

La confiance

Une compétence fragile et consolidable

O. Peyr⁽¹⁾, A. Frazier-Mironer⁽¹⁾, S. Marque⁽²⁾, A. Jacob⁽²⁾, B. Bernabé⁽³⁾

⁽¹⁾ Service de Rhumatologie, hôpital Lariboisière

⁽²⁾ Pharmacie, hôpital Lariboisière

⁽³⁾ Service de médecine physique et réadaptation, hôpital Lariboisière

Les cachets ? je ne les ai pas pris

Ce traitement est un poison

Je ne le sens pas
j'ai déjà essayé !

J'ai demandé un 2ème avis

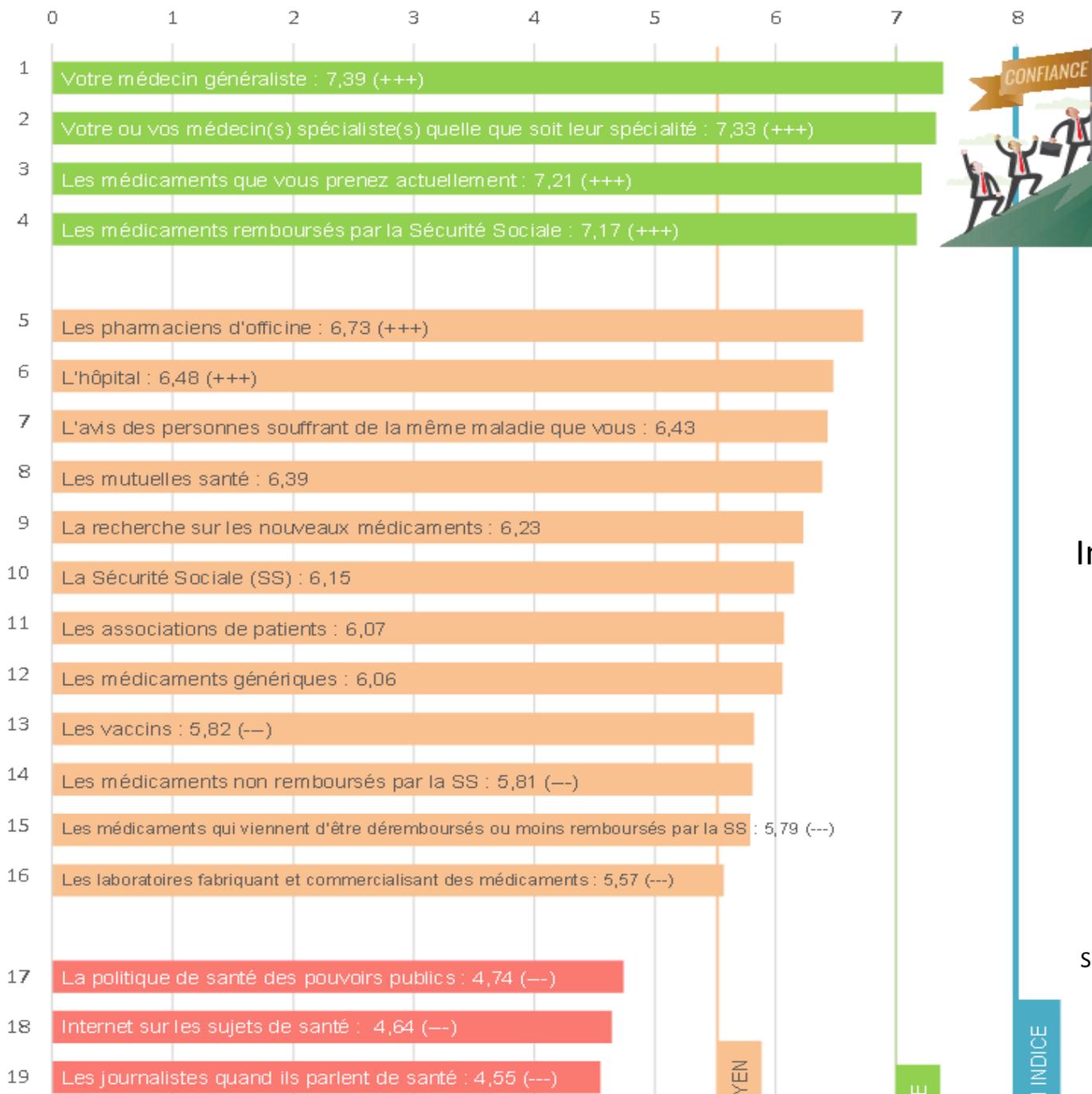
Ils n'ont pas le même discours

Je n'aurai pas la force de le refaire

Il m'a raté

Faire ça ! J'en suis incapable

Êtes-vous sûr ?

