

## AU CENTRE DE LA FORMATION DES SOIGNANTS

Dr Monique Martinez (a), Dr Dominique Séret Bégulé (a), Laurence Lataillade (b)  
a: Centre Hospitalier de Gonesse, Gonesse, FRANCE - b: Hôpitaux Universitaires de Genève, Genève, SUISSE

### L'ENQUETE DE BESOINS PREALABLE (e-Poster P430)

Réalisation de trois tables rondes auprès de femmes diabétiques et une table ronde auprès de soignants de la diabétologie et de l'obstétrique autour « des questionnements et difficultés rencontrés lors du projet de grossesse » (Méthodologie: enregistrement, retranscription des verbatims et analyse des besoins)

Elaboration de deux sessions de formation centrées sur la relation de soin, à destination d'un groupe multidisciplinaire de soignants issus de la diabétologie, de l'obstétrique et de la diététique.

### Les difficultés de la relation de soin

#### FOCUS GROUPES PATIENTES

LA FEMME DIABÉTIQUE VEUT POUVOIR ÊTRE ENTENDUE ET SOUTENUE PAR DES SOIGNANTS OU'ELLE CONSIDÈRE LÉGITIME DANS LA PRISE EN CHARGE DE LA GROSSESSE

#### FOCUS GROUPE SOIGNANT

LE SOIGNANT SE SENT EN DIFFICULTÉ DANS SA POSTURE ÉDUCATIVE DANS UN CADRE DE PRISE EN CHARGE SÉCURITAIRE METTANT EN JEU LE DEVENIR DU FUTUR BÉBÉ

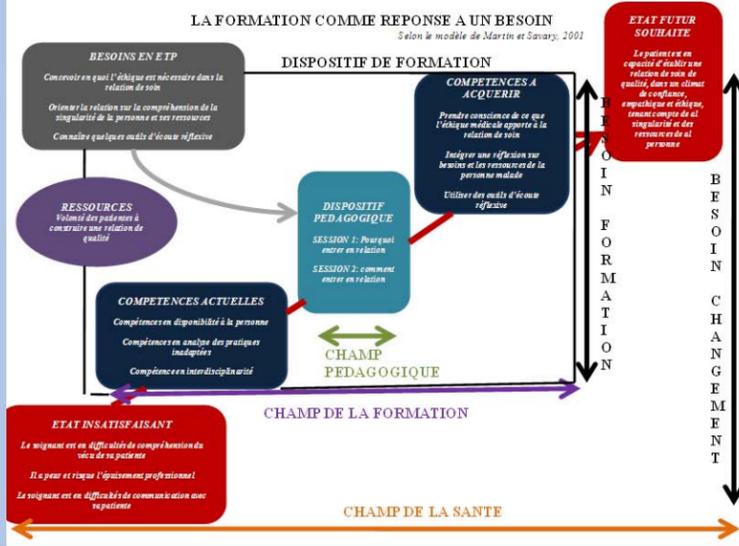
Elle me dit vous êtes sûr que vous avez bien été tenu au courant de ce que vous avez comme maladie ? Parce que même là, si vous ne faites pas attention, il peut mourir votre enfant. Quelqu'un qui vous dit ça à trois semaines avant d'accoucher, c'est de la marraillance

« On devrait nous laisser s'exprimer sans nous blesser »

« Les soignants, ils transmettent leur peur avec leur messages, ils ne connaissent pas »

« On doit informer les gens des risques ! Alors elle l'accepte, elle l'accepte pas, elle l'écoute, elle l'écoute... mais c'est informé. Voilà, et donc on est protégé... »

« Quelques fois, bon... ça devient très lourd, on se dit en soi qu'il y a un moment où l'on n'abandonne pas et là on abandonne, c'est fini... »



