème} étage avec ascenseur.
- Une femme de ménage 1/sem

Contexte (1)

- Sortie depuis 15 jours de l'hôpital du service de SSR après 4 mois d'hospitalisation suite à une chute accidentelle grave dans l'escalier.
- Elle a eu un hématome au niveau de la moelle épinière qui a été opéré puis infection post opératoire ayant nécessité une nouvelle intervention (réanimation, séjour en aigu puis en SSR). Elle a perdu 10kgs au cours de ce long séjour hospitalier.

Contexte (2)

- Autonome avant son hospitalisation, Elle a maintenant beaucoup plus de mal à se déplacer. Elle ne peut plus se rendre chez son généraliste habituel (son cabinet est loin et nécessite de prendre deux bus, et il ne se déplace pas à domicile)
- Un rendez vous avec un nouveau généraliste exerçant dans une maison de santé près de chez elle a été pris avec son accord, mais elle ne s'y est pas rendu . Une IDE vient donc la voir à domicile

Trame de Synthèse :

Les problèmes (d'ordre éducatif ou non)

Le traitement (observance, contraintes, effets secondaires, automédication)

Les forces (volontaire, motivé, a des projets, analyse sa situation)

Les personnes ressources (entourage et/ou professionnels)

Les points à approfondir

La priorité du moment :

Mener un entretien de compréhension
avec Mr ROL

Mr ROL

Monsieur ROL

- 91 ans.
- A travaillé comme ouvrier dans le bâtiment puis employé dans l'informatique.
- Marié (épouse de 80 ans), deux enfants, quatre petits-enfants.
- Vit dans un appartement au 1er étage sans ascenseur.
- Autonome. Il gère seul ses médicaments, fait les courses.
- Marche avec une canne uniquement à l'extérieur et sort tous les jours.
- Aucune aide à domicile.

Contexte

- Hospitalisé 15 jours en service de gériatrie aiguë pour une chute avec des troubles de l'équilibre évoluant depuis plusieurs mois. Le diagnostic d'AVC cérébelleux semi récent a été fait, expliquant les troubles de l'équilibre.
- Son traitement antihypertenseur a été augmenté du fait de chiffres tensionnels élevés. Un traitement par aspirine a été introduit.
- Il revoit son médecin un mois plus tard en consultation .

