



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



# 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



## 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.

07.06.2020 Schärli / CMBO 37 / 2020







#### 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.

ttps://www.scinexx.de/news/geowissen/es-gibt-drei-arten-des-laechelns/[6.6.202

• 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)

Schärli / CMBO 37 / 2020

07.06.2020

/



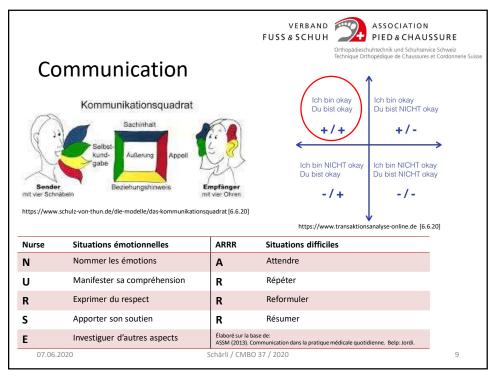
## Comment gérer la situation

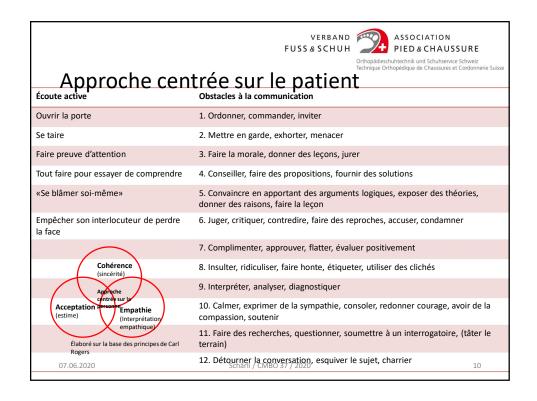
- Communication appropriée (voir 20 règles)
- Approche centrée sur le patient/la patiente
- Soins participatifs (Schärli et al., 2020):
- recherche de solution participative

07.06.2020 Schärli / CMBO 37 / 2020

















### Situations de santé

Veuillez 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: <a href="https://www.myhandicap.ch/fr/sante/deficiences-intellectuelles/">https://www.myhandicap.ch/fr/sante/deficiences-intellectuelles/</a>
- IV Patients agressifs
- A) Parkinson: https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/parkinson/
- B) Accident vasculaire cérébral (AVC): <a href="https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/accident-vasculaire-cerebral/">https://www.myhandicap.ch/fr/sante/handicap-physique/accident-vasculaire-cerebral/</a>
- C) Sclérose en plaques (SEP): <a href="https://www.multiplesklerose.ch/fr/propos-de-la-sep/">https://www.multiplesklerose.ch/fr/propos-de-la-sep/</a>
- 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».
- 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



14

### **Autres**

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

07.06.2020 Schärli / CMBO 37 / 2020

CMBO 37 23.06.2020 7





## Personnes intransigeantes

- Définition
- Raisons possibles de leur comportement
- Comment réagir

Groupes marginalisés

07.06.2020 Schärli / CMBO 37 / 2020

VERBAND
FUSS & SCHUH

ASSOCIATION
PIED & CHAUSSURE
Orthopädieschuhtechnik und Schuhservice Schweiz
Technique Orthopädique de Chaussures et Cordonnerie Suisse

15

Messages à emporter



07.06.2020 Schärli / CMBO 37 / 2020 16

CMBO 37 23.06.2020 8