

Concertation intercollégiale à thème préétabli – L'Empowerment du patient

Mode d'emploi

Ce module pour une concertation intercollégiale sur le concept d'« empowerment du patient » a été élaboré sous la direction du professeur Edgard Eeckman, président de l'ASBL Patient Empowerment, et du kinésithérapeute Lode Verreyen (Équipe des Compétences en Médecine, UA & Odisee Hogeschool).

L'objectif de cette concertation intercollégiale est, après une courte introduction au sujet, d'engager un dialogue avec des collègues. Grâce à vos propres expériences et compréhension, cette concertation intercollégiale enrichira vos perspectives et compréhensions personnelles. La contribution individuelle de chaque participant est essentielle au succès de la discussion.

Bien que cette concertation soit spécifiquement orientée vers la kinésithérapie générale, son contenu est largement applicable. Elle constitue une opportunité précieuse pour tous les kinésithérapeutes, indépendamment de leur domaine d'intérêt, d'améliorer leurs connaissances et compétences en matière d'empowerment du patient et, par conséquent, d'améliorer la qualité des soins.

Ce mode d'emploi contient une description et les objectifs pédagogiques de la concertation intercollégiale, ainsi que le texte détaillé accompagnant la présentation PowerPoint.

Description et objectifs

Lors de cette concertation intercollégiale, nous explorerons le concept d'« empowerment du patient », essentiel pour un traitement réussi. L'empowerment du patient va au-delà d'informer les patients : il vise à créer un environnement où les patients prennent eux-mêmes le contrôle de leurs soins et de leur santé. Nous aborderons des dilemmes tels que l'équilibre entre les conseils médicaux et les choix des patients, et partagerons notamment des expériences sur l'implication des patients dans leurs décisions de soins et le rôle du prestataire de soins dans l'empowerment du patient.

Sources

www.patientempowerment.be

Balanceren tussen macht en onmacht, E. Eeckman

Praktijkboek Patient Empowerment, E. Eeckman

Mode d'emploi

Dia 1 – Titre

Dia 2 – Disclaimer

Une concertation intercollégiale repose sur la contribution de chaque participant. Partagez vos expériences et connaissances pour assurer une discussion riche et variée. Participez activement.

Dia 3 – Qu'est-ce que l'empowerment du patient ?

Interdépendance – Les soins de santé se caractérisent par une dynamique de pouvoir entre patients et soignants : les soignants prennent souvent l'initiative des décisions et les patients devenant dépendants des soignants, des organismes de soins de santé et du système de soins de santé. Minimiser le sentiment de dépendance et maintenir, restaurer et renforcer autant que possible le sentiment de contrôle des patients peut contribuer à la réussite du traitement. C'est pourquoi il est important de savoir reconnaître l'empowerment du patient : comment lui donner le contrôle de ses soins ?

Dia 4 – Définition de l'“empowerment du patient”

L'empowerment du patient désigne le processus par lequel les patients acquièrent des connaissances, des compétences et un sentiment de contrôle sur leurs propres soins. Cela inclut leur capacité à participer activement à leur traitement et à prendre des décisions concernant leurs soins. Ils ont alors la maîtrise de leurs soins, de leur santé et de leur bien-être.

Dia 5 – Les quatre phases de l'empowerment du patient

- Niveau 1 : patient et soignant échangent des informations, des connaissances et des expériences.
- Niveau 2 : patient et soignant s'influencent mutuellement, échangent des arguments pour et contre.
- Niveau 3 : patient et soignant décident ensemble.
- Niveau 4 : le soignant renforce la conviction du patient qu'il est capable d'assumer la coresponsabilité de l'application correcte du traitement. C'est ce que l'on appelle l'auto-efficacité (“self-efficacy”).

Dia 6 – La communication comme outil

Le moyen de parvenir à ce sentiment de (auto)contrôle est la communication. On ne peut pas ne pas communiquer. Tout commence par l'écoute et l'attention portée à la communication (non) verbale du patient.

Grâce à la communication et à la manière d'aborder le patient, on peut neutraliser le sentiment difficilement supportable de dépendance qui apparaît lorsque l'on a besoin de soins.

Dia 7 – La communication comme outil

Une communication adéquate nécessite une attitude d'ouverture et d'écoute, tant de la part du patient que du soignant, dans une relation d'égal à égal. Étant donné que le patient est plus

dépendant du soignant que l'inverse (le rapport de force est en faveur du second), le soignant joue un rôle clé dans l'empowerment de son patient.

