

Zofingue, le 23.06.2020

Dr Marianne Schärli, responsable Développement dans la  
pratique, Spital Zofingen AG

## **PRISE EN CHARGE DES PATIENTS**

### **CMBO 37**

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

1

## **Objectifs**

Au terme de la formation, les participants sont  
capables

- de mieux comprendre les patient(e)s,
- de prendre en charge de manière adaptée les personnes ayant des besoins spécifiques,
- et de gérer dès lors plus efficacement les situations exigeantes.

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

2

## Attentes

1. Qu'attendez-vous de cette journée? (bleu)
2. Quels sont les thèmes que vous souhaiteriez voir abordés pour que cette journée de formation soit utile pour vous? (jaune)

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

3

## Situations de patient(e)s

1. Imaginez une situation complexe avec un(e) patient(e).
2. Dans les images disponibles, sélectionnez-en une qui correspond à votre propre état dans cette situation.
3. Notez la situation vécue ou imaginée avec les dialogues.

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

4

## Stigmatisation

Travail de réflexion en petits groupes – prenons l'exemple d'une personne âgée:

- À quoi pensez-vous lorsque vous entendez le mot «personne âgée»?
- Quelles caractéristiques associez-vous à l'âge? Positives/négatives?
- Quelle est l'idée que vous vous faites des personnes âgées?

Créez une image sur le thème des personnes âgées, par exemple en réalisant un collage.

## Stigmatisation

Travail de réflexion en petits groupes – prenons l'exemple d'une personne âgée:

- À quoi pensez-vous lorsque vous entendez le mot «personne âgée»?
- Quelles caractéristiques associez-vous à l'âge? Positives/négatives?
- Quelle est l'idée que vous vous faites des personnes âgées?

«Oh seigneur!  
Revoilà Monsieur  
Hugentobler, un client  
difficile – et c'est moi qu'il  
vient voir, justement  
aujourd'hui!»

Créez une image sur le thème des personnes âgées, par exemple en réalisant un collage.

## Facteurs d'influence

Votre pensée et votre attitude vis-à-vis de votre interlocuteur influencent vos actions et votre comportement. Votre comportement influence la réaction de votre interlocuteur.



<https://www.scinexx.de/news/geowissen/es-gibt-drei-arten-des-laecheins/> [6.6.2020]

- Prophétie autoréalisatrice



<https://iloveyou-eterna.blogspot.com/2020/01/du-bist-dumm-turkce.html> [6.6.2020]

- «Je vais bien, tu vas bien» (Berne, 1961, analyse transactionnelle)

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

7

## Comment gérer la situation

- Communication appropriée (voir 20 règles)
- Approche centrée sur le patient/la patiente
- Soins participatifs (Schärli et al., 2020):
- recherche de solution participative

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

8

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE  
Orthopädieschuhtechnik und Schuhservice Schweiz  
Technique Orthopédique de Chaussures et Cordonnerie Suisse

## Communication

**Kommunikationsquadrat**

Sender mit vier Schnäbeln  
Empfänger mit vier Ohren

Sachinhalt, Selbstkundgabe, Beziehungshinweis, Appell

<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat> [6.6.20]

<https://www.transaktionsanalyse-online.de> [6.6.20]

Nurse	Situations émotionnelles	ARRR	Situations difficiles
<b>N</b>	Nommer les émotions	<b>A</b>	Attendre
<b>U</b>	Manifester sa compréhension	<b>R</b>	Répéter
<b>R</b>	Exprimer du respect	<b>R</b>	Reformuler
<b>S</b>	Apporter son soutien	<b>R</b>	Résumer
<b>E</b>	Investiguer d'autres aspects	Élaboré sur la base de: ASSM (2013). Communication dans la pratique médicale quotidienne. Belp: Jordi.	

07.06.2020 Schärli / CMBO 37 / 2020 9

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE  
Orthopädieschuhtechnik und Schuhservice Schweiz  
Technique Orthopédique de Chaussures et Cordonnerie Suisse

