Discutonssante.fr

Une E-formation à la communication professionnelle en santé

Claude Richard[1], Marie-Thérèse Lussier[1], Pierrik Fostier[2], Capsana

[1]Equipe de recherche en soins de première ligne, Centre intégré de santé et des services sociaux de Laval

[2]Département Universitaire de DPC des Facultés de Médecine de Toulouse

Contexte

Discutons Santé (www.discutonssante.fr), mis en ligne en janvier 2017 par le Département Universitaire de DPC des Facultés de Médecine de Toulouse, offre aux professionnels de la santé une autoformation novatrice basée sur l'approche « CIM » dont le but est de favoriser une collaboration efficace entre eux et leurs patients.

L'approche CIM est issue d'un travail de synthèse de la littérature et d'une démarche expérientielle et réflexive d'un groupe interdisciplinaire de cliniciens en contexte de soins de première ligne de l'Unité d'enseignement de la médecine de famille de la Cité-de-la-Santé, Laval, Québec.

L'approche CIM s'appuie sur le modèle des croyances relatives à la santé, le modèle transthéorique et des concepts-clés en communication.

Cette autoformation aide les soignants à cerner rapidement la « disposition à se traiter » de leurs patients, à adapter leurs interventions et à soutenir leurs capacités d'autogestion.

Structure

La formation comporte trois modules, C, I, M, visant la maîtrise des stratégies de communication utiles pour les professionnels de santé pour aider leurs patients à progresser dans l'atteinte des cibles de soins.

La structure des trois modules est identique :

Module C

Module I

Module M

1) Introduction;
2) Objectifs;
3) Capsule théorique;
4) Présentation, format verbatim et audio, et analyse de cas cliniques;
5) Évaluation ;
6) Résumé des concepts-clés.

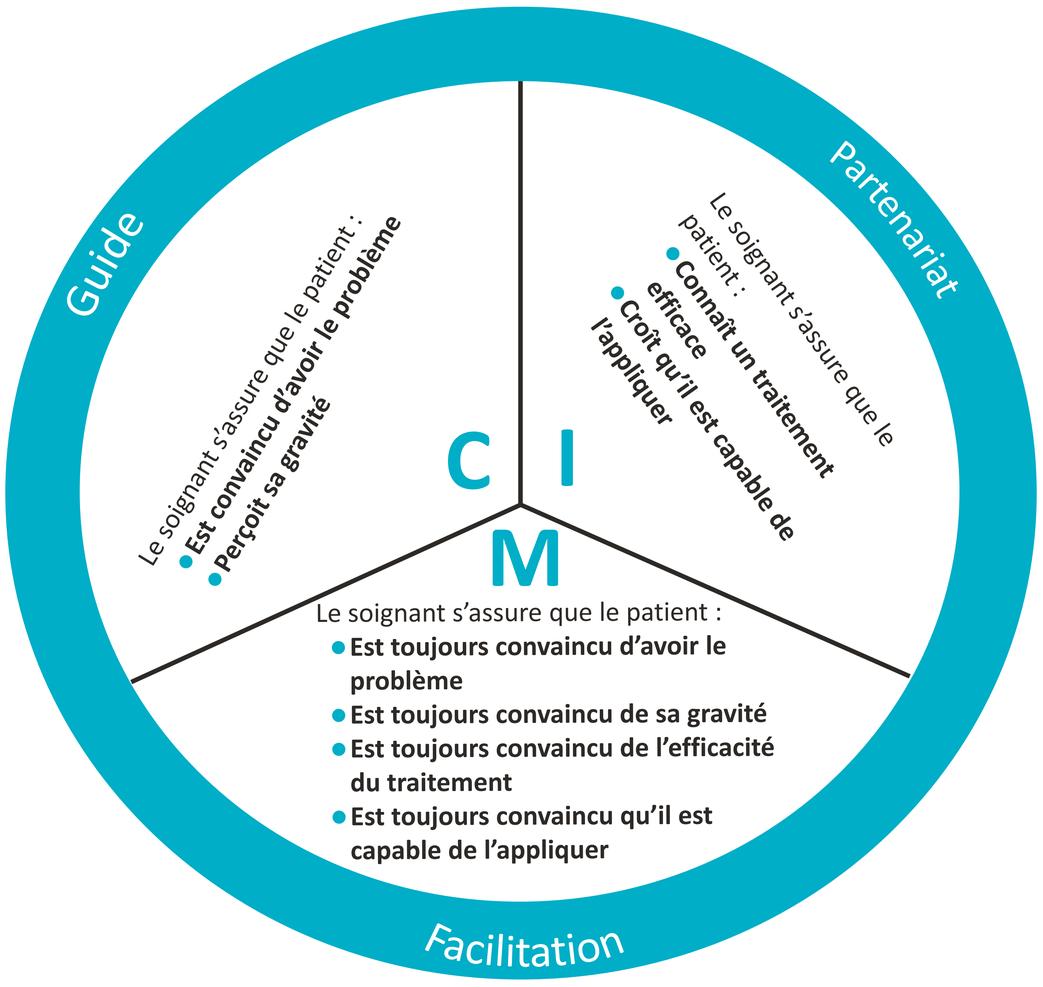
- Le contenu et la navigation du site ont fait l'objet d'une validation auprès d'utilisateurs-tests (médecins, infirmières, pharmaciens, psychologues)
- Le temps requis pour compléter un module est d'environ 60 minutes. Le participant peut diviser son travail en plusieurs visites distinctes selon sa disponibilité.
- **Une formation**
  - **-non présentielle (ODPC N° 2535)**
  - **-validante DPC par l'ANDPC sous le N° 25351700006.**
  - **-indemnisée, pour les médecins libéraux**