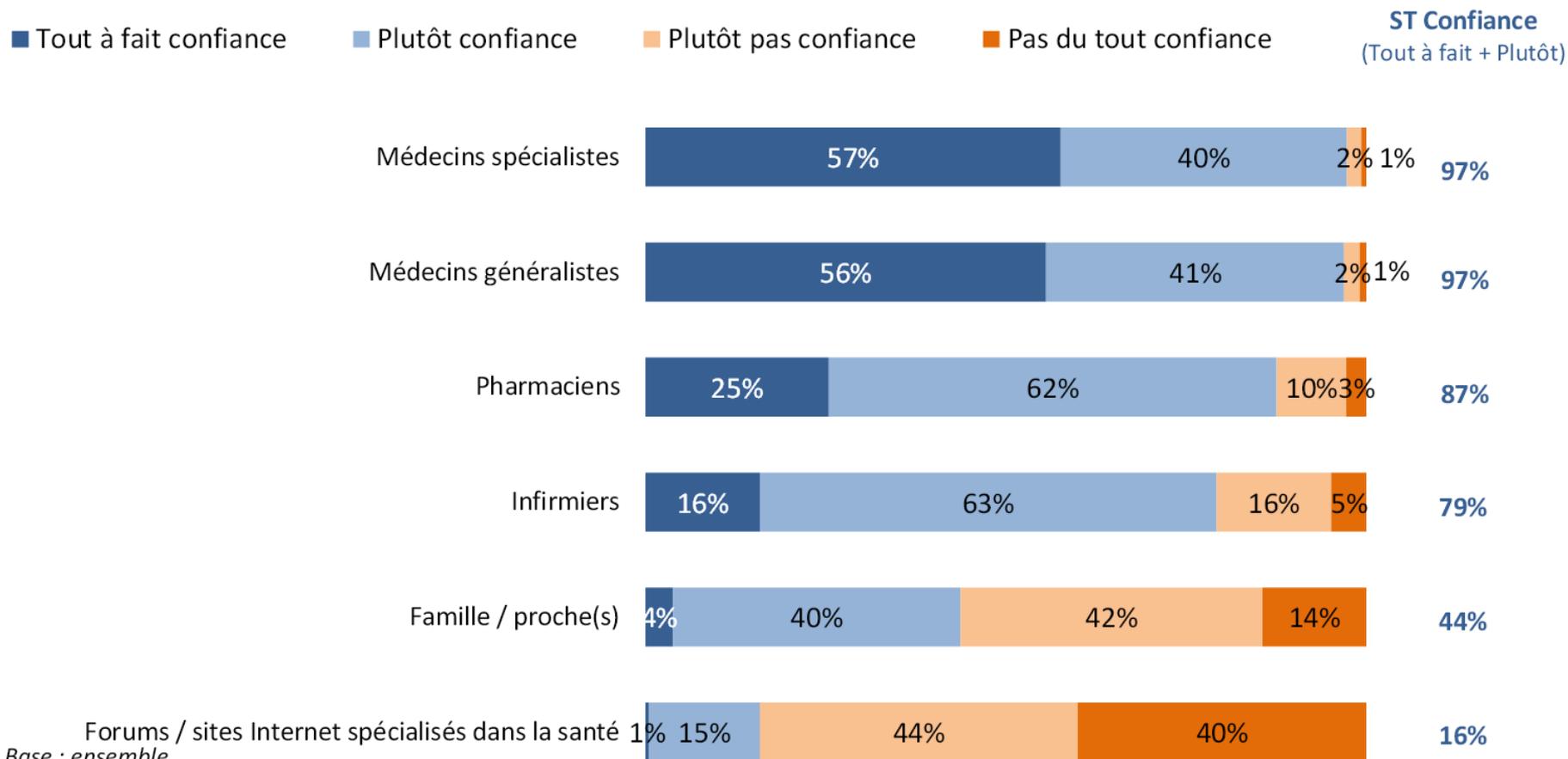


Indice de confiance santé

Source : www.aplus.com, janvier 2016

Résultats de l'enquête « comment les français se soignent-ils ? »

D'une manière générale lorsque vous avez besoin d'un avis médical, faites-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout confiance aux professions/entités suivantes ?