## Approche centrée sur le patient

Écoute active	Obstacles à la communication
Ouvrir la porte	1. Ordonner, commander, inviter
Se taire	2. Mettre en garde, exhorte, menacer
Faire preuve d'attention	3. Faire la morale, donner des leçons, jurer
Tout faire pour essayer de comprendre	4. Conseiller, faire des propositions, fournir des solutions
«Se blâmer soi-même»	5. Convincer en apportant des arguments logiques, exposer des théories, donner des raisons, faire la leçon
Empêcher son interlocuteur de perdre la face	6. Juger, critiquer, contredire, faire des reproches, accuser, condamner
	7. Complimenter, approuver, flatter, évaluer positivement
	8. Insulter, ridiculiser, faire honte, étiqueter, utiliser des clichés
	9. Interpréter, analyser, diagnostiquer
	10. Calmer, exprimer de la sympathie, consoler, redonner courage, avoir de la compassion, soutenir
	11. Faire des recherches, questionner, soumettre à un interrogatoire, (tâter le terrain)
	12. Détourner la conversation, esquiver le sujet, charrier

Élaboré sur la base des principes de Carl Rogers

07.06.2020 Schärli / CMBO 37 / 2020 10

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE  
Orthopädieschuhtechnik und Schuhservice Schweiz  
Technique Orthopédique de Chaussures et Cordonnerie Suisse

## Chercher une solution participative

### Partizipatives Caring mit Kontinua

Wohlbefinden

pflegende Person      gepflegte Person

Ausgangslage/Ansichten unterschiedlich

K1: Von Freundlichkeit zu Menschlichkeit  
K2: Von jemanden kennen zu jemanden verstehen  
K3: Von stellvertretend tun zu «das Wesentliche tun»  
K4: Von aufmerksam sein zu achtsam sein  
K5: Von Problem lösen zum gemeinsam Lösungen entwickeln  
K6: Von befähigen zum Wissensmanagement

Gesamtumfeld

Störungen

Einflussfaktoren

Interprofessionelle Zusammenarbeit

(wenig) Zeit/Stress

Unterschiede bei den Pflegenden

- de la résolution du problème à l'élaboration d'une solution conjointe  
- agir main dans la main/en partenariat

07.06.2020      Schärli / CMBO 37 / 2020      11

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE  
Orthopädieschuhtechnik und Schuhservice Schweiz  
Technique Orthopédique de Chaussures et Cordonnerie Suisse

## Situations de santé

Veillez réfléchir aux points suivants: 1. Définition/causes, 2. Signes/symptômes et 3. Pertinence professionnelle et manière de réagir en cas de:

- I Démence: <https://www.alzheimer-schweiz.ch/fr/les-demences/>
- II Diabète: <https://www.diabetesschweiz.ch/fr/a-propos-du-diabete.html>
- III Déficiences intellectuelles: <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/deficiences-intellectuelles/>
- IV Patients agressifs
- A) Parkinson: <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/parkinson/>
- B) Accident vasculaire cérébral (AVC): <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/accident-vasculaire-cerebral/>
- C) Sclérose en plaques (SEP): <https://www.multiplesklerose.ch/fr/propos-de-la-sep/>
- D) Handicap physique: amputation, paraplégie/tétraplégie: <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/protheses-amputation/>

Écrivez vos résultats sur un tableau à feuilles mobiles et présentez-les ensuite à vos collègues en plénum.

07.06.2020      Schärli / CMBO 37 / 2020      12

## Agression: chaussure défectueuse

Briser le schéma stimulus-réponse, par exemple en proposant un café

1. Tout d'abord, ne rien faire
2. Analyser la situation et gagner du temps: «Que s'est-il passé PRÉCISÉMENT?»
3. Faire preuve de compassion: «Cela s'est passé au milieu de votre conférence? Ça a dû être très difficile pour vous».
4. Laisser le client exprimer sa colère – mais surtout rester CALME, ne pas fournir d'explications
5. «Qu'attendez-vous de moi? Qu'aimeriez-vous que je fasse?» (Source: <https://ze.tt/mit-diesen-tricks-kannst-du-aggressive-menschen-beruhigen/>)

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

13

## Autres

- Douleurs chroniques: <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/douleur-chronique/>
- Épilepsie: <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/epilepsie-maladie-systeme-nerveux/>
- Problèmes cardiovasculaires
- Sclérose latérale amyotrophique (SLA): <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/sla-sclerose-laterale-amyotrophique>
- Déficiences visuelles/auditives: <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicaps-sensoriels/surdicecites-troubles-ouie-audition/>
- Mycose des ongles
- Goutte
- Dépression: <https://www.myhandicap.ch/fr/sante/sante-mentale/depression/>
- Comment réagir en cas de chute

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

14

## Personnes intransigeantes

- Définition
- Raisons possibles de leur comportement
- Comment réagir

## Groupes marginalisés

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

15

## Messages à emporter

?

07.06.2020

Schärli / CMBO 37 / 2020

16