RENCONTRES Toulouse I 2017 Prescrire

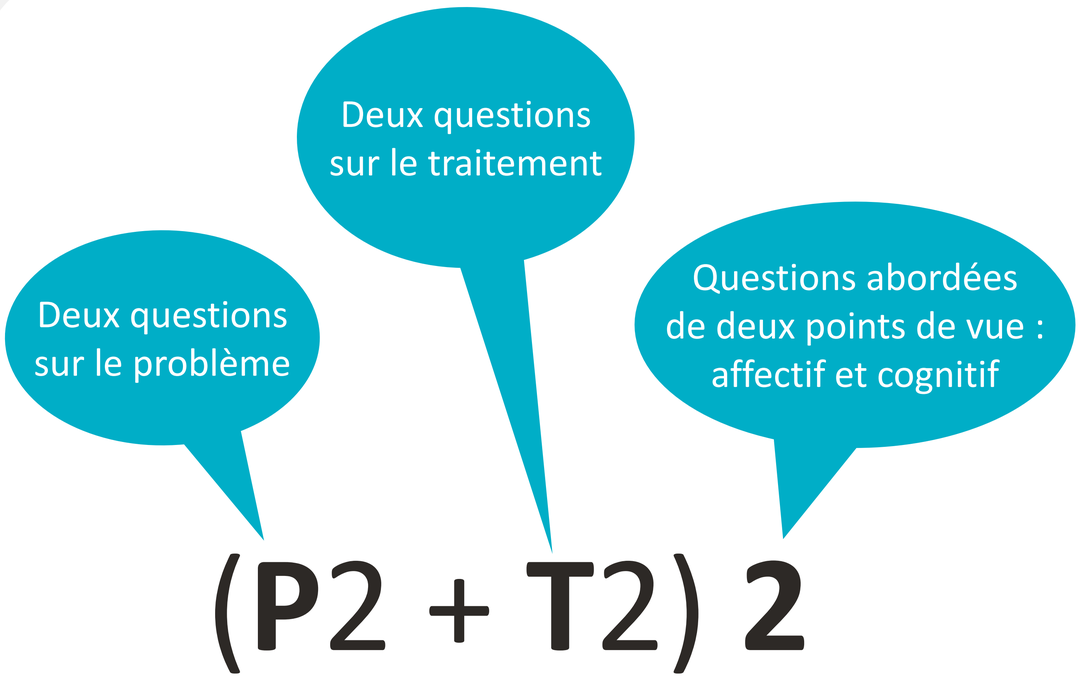
C **Convaincre** et éduquer à propos de l'existence et de la gravité d'un problème de santé.

I **Implanter** un plan de traitement en encourageant son adoption.

M **Maintenir** le plan de traitement en entretenant la motivation.



Les tâches communicationnelles sont spécifiques à chaque étape de l'approche. Le professionnel de santé identifie la disposition du patient à se soigner à divers moments du parcours de sa maladie chronique et les obstacles, de nature affective ou cognitive, rencontrés.



- **P2** représente les deux questions sur le problème de santé
- **T2** représente les deux questions sur le traitement
- Le **multiplicateur par 2** représente les deux points de vue, affectif et cognitif, à prendre en compte.

Les réponses du patient peuvent être de nature cognitive ou affective

Le professionnel de santé doit adapter ses réponses en utilisant les bonnes stratégies communicationnelles

Stratégies de nature cognitive

- Discuter des croyances
- Corriger les fausses croyances
- Vérifier les propos
- Offrir des explications
- Présenter d'autres possibilités
- Faire de l'éducation
- Analyser les arguments du patient
- Raisonner avec le patient

Stratégies de nature affective

- Écouter
- Utiliser la méthode du reflet
- Manifester de l'empathie
- Exprimer du soutien
- Rassurer
- Reconnaître comme normales les difficultés du patient
- Faire exprimer au patient les émotions associées au problème

Conclusion

- Il n'y a pas une seule manière d'entrer en relation
- Il n'y a pas un seul moment dans une relation
- Il n'y a pas une seule manière de communiquer

CIM se veut une carte pour permettre au soignant d'adapter sa manière de communiquer et d'entrer en relation selon la « disposition à se traiter » de ses patients.

Savoir avoir la bonne manière, au bon moment et avec des propos pertinents.