Source : 60 millions de consommateurs , décembre 2015

Définitions

- Assurance, courage qui vient de la conscience qu'on a de sa valeur, de sa chance
→ **CONFIANCE EN SOI** (estime de soi)
- *Intention (sentiment + raisonnement)* de quelqu'un qui se fie entièrement à quelqu'un d'autre, à quelque chose
→ **CONFIANCE AUX AUTRES** (échange, relation)

La confiance en soi

a. Evaluation

Difficile de le proposer à tous les patients

➔ Evaluation via l'échelle de Rosenberg

b. Méthode

Ressenti / Sentiment : préexistant
modulable

Hypnose
expérience des
sentiment(s) qui
↗ la CeS

Autres ressources possibles : MPC, PNL ou TCC ?

Test : Echelle d'estime de soi de Rosenberg

L'estime de soi est définie comme le jugement ou l'évaluation que l'on fait de soi-même, de sa valeur personnelle. De façon plus simple, l'estime de soi peut-être également assimilée à l'affirmation de soi. L'estime de soi est un facteur essentiel dans la performance sportive. (Voir article : « encore une erreur d'arbitrage ou comment maintenir une estime de soi positive... »)

En répondant à ce test, vous pourrez ainsi obtenir une évaluation de votre estime de soi.

Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie pour vous en encerclant le chiffre approprié.

Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Tout à fait en accord
1	2	3	4
1. Je pense que je suis une personne de valeur, au moins égale à n'importe qui d'autre			1-2-3-4
2. Je pense que je possède un certain nombre de belles qualités.			1-2-3-4
3. Tout bien considéré, je suis porté à me considérer comme un raté			1-2-3-4
4. Je suis capable de faire les choses aussi bien que la majorité des gens			1-2-3-4
5. Je sens peu de raisons d'être fier de moi.			1-2-3-4
6. J'ai une attitude positive vis-à-vis moi-même.			1-2-3-4
7. Dans l'ensemble, je suis satisfait de moi.			1-2-3-4
8. J'aimerais avoir plus de respect pour moi-même			1-2-3-4
9. Parfois je me sens vraiment inutile.			1-2-3-4
10. Il m'arrive de penser que je suis un bon à rien.			1-2-3-4

La confiance aux autres

a. Evaluation

Explorer les relations soignants/soigné au cours du bilan éducatif ou échelle visuelle numérique de confiance

b. Méthode

Elle ne s'adapte pas au patient mais au soignant ! Le patient accorde son intention de faire confiance en fonction de la relation qu'il a avec le soignant.

➡ Modification du comportement soignant

➡ **Modification de la relation de soin**

Score 0 = aucune confiance

Score 10 = confiance totale

	NA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A votre médecin traitant ?	<input type="checkbox"/>								X			
A votre rhumatologue ?	<input type="checkbox"/>											X
A votre pharmacien ?	<input type="checkbox"/>								X			
A internet ?	<input type="checkbox"/>			X								
A vos ami(e)s ?	<input type="checkbox"/>					X						
A votre famille ?	<input type="checkbox"/>					X						
A vos traitements ?	<input type="checkbox"/>										X	
A vous-même ?	<input type="checkbox"/>								X			

- Selon-vous, à partir de quel score la confiance devient-elle nuisible (ou dommageable, ou malsaine, ou néfaste) à votre santé (entre 0 et 10) ?

5

- Selon vous, à partir de quel score la confiance devient-elle bénéfique (ou profitable, ou avantageuse, ou utile) à votre santé (entre 0 et 10) ?

5

La confiance aux autres

Comment modifier la relation de soin ?

Adopter un nouveau système de relation

Ecole des besoins selon Henderson (1964)

Objectif : Répondre au besoin présent

vs

Modèle de Combs (1976)

Objectif : Ajuster la réponse en fonction des représentations et des croyances de la personne

La confiance aux autres

Comment modifier la relation de soin ?