### Scénario de la session 1 : "Pourquoi entrer en relation"

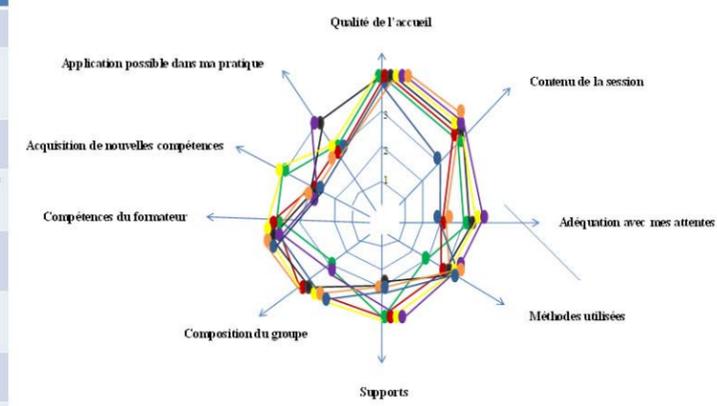
THEMES HORAIRES DUREE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	DEROULEMENT PROCESSUS PEDAGOGIQUE	TECHNIQUES PEDAGOGIQUES	SUPPORTS	MESSAGES CLES
Présentation Règles de vie Fiche d'évaluation initiale MODELE GENEVOIS ETP 14h à 14h30	Comprendre comment cette formation a été construite à partir des besoins des apprenants	Commentaire sur le diaporama de la route de l'ETP	METHODE AFFIRMATIVE TRANSMISSIVE	Ordinateur, Barco	ETP
L'ETHIQUE DE LA RELATION 14h30 à 15h15	Etre capable de définir ce qu'est une relation de soin éthique	Trouver individuellement et écrire 5 mots clés définissant une relation de soin éthique (10 min) En sous groupe, construire ensemble une définition commune à partir des mots de chacun (20 min) Choisir un rapporteur pour lire à tous la définition	METHODE CONSTRUCTIVISTE Favoriser le conflit intra cognitif individuel puis le soutenir en élaboration de groupe d'une représentation collective du concept	Papier, stylos	L'éthique
LITTÉRATURE sur ETHIQUE 15h15 à 15h30	Entendre des données théoriques sur l'éthique de soin	Diaporama de 10 diapos présentées par le formateur sur « approches de ce que pourrait signifier la relation de soin éthique du point de vue philosophie, patient, psychologue... »	METHODE AFFIRMATIVE TRANSMISSIVE	Ordinateur, Barco	L'éthique
PAUSE 15h30 à 15h45					
LA PERSONNE MALADE 15h45 à 17h	Etre capable de se centrer sur la personne, ses difficultés, ses besoins et ses ressources	Film témoignage de Mme H diabétique de type 1 sur son vécu relationnel avec les soignants durant sa grossesse (15 min) Construire deux groupes A et B Durant la projection, repérer individuellement les difficultés (groupe A) et les ressources de Mme H (groupe B) En demi groupe de 6 personnes, synthétiser en une production commune les obstacles (A) et les ressources repérées (B) Présentation du travail de chaque groupe par un rapporteur Discussion collective (15 min)	METHODE CONSTRUCTIVISTE DE LA DECOUVERTE Favoriser le conflit intra cognitif et l'élaboration de groupe d'une hypothèse de compréhension	Ordinateur, Barco, vidéo	Les besoins Les ressources
MODELE GENEVOIS ETP	Reprise du modèle au sujet de la patiente		TEMPS DE METACOGNITION		
LES CONSIGNES POUR L'INTERSESSION 17h à 17h15	Repérer dans sa propre pratique une situation relevant de la difficulté relationnelle	Ecrire en 20 lignes une situation de relation de soin vécue comme conflictuelle et la rapporter lors de la prochaine session	Soutenir la formation entre deux sessions		
EVALUATION DE LA SESSION 1 17h15 à 17h30					

