



# Congrès annuel de Soins en Oncologie Suisse

**L'évaluation des besoins en oncologie**  
**Possibilités et limites dans l'évaluation des**  
**besoins des unités de soins**

Hôtel Allegro Kursaal, Berne

Jeudi 26 mars 2009



# La communication- Base d'une anamnèse infirmière professionnelle

Daniele Stagno, MD

Unité de psychiatrie de liaison- SPN

DP-CHUV

# Etat des lieux

- 50% des soignants n'arrivent pas à répondre aux préoccupations et aux doléances des patients
- Dans 50% des consultations, patients et soignants ne s'entendent pas sur la nature du problème
- Le soignant interrompt prématurément le patient qui décrit son problème
- Les patients se plaignent de ne pas être suffisamment bien informés

- Dans 45% des cas, les soignants ne sollicitent aucune information quant aux préoccupations des patients
- 50% des soignants ne décèlent pas les problèmes psycho-sociaux et psychologiques de leurs patients
- Dans 50% des consultations, patient et soignant ne s'entendent pas sur la nature du problème principal (agenda)

# Les ingrédients d'une bonne communication

- Le soignant pose beaucoup de questions
- Le médecin manifeste de l'empathie et offre un soutien
- Les patients ont l'opportunité de dire tout ce qu'ils ont à dire
- Les patients ont l'impression que leur problème a été discuté à fond

# Difficultés décrites par les soignants

- Faire face aux émotions de leurs patients
- Ne pas comprendre leur besoin
- Doutes quant au diagnostic
- Moins le médecin se sent obligé d'offrir un soutien moral, plus il éprouve un sentiment de satisfaction (incompétence présumée)

# Besoins respectifs des patients et des soignants

- Information
- Soutien
- Implication affective
- Disponibilité
- Compétences techniques
- Relation suivie avec patients et leurs famille
- Échanges amicaux
- Partenariat (égal à égal)
- Rôle éducatif

# Pourquoi une telle difficulté?

- Ultraspécialisation des disciplines médicales et paramédicales (accent sur les savoirs et le savoir-faire)
- L'enseignement des aspects relationnels est lacunaire jusqu'à présent (savoir-être)

# Bienfaits d'une bonne communication

- Maintien de l'estime de soi du malade (dignité)
- Traitement mieux compris, acceptés et supportés (compliance et effets secondaires)
- Meilleure qualité de vie
- Communication avec les proches facilitées
- Hospitalisations moins longues
- Coûts de la santé abaissés

**Programme « Améliorer la qualité  
de vie des personnes atteintes de  
cancer » et Programme « Soins de  
support en oncologie 2008-2009 »  
CHUV, Lausanne**

Quel soutien pour les patients atteints de  
cancer au CHUV ?

Dépistage précoce de la souffrance et orientation des  
patients vers des soins de support adaptés.

**Programme « soins de support en oncologie »  
2008-2009**

Sonia Krenz, psychologue chargée de projet

Rapport d'activité n°2 : Octobre 2008

# Prise en charge de la détresse psychosociale

- La question du **dépistage**
  - Par quel moyen? (outils)
  - Par quel professionnel? (infirmier, psychologue, case manager)
  - Quand? Avec quelle fréquence?

## Directives pour la prise en charge de la détresse psychosociale *National Comprehensive Cancer Network, 2008*

- La détresse doit être identifiée, guidée, documentée et traitée rapidement à tous les stades de la maladie.
- Tous les patients doivent être évalués pour la détresse à l'occasion de leur visite initiale, à intervalle approprié, et quand c'est cliniquement indiqué au moments de changement de leur statut (p.ex. rémission, récurrence, progression).
- L'évaluation doit identifier le niveau de détresse et sa nature.
- La détresse doit être évaluée et gérée selon des guidelines de pratiques cliniques (arbre décisionnel).
- Les cas problématiques doivent être discutés en colloques multidisciplinaires afin qu'un plan de soutien soit défini.
- Des programmes de formation et d'apprentissages doivent être développés afin de vérifier que les soignants en tous genres soient formés et détiennent des capacités spécifiques pour l'évaluation et la prise en charge de la détresse.
- Il faudrait que des spécialistes de la santé mentale, sociale et spirituelle relative au domaine de la cancérologie soient disponibles en tant que membre des équipes comme spécialiste de référence.
- Parmi les frais de soins médicaux devraient être remboursés les services offerts par des professionnels de la santé mentale.
- Les mesures cliniques d'*outcome* de santé devraient inclure des évaluations du domaine psychologique (p.ex. la qualité de vie et la satisfaction du patient et de sa famille).
- Les patients, les familles, et les équipes de soins devraient savoir que la gestion de la détresse fait partie intégrante de soins médicaux et doit être prodiguée avec une information adéquate sur les services psychosociaux disponibles dans le centre de soins mais aussi dans la communauté.
- La qualité de la gestion de la détresse devrait faire partie des projets continus d'amélioration de la qualité en institution.

