

Guide d'observation pour l'entretien systématique avec le patient dans le cadre de l'entraînement

Table des matières

1	Introduction.....	2
2	Réalisation de l'observation	2
2.1	Quel est l'objet de l'observation ?	2
2.2	Comment l'observation se déroule-t-elle ?	2
2.3	Qui observe ?	3
2.4	Comment le feedback est-il délivré ?	3
3	Sources	4

1 Introduction

Dans le cadre des entraînements pratiques, les observations des entretiens systématiques avec les patients suivies du feedback des observateurs servent de base à une discussion et une analyse ciblées des entretiens. Les observations aident à s'assurer que tous les contenus indiqués dans le guide d'entretien défini par l'hôpital ont été abordés et de quelle manière. Ceci permet aux personnes formées d'acquiescer de l'assurance, et de définir des objectifs d'amélioration.

Le présent guide est avant tout destiné aux personnes menant ou suivant de la formation à l'entretien systématique avec le patient. Il peut par ailleurs servir d'outil aux observateurs.

Remarques importantes :

Les personnes qui réalisent un entretien sous observation sont dans une position exposée. Il est par conséquent essentiel que l'exercice ait lieu dans un cadre protégé afin de permettre un apprentissage constructif. Ceci présume une approche responsable et prudente de la part du formateur. Il est important de mener les observations de la manière la plus objective possible et de ne pas interpréter les comportements mais de les décrire.

2 Réalisation de l'observation

Les participants à l'entraînement sont informés que l'observation n'est pas un contrôle, mais un exercice et une opportunité d'amélioration. Elle sert de support à la mise en œuvre de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible. Elle ne s'occupe pas des individus, mais vise à offrir un entraînement dans un cadre protégé.

2.1 Quel est l'objet de l'observation ?

L'observation concerne les aspects principaux de l'entretien systématique avec le patient tels qu'ils sont décrits dans la publication « Vérification systématique de la médication dans les hôpitaux de soins aigus. Recommandations dans le cadre du programme pilote national progress ! la sécurité de la médication aux interfaces » (chapitre 5.1 et guide d'entretien). Le questionnaire d'observation (cfr. la boîte à outils) sert à noter de manière ordonnée les éléments observés et sert de base pour le feedback à la personne qui mène l'entretien. Il contient des critères concernant deux niveaux d'observation :

- Partie 1 : Structure (contexte, déroulement / systématique, formulation)
- Partie 2 : Contenus spécifiques selon le guide d'entretien (médicaments, adhésion au traitement, allergies)

Selon la situation de l'entretien, quelques critères peuvent être omis, tels que le critère d'allophonie. Les critères d'observation peuvent être adaptés au guide d'entretien de votre hôpital.

2.2 Comment l'observation se déroule-t-elle ?

Sécurité des patients Suisse a conçu le questionnaire d'observation de manière à ce qu'il représente les aspects de l'entretien particulièrement importants de son point de vue. Sous cette forme, il est trop riche pour que tous les critères puissent être observés et évalués en même temps par la même personne. Les approches suivantes de l'observation sont proposées :

- Observations par deux personnes : une personne observe les aspects de l'entretien tels que la structure, tandis qu'une autre observe les contenus spécifiques.
- Lorsque plusieurs entretiens sont observés à la suite, observer des critères différents : définir au préalable les critères à observer lors d'une première série, par exemple deux critères de la partie 1 et deux critères de la partie 2. Lors de l'observation suivante, changer de critères.

Des commentaires libres peuvent être notés dans la colonne « notes » du questionnaire. Enfin, en conclusion de l'observation, un feedback est donné à la personne observée.

2.3 Qui observe ?

L'observation des entretiens d'entraînement est réalisée par une, deux ou plusieurs personnes. En effet, deux personnes voient plus de choses qu'une seule, et peuvent ainsi fournir un feedback plus articulé. Les personnes qui réalisent les observations peuvent par exemple être d'autres participants à la formation qui observent des collègues lors de l'entretien avec le patient, dans le cadre d'un jeu de rôle. Le questionnaire d'observation peut en outre être utilisé par les formateurs/formatrices.