### Scénario de la session 2 : "Comment entrer en relation"

THEMES HORAIRES DUREE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	DEROULEMENT PROCESSUS PEDAGOGIQUE	TECHNIQUES PEDAGOGIQUES	SUPPORTS	MESSAGES CLES
Accueil, fiche d'évaluation EMPATHIE principes 14h15 à 14h30	Comprendre les concepts théoriques	Diaporama de 6 diapos sur l'empathie	METHODE AFFIRMATIVE TRANSMISSIVE	Ordinateur, Barco	L'empathie
ENTRETIEN DIRECTIF 14h30 à 15h	Etre capable d'analyser son ressenti face à un type d'entretien directif	Jeu de rôle en binôme: expérimentez une situation personnelle « de changement de comportement difficile à réaliser » pour A, essayez de convaincre B sur le mode directif puis interchangez les rôles. Discussion	METHODE CONSTRUCTIVISTE DE LA DECOUVERTE	Salle disponible par groupe, papier	Entretien directif
ENTRETIEN DE TYPE MOTIVATIONNEL 15h à 15h15	Comprendre le concept d'écoute réflexive, d'ambivalence, de résistance	Diaporama de 10 diapos	METHODE AFFIRMATIVE TRANSMISSIVE	Ordinateur, Barco	Ambivalence, résistance
OUTILS D'ECOUTE ACTIVE QUESTIONS OUVERTES 15h15 à 15h45	Découvrir questions ouvertes Reconnaitre les questions ouvertes et fermées	Diaporama de 3 diapos A tour de rôle, donner son avis sur la pertinence de la question proposée	METHODE AFFIRMATIVE TRANSMISSIVE METHODE CONSTRUCTIVISTE DE LA DECOUVERTE	Ordinateur, Barco	Questions ouvertes
PAUSE 15h45 à 16h OUTILS : REFLET SIMPLE 16h à 16h15	Découvrir le reflet simple Mise en situation	Diaporama de 2 diapos Deux films indiennes : effectuer reflet simple	METHODE AFFIRMATIVE TRANSMISSIVE METHODE CONSTRUCTIVISTE DE LA DECOUVERTE	Ordinateur, Barco	Reflet simple
ENTRETIEN TYPE MOTIVATIONNEL 16h15 à 17h	Etre capable de mener un entretien en utilisant quelques outils d'écoute active	Reprenre la problématique de l'entretien directif et le reconstruire sur un mode motivationnel Synthèse collective sur le ressenti et diapo de conclusion	METHODE CONSTRUCTIVISTE DE LA DECOUVERTE TEMPS DE METACOGNITION	Salle disponible par groupe, papier	Entretien type motivationnel
ANALYSE DE CAS INTERSESSION 17h à 17h30	Etre capable de faire le lien avec sa propre expérience professionnelle	Quelques cas inter session (volontaires) présentés au groupe, discussion ensemble de ce qui aurait pu apporter une aide à partir des outils travaillés	METHODE CONSTRUCTIVISTE TEMPS DE METACOGNITION		
Fiche d'évaluation individuelle					
EVALUATION DE LA SESSION 2					

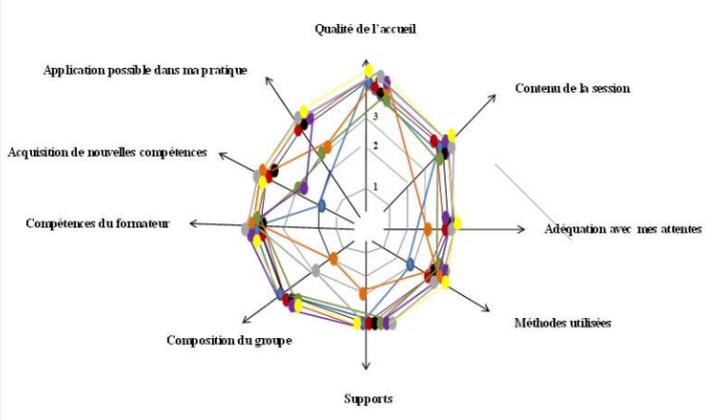
### EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PARTICIPANTS A LA SESSION 2

1: je ne suis pas satisfait 2: je suis un peu satisfait 3: je suis plutôt satisfait 4: je suis très satisfait



### EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PARTICIPANTS A LA SESSION 1

1: je ne suis pas satisfait 2: je suis un peu satisfait 3: je suis plutôt satisfait 4: je suis très satisfait

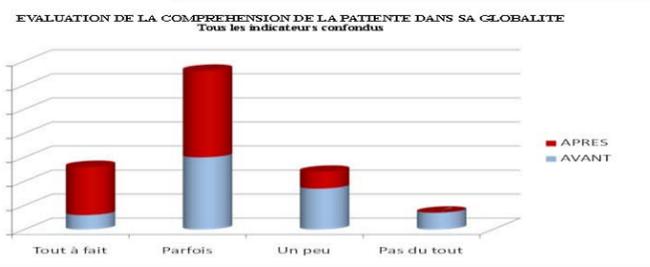


### EVALUATION FORMALISTE DU DISPOSITIF en fin de session

OBJET: LA COMPRÉHENSION DE LA PATIENTE DANS SA GLOBALITÉ

CRITERE 1: compréhension de ses difficultés  
4 indicateurs (Apprécier l'état émotionnel de la patiente/ repérer ses difficultés matérielles et sociales/ repérer ses difficultés à gérer sa maladie/ repérer ses difficultés avec les soignants)