Utiliser la « démarche éducative »

Approche cognitive, psychologique et technique mise en œuvre chez un patient lorsqu'il doit changer ses habitudes, pratiquer des auto-soins ou être sevrer (alcool, drogue etc.) et tenant compte des croyances, des capacités et des ressources de la personne ... ETP

La confiance aux autres

Comment modifier la relation de soin ?

Instaurer un « climat de confiance »

Journée FAR, 70 participants, METAPLAN :

- 1) Écoute
- 2) Empathie et bienveillance
- 3) Accueil et sourire

La confiance aux autres

c. Exemple d'outil : OBINAC

1. Aider le patient à exprimer ses objectifs
2. Aider le patient à transposer ses objectifs en intentions d'atteindre les objectifs
3. Accompagner et observer la démarche active du patient en rapport avec l'intention
4. Ratifier

climat de confiance

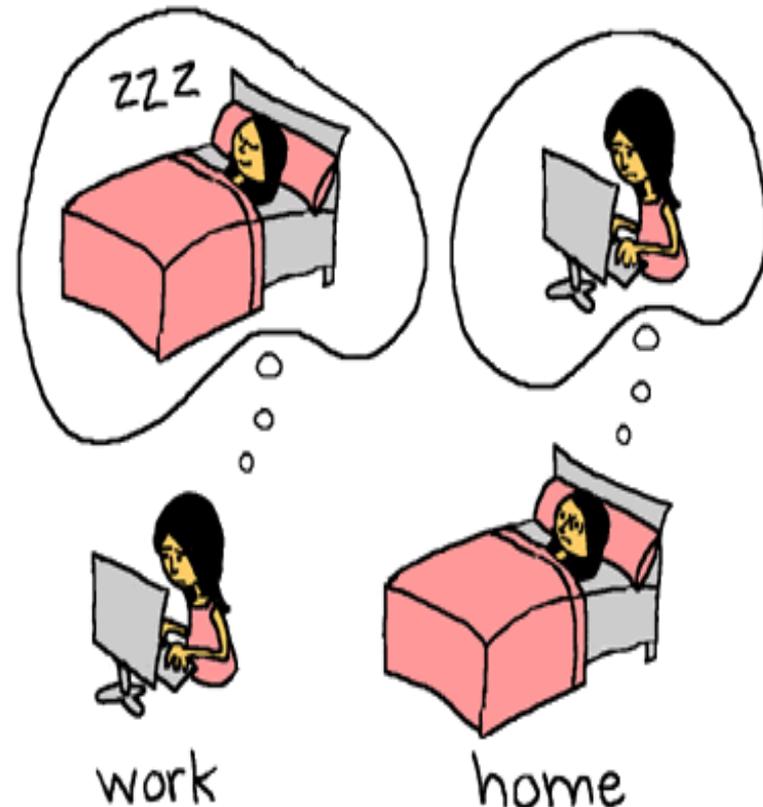
- 1) Écoute
- 2) Empathie et bienveillance
- 3) Accueil et sourire

« Ce travail est en train de me faire souffrir. J'ai trop de boulot. Personne ne m'aide. Je n'en peux plus de faire des heures sup, je vais craquer ! »

« Il faut que je retrouve de la sérénité et ça ira mieux. Peut être en prenant quelques vacances »

« raaaa, mais je n'ai plus de congés et que vont dire mes collègues si je les laisse maintenant »

OBINAC



OBINAC

Objectif *Il faut que je retrouve de la sérénité*

Intentions 1) Demander un AT à mon MT
2) Prévenir mes collègues AT à venir

Actions 1) Discuter à la pause avec un collègue
2) Prendre rdv avec le MT et s'y rendre

Intérêt

- ✓ Complémentaire avec l'ETP
Ex : utilisation de l'outil OBINAC au cours des bilans éducatifs et mise en place d'atelier d'hypnose en groupe
 - ✓ Diminuer l'angoisse, le stress
 - ✓ Permettre des échanges efficaces
 - ✓ Construire une relation de soin durable
 - ✓ Améliorer la qualité des soins ressentis par le patient (ou ses proches)
 - ✓ Améliorer l'observance et/ou la qualité de vie
- ⚠ Personnel formé / efficacité non évaluée