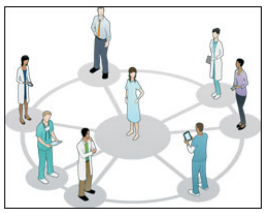
Communication thérapeutique: pour les patients... et pour les soignants

ROULLOT- PRADEL V. [1,2], JORIOZ C. [1, 2, 3], MAMPE-AMRSTRONG H. [1,3], GRANGE P. [1,3] , SECHERESSE T. [1,3,4]

1.Centre d'Enseignement par Simulation – CEnSIM
2. Centre d'Evaluation et de Traitement de la Douleur – CETD
3. Service d'Accueil des Urgences - SAU- SAMU- Centre 15
4. Laboratoire des Sciences de l'Education, Univ. Grenoble Alpes

[1,2,3] Centre Hospitalier Métropole Savoie CHMS - BP 31125 - 73011 CHAMBERY Cedex

Contexte



Depuis quelques années, la pratique de l'hypnose dans la prise en charge du patient se généralise, associée aux thérapies conventionnelles, et ceci principalement en ce qui concerne le soulagement de la douleur, dans toutes ses composantes, physiques mais également émotionnelles.

Une formation en communication thérapeutique, représentant les **bases de l'hypnose**, a été créée pour permettre l'accès au plus grand nombre de soignants, **quelle que soit la discipline et la profession soignante**, avec pour objectif la **ré-humanisation du soin,** la **diminution de la douleur et de l'anxiété**, pour une meilleure **compréhension et adhésion au soin**.

L'objectif global de par la multidisciplinarité et le mélange des professions soignantes étant de réaliser une véritable **« chaîne de soins »** formée à la communication thérapeutique.

Méthode

Formation sur la communication en groupes multidisciplinaires et multi-professionnels

1. Rôle central de la communication dans le soin

- Gestion de la douleur
- Anxiolyse
- Adhésion aux soins

2. Importance de la communication tout au long de la filière de soin

- Accueil
- Installation
- Soin...

3. Différents niveaux de conscience

Conscience modifiée négative « transe négative » souvent présente dans un contexte de stress

Formation axée sur des exercices, mises en situation, jeux de rôles et travail en groupe.

4. Les différentes modalités et outils

- Langage Verbal,
- Langage Non Verbal
- Langage Para Verbal

permettant de créer l'alliance avec le patient, de le faire sortir de sa transe négative pour une meilleure compréhension et un vécu facilité des soins.

5. Accompagnement des gestes de soins par la communication (Simulation)

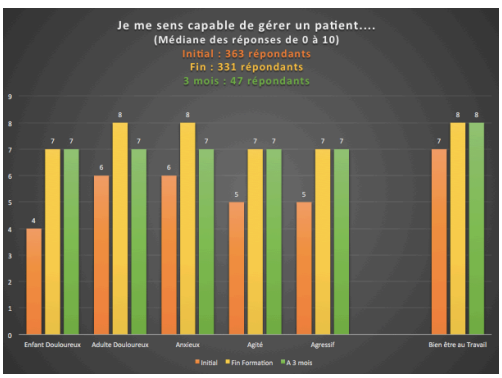
Ponction lombaire, pose de perfusion, réduction de fracture, installation, toilette chez patient douloureux non communicant verbal…

6. Impact sur le bien être du soignant

Résultats

Plus de **350 professionnels de santé** ont bénéficié de ce programme: 112 médecins (dont 66 libéraux), 7 sages-femmes, 214 soignants (IDE, AS, ASH, MER, Kiné, Ambulanciers...) et 17 cadres de santé et adjoints administratifs.

Evaluation selon méthode de Kirkpatrick :**Réactions, Apprentissage, Comportements** évalués par questionnaires avant, à la fin et à trois mois de la formation:
Réactions :satisfaction élevée des participants (lien avec les pratiques professionnelles)
Apprentissages :très bonne perception de la capacité à mettre en pratique les outils.
Comportements : **Diminution du stress pour la prise en charge de patients algiques, anxieux, confus et/ou agités et les patients ou familles agressives**.
Poursuite à trois mois témoignant **d'une appropriation et d'une mise en pratique des outils.**
Enfin, il a été montré un **meilleur ressenti de son activité professionnelle** par le soignant et au delà une **amélioration du bien-être au travail.**



Discussion

- Ces outils de communication sont une **plus-value** dans la prise en charge du patient, dans sa **compréhension du soin**, la **réduction de l'anxiété et de la douleur**, et permettent de **replacer le patient au centre du soin**. Avec un impact secondaire de réduction des lettres de plainte…mais également une aide dans **l'annonce d'une mauvaise nouvelle,** d'un événement indésirable lié au soin ou même dans les **relations entre professionnels...**
- Les limites tiennent au turn-over soignant, et à la nécessité d'avoir un nombre suffisant de formés pour permettre un réel impact autre qu'individuel au sein d'un service ou d'une structure.
- La **satisfaction des formés** et la demande ont fait créer une nouvelle **formation spécifique pour les personnels du Centre 15**, avec la particularité d'un contact uniquement téléphonique.
- Le projet en cours est de créer également une formation « Atelier de Simulation en **outils de management**», utilisant les outils de la communication thérapeutique, les cadres formés en Communication Thérapeutique ayant rapporté également le bénéfice de ces outils.