Prérequis pour les observateurs :

- Ils disposent de connaissances concernant la vérification systématique de la médication.
- Ils connaissent bien le guide d'entretien de l'hôpital et la liste des médicaments pris avant l'admission.
- Ils connaissent les critères d'entretien systématique qui figurent sur le questionnaire d'observation.
- Ils connaissent ou ont reçu des informations sur le feedback constructif (voir 2.4).

2.4 Comment le feedback est-il délivré ?

Les règles fondamentales suivantes s'appliquent pour un retour d'informations constructif :

Règle	Exemples
Dire tout d'abord quelque chose de positif	« J'ai noté avec plaisir que tu as spécifiquement intégré les emballages des médicaments dans l'entretien. »
Poser des questions d'autoévaluation	« Comment as-tu ressenti l'entretien ? »
Décrire (avec des exemples) et poser des questions <ul style="list-style-type: none"> • Ne pas juger (négativement) • Utiliser la première personne 	<p>« J'ai observé que tu as parfois perdu le fil conducteur de l'entretien. Ceci t'a conduit à aborder de manière approfondie l'histoire médicale de la patiente. »</p> <p>« J'ai noté que ce patient n'était pas en mesure, d'un point de vue cognitif, de donner des informations sur ses médicaments. J'aimerais savoir pourquoi tu n'as pas interrompu l'entretien ? »</p> <p>« J'ai eu l'impression que la patiente n'arrivait pas à te suivre, car tu as utilisé de nombreuses termes médicaux. »</p> <p>« Je suis curieux de savoir pourquoi tu t'y es pris de cette manière pour... » au lieu de « Pourquoi as-tu...? »</p>
Éviter d'utiliser « mais », cela déprécie ce qui a été dit avant	<p>Ne pas dire :</p> <p>« J'ai noté que tu as procédé de manière bien structurée, mais que tu as commencé l'entretien sans te présenter. »</p> <p>Il vaut mieux dire :</p> <p>« J'ai noté que tu as procédé de manière bien structurée. Le fait que tu aies commencé l'entretien sans te présenter m'a un peu dérangé. »</p>

Élaborer des possibilités d'amélioration

- Donner à la personne observée la possibilité de formuler ses propositions
- Faire des propositions supplémentaires

« Avec le recul, que ferais-tu différemment ? »

« Lorsqu'elle s'égare un peu sur son histoire médicale, tu pourrais dire à la patiente que l'objet de l'entretien est d'effectuer un relevé de sa médication actuelle et qu'elle pourra parler de ses maladies lors de la visite du médecin. »

« Si le patient n'est pas en mesure, d'un point de vue de cognitif, de donner des informations, tu pourrais lui dire que tu aimerais en parler avec son médecin de famille, sa pharmacie habituelle ou ses proches et lui demander s'il est d'accord. » (Attention : le cas échéant, obtenir l'autorisation du patient)

3 Sources

Gigante J, Dell M, Sharkey A. Getting beyond "Good Job": How to give effective feedback. Pediatrics 2011 Feb 1;127(2):205-7.

Mascherek A, Bezzola P. Manuel Observations internes et débriefings. progress! La sécurité en chirurgie. Zurich: Fondation Sécurité des patients Suisse. 2014.

Fondation Sécurité des patients Suisse. Vérification systématique de la médication dans les hôpitaux de soins aigus. Recommandations dans le cadre du programme pilote national progress ! La sécurité de la médication aux interfaces. 2015. Ce document peut être téléchargé à l'adresse : <http://www.patientensicherheit.ch/fr/publications/Mat-riel-d-information-Publications.html>

Sunnybrook Health Science Centre, University of Toronto, Faculty of Medicine. BPMH e-Learning Module. 2012. Slides 68-74. Available from: <http://sunnybrook.ca/content/?page=education-bpmh-training>

Van Woerkom M, Zimmermann Ch. Présentation Train-the-Trainer Entretien avec le patient, Groupe de travail 4. progress! La sécurité de la médication aux interfaces, Atelier 2. Bienne: 01.09.2015.