# Processus d'évaluation

1. Évaluation régulière et documentée
2. Concertation multidisciplinaire
3. Planification de l'offre
4. La dispense d'information adaptée
5. L'orientation individualisée aux besoins



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE VAUDOIS

Evaluateur :

Date :

Etiquette du patient :

N° d'évaluation :

Stade du traitement :

Examens initiaux

Pré-traitement

Traitement :

Avant Pendant Après

Chirurgie

Chimiothérapie

Radiothérapie

Hormonothérapie

Immunothérapie

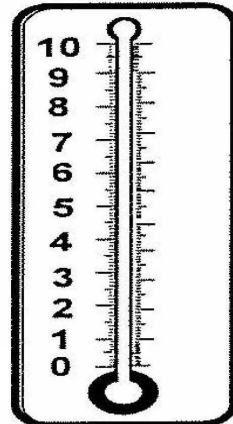
Entourez le chiffre qui décrit le mieux à quel point vous avez été globalement en difficulté durant la dernière semaine (aujourd'hui inclus).

## Baromètre de difficulté globale

Très grande difficulté

Difficulté modérée

Pas de difficulté



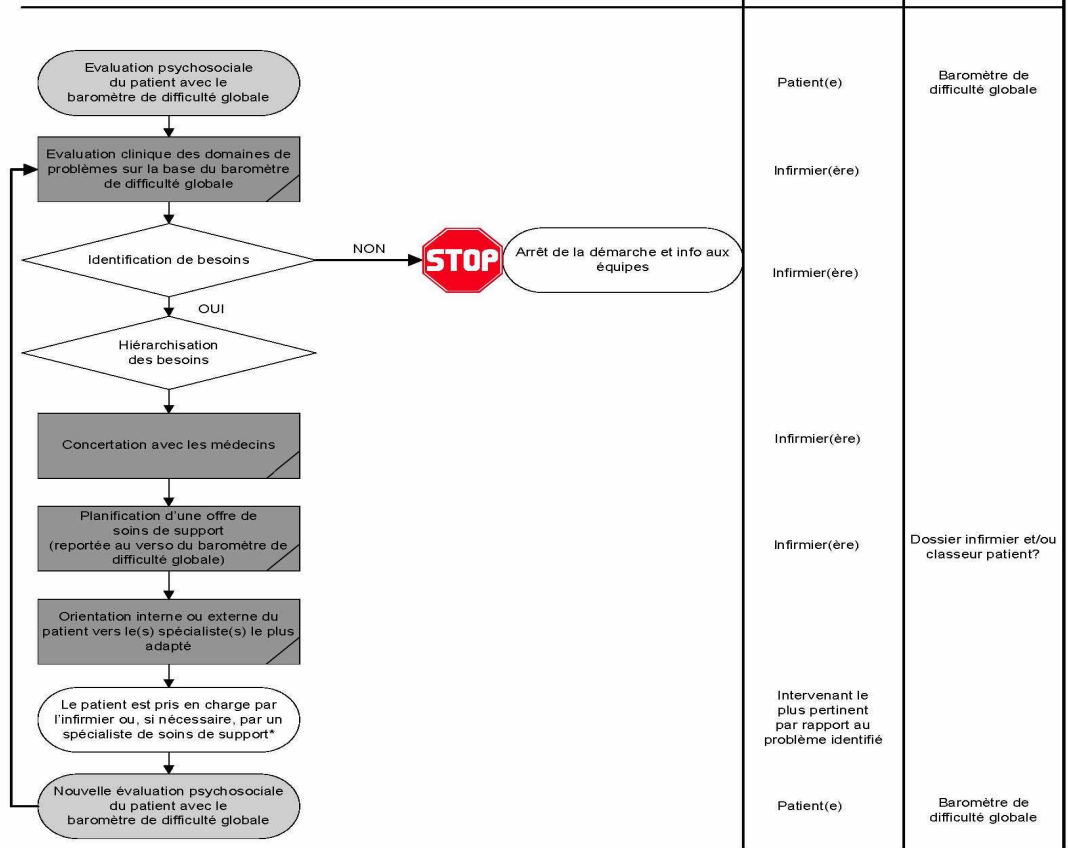
Indiquez le ou les domaines qui ont été un problème pour vous durant la dernière semaine (aujourd'hui inclus). Répondez Oui ou Non pour chaque item et si vous souhaitez recevoir de l'aide (de l'information ou un soutien) de la part des soignants.

	Oui	Non	Besoin d'aide		Oui	Non	Besoin d'aide
<b>Domaine pratique</b>				<b>Domaine physique</b>			
Garde des enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apparence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Toilette/habillement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Argent -	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mobilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Alimentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Digestion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Situation professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nausées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Perte de poids	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Domaine relationnel :</b>				Diarrhées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Constipation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conjoint	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Douleurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres relations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fatigue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Respiration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Domaine émotionnel</b>				Fièvre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inquiétude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oedèmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aphtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nervosité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Peau sèche/ qui démange	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tristesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fourmillement			
Désintérêt pour activité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mains/pieds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dépression	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Troubles urinaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Troubles de concentration				Troubles sexuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Troubles de mémoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trouble du sommeil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solitude / isolement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
				<b>Autres domaines (précisez)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Domaine spirituel</b>				.....			
Perte de sens de la vie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Problèmes antérieurs			
Perte de repères spirituels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	à la semaine			
Besoins de rituels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	écoulée.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Organigramme de l'offre en soins de support

Evaluation	Dimensions	Prestataires	Critères d'indication
<p style="text-align: center;"><i>Evaluation des besoins en soins de support</i> <b>Baromètre de difficulté globale</b></p>	Physique	Infirmière du service	Soins, ttt. des effets secondaires liés aux traitements, soutien nutritionnel, conseils divers, orientation...
		Médecin du service	Traitement des symptômes, des effets secondaires liés aux traitements, antalgie, orientation vers autre spécialiste....
		Soins Palliatifs	Prise en charge globale, fin de vie, passage du curatif au palliatif, antalgie, soutien, hypnose...
		Stomatothérapie	Soins lors de déviation chirurgicale de l'intestin, des voies urinaires, soins conseils pour incontinence, plaies, fistules
		Nutrition	Dépistage de la dénutrition, proposition de régimes, conseils diététiques, soutien nutritionnel à domicile, ...
		Logothérapie	Soutien lors de troubles vocaux et de déglutition, traitement de symptômes du cancer du système nerveux central, ...
		Ergothérapie	Rééducation à la sensibilité, traitements cicatrices, bilan activité, moyens auxiliaires, positionnement, ..
		Physiothérapie	Drainage lymphatique, rééducation pelvienne, physiothérapie respiratoire, rééducation motrice,...
	Psychique	Infirmière du service	Soutien émotionnel, famille/enfants, accompagnement fin de vie, information sur la maladie...
		Médecin du service	Ecoute- soutien, information sur la maladie, proposition de traitement pharmacologique
		Psy de Liaison	Gestion de crise, conseil aux équipes, suivis brefs, conseils pharmacologiques, initiation de traitement pharmaco, évaluation psychiatrique...
		Psycho oncologue	Soutien psychologique, évaluation psychiatrique, thérapies de soutien, soutien famille/enfants, orientation, sexologie,...
		Ligue Contre le cancer	Soutien émotionnel, difficulté financières, assécurol, professionnel, démarches administratives, soutien aux enfants, suivi de deuil, orientation, droit séjour...
		Aumônerie	Soutien émotionnel, spirituel, rituels, suivi de deuil...
		Bénévoles	Accompagnement des patients dans loisirs, échanges, présence, soutien des proches...
		Social /pratique	Infirmières de service
	