CRITERE 2: exploration des ressources  
4 indicateurs (Identifier les aidants dans l'entourage/ Apprécier les capacités de la patiente à gérer sa maladie/ Explorer ses expériences passées valorisantes/ Analyser les atouts de sa personnalité)

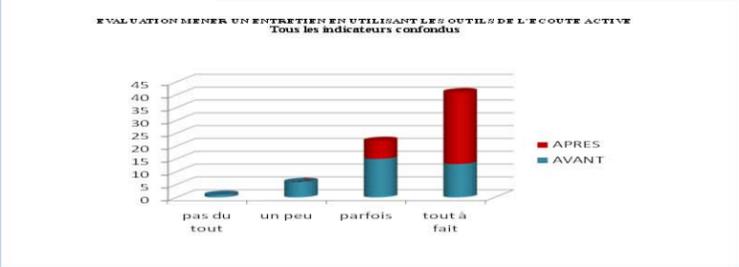


### EVALUATION FORMALISTE DU DISPOSITIF en fin de session

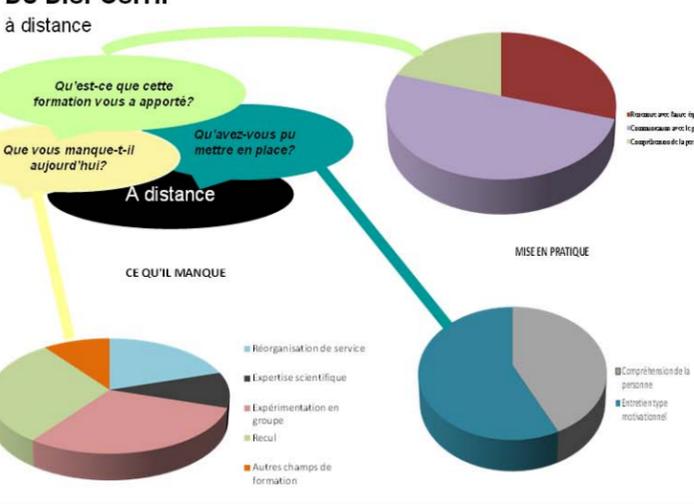
OBJET: MENER UN ENTRETIEN EN UTILISANT LES OUTILS D'ECOUTE REFLECTIVE

CRITERE 1: Eviter le mode directif  
2 indicateurs (l'invite le patient à exploiter ses propos/ Je m'accorde sur une compréhension commune de son vécu)

CRITERE 2: Utiliser les outils de communication  
3 indicateurs (Je pose des questions ouvertes/ Je reformule les propos de la patiente sans les interpréter/ J'ajuste mon attitude, mon comportement, mes paroles à ceux de la patiente)



### EVALUATION FORMALISTE DU DISPOSITIF à distance



### EN RÉSUMÉ SUR LES ÉVALUATIONS

Retour très positif des participants sur les évaluations de satisfaction des deux sessions

Concernant l'évaluation des compétences acquises, on constate une progression sur tous les items évalués:

- en particulier une progression plus importante dans l'exploration des ressources du patient ainsi que dans l'évaluation des atouts de sa personnalité lors de la session 1
- tous les indicateurs concernant les outils de communication ont progressé dans la session 2

A distance, cette formation semble avoir apporté:

- une « amélioration dans la communication avec le patient »
- ont pu être mis en place « l'écoute et la compréhension de la personne » ainsi que « l'entretien plus motivationnel que directif ».

Il manque aujourd'hui surtout « un partage en groupe des difficultés relationnelles rencontrées » et « un recul suffisant » pour bien intégrer les apports de la formation.

Ce travail est issu du mémoire de DAS « Grossesse et diabète, préparons ensemble » (Genève, Novembre 2014)

Si vous souhaitez l'envoi du pdf, me contacter: monique.martinez@ch-gonesse.fr