Dia 8 – Communication efficace et soin au patient

Il est essentiel d'identifier les signes non verbaux car cela permet au soignant de réagir aux besoins du patient, de s'enquérir de son ressenti et de ses souhaits.

En pratiquant l'écoute active, le soignant favorise la communication avec le patient et crée un environnement ouvert dans lequel, là encore, ses besoins et ses inquiétudes peuvent être mieux pris en compte.

Dia 9 – Soins personnalisés et relation d'égalité

Il est important que le patient comprenne les informations et le traitement. Des explications claires et répétées ne sont pas inutiles. La méthode « teach-back » peut également être utilisée : le soignant demande au patient de reformuler avec ses propres mots ce qui vient d'être discuté.

Lorsque, à la fin d'une séance, un moment est systématiquement réservé aux questions et à l'identification des obstacles à l'application du traitement, la communication et la relation de confiance entre le soignant et le patient se renforcent.

Cela conduit à des soins mieux adaptés, à une confiance mutuelle et, surtout, à une relation d'égalité entre patient et soignant.

Dia 10 – Les avantages de l'empowerment du patient

Lorsque les patients sont activement impliqués dans leur traitement, les résultats sont meilleurs.

Grâce à l'empowerment ils ont :

- une meilleure compréhension de leur traitement
- une plus grande satisfaction de leur traitement
- une autonomie renforcée par rapport à leur santé
- une relation patient/soignant de meilleure qualité

Ceci a un impact durable sur le bien-être global du patient mais aussi sur celui du soignant. Cela permet d'éviter la survenance d'un burnout par exemple.

La prise en compte du contexte accroît également l'implication et la motivation du patient, ce qui favorise une meilleure connexion au processus de soins. Cela responsabilise également le patient dans le cadre du traitement et le fait participer plus activement à son rétablissement.

Dia 11 – Quelques exemples d'empowerment du patient insuffisant

- Le soignant prend toutes les décisions, sans solliciter l'avis ou la confirmation du patient.
- Le patient semble confus/incertain, mais n'est pas encouragé à poser des questions ou les causes de l'incertitude ne sont pas explorées.
- Le soignant n'explique pas clairement les options de traitement

- Le soignant ne reconnaît pas/ignore les signaux non verbaux d'inconfort ou d'incompréhension du patient (ou des proches présents) : reconnaître les signaux non verbaux permet de répondre aux besoins du patient, même s'ils ne sont pas exprimés verbalement. C'est l'occasion de s'enquérir du ressenti ou des inquiétudes du patient.

Dia 12 – L'empowerment du patient : comment s'y prendre ?

Le focus est mis sur l'importance de la communication, de l'implication et de la coopération entre le patient et le kinésithérapeute, afin de favoriser un sentiment de contrôle et d'autonomie chez le patient. Le patient est alors aux commandes de son processus de soins. Ce processus est appelé « empowerment du patient ».

Dia 13 & 14 – Quelques astuces pratiques

Reconnaître les signaux subtils :

Soyez attentif aux changements de ton, au langage corporel et aux expressions du visage, tous signaux qui peuvent donner des indices importants sur l'état émotionnel du patient. Exemples : voix hésitante, évitement du contact visuel, sourire forcé.

Favorisez la communication ouverte :

Posez des questions ouvertes et incitez le patient à partager ses pensées et son ressenti. Créez un environnement sûr et soutenant. Résumez ce qu'a dit le patient pour montrer que vous l'écoutez et que vous le comprenez.

Montrez de l'empathie :

Reconnaissez les sentiments et les difficultés du patient et offrez-lui votre soutien. Une approche empathique renforce la confiance et la coopération.

Collaborez avec le patient :

Impliquez le patient dans l'élaboration du plan de traitement et discutez des options envisageables. Vous renforcez ainsi l'engagement et l'adhésion à la thérapie.

Soyez flexible par rapport au traitement :

Adaptez le traitement aux besoins du patient et aux circonstances. Cherchez le bon équilibre entre le plan et la réalité quotidienne du patient. Discutez des solutions aux difficultés auxquelles il est confronté.

Dia 15 – 5 Idées fausses sur l'empowerment du patient

Nous terminons cette brève introduction par 5 idées fausses sur le concept d'empowerment du patient. Cette dernière dia constitue donc un préambule à la concertation intercollégiale qui suit cette introduction.

L'objectif est que les participants discutent de chaque idée fausse avant de partager les rectificatifs apportés par le président de l'asbl Patient Empowerment à ces idées fausses. Bien entendu, ces rectificatifs peuvent encore être discutés.

Source : <https://patientempowerment.be/getuigenissen/10-misvattingen-over-patient-empowerment/>, consulté le 5/12/2024.

Dia 16 – « Le patient a toujours raison »

Non, même dans le cadre de l'empowerment du patient, le patient n'a pas toujours raison car personne n'a toujours raison. Le principe de l'empowerment du patient est que soignant et patient partagent leurs idées, leurs connaissances et leur expérience pour décider ensemble de la voie la plus appropriée.

Bien entendu, les objectifs de vie du patient sont au centre de la démarche. En effet, seuls les patients sont à même de dire ce qu'ils perdent en raison de l'affection dont ils souffrent. Ils doivent donc pouvoir décider s'ils considèrent que le traitement (et ses conséquences) vaut la peine d'être suivi. Car in fine, il s'agit de leur corps.

Dia 17 – « Je n'ai pas de temps pour autonomiser mes patients »

Notre système de soins de santé manque cruellement de ressources et de personnel tandis que sa dynamique financière est axée sur la quantité et non sur la qualité. Cela incite un soignant qui veut bien gagner sa vie à voir beaucoup de patients, à raccourcir les consultations et à multiplier ses interventions. Cette dynamique entraîne une surcharge de travail. Personne ne le nie mais il faut absolument que cela change.

Ceci étant, l'empowerment du patient est avant tout une attitude : vous reconnaissez l'être humain dans le patient, vous le traitez comme un égal et comme une personne qui a une valeur. Cette attitude se retrouve également dans le style de communication adoptée avec le patient et dans la manière dont vous vous conduisez avec lui. Parler avec gentillesse et empathie à un patient ne prend pas plus de temps que de le faire avec autorité, arrogance ou par pure routine.

Il est évidemment important que les soignants se sentent bien. Ce n'est pas pour rien que nous ne cessons d'insister sur la nécessité de responsabiliser également les soignants au sein de leur organisation. La motivation positive intrinsèque extraordinairement forte qui existe aujourd'hui parmi eux est extrêmement précieuse. Nous devons l'entretenir et la protéger. Bref, l'autonomisation des patients protège également les soignants et leur évite, par exemple, de souffrir de burnout.

Dia 18 – « Les patients ne veulent pas participer aux décisions »

Il est vrai que certains patients préfèrent laisser la décision aux soignants. C'est leur droit le plus strict et il convient de le respecter. La codécision et l'autonomisation ne peuvent ni ne doivent être imposées. Si une personne laisse l'entière initiative au soignant, elle n'a pas à se sentir coupable de le faire.

Toutefois, un soignant ne peut pas présumer qu'un patient ne souhaite pas participer à la prise de décision. Il doit explicitement lui demander dans quelle mesure il souhaite s'impliquer.

Dia 19 – « Les patients remettent en question l'expertise des soignants »

La plupart des patients sont bien conscients que les soignants ont plus d'expertise qu'eux-mêmes. Ils sont formés pour soigner ce dont ils souffrent et, bien souvent, ils sont acquis une expérience approfondie et variée dans leur domaine.

Les doutes quant à l'expertise des soignants ne sont généralement pas la raison pour laquelle les patients souhaitent participer à la prise de décision. Ils veulent, autant que possible, influencer sur ce qui leur arrive. Ils tiennent également à être informés de manière adéquate et appropriée des conséquences et des effets secondaires du traitement. Il s'agit pour eux d'avoir un sentiment de contrôle, autrement dit le sentiment de pouvoir continuer, dans la mesure du possible, à diriger leur propre existence et ses conditions.

Dia 20 – « L'empowerment du patient ne conduit pas nécessairement à de meilleurs résultats »

L'empowerment du patient apporte-t-il quelques chose sur le plan médical ? Il est sans aucun doute nécessaire de poursuivre les recherches scientifiques relatives aux effets de l'empowerment sur les différents aspects des soins.

Les six aspects suivants ont toutefois été scientifiquement prouvés (exemples parmi d'autres) :

- 1. La perte de contrôle dont souffre une personne dans n'importe quelle situation est très pénible et peut parfois même aggraver la maladie.*
- 2. Avoir un sentiment de contrôle a des effets positifs, physiques et psychologiques.*
- 3. Les gens en général et les patients en particulier ont besoin d'avoir le plus grand sentiment de contrôle possible.*
- 4. Beaucoup de patients souhaitent participer à la décision.*
- 5. Permettre au patient de participer à son processus de soins et renforcer sa capacité à le faire permet d'augmenter sa confiance dans le traitement.*
- 6. Décider ensemble permet d'améliorer la relation patient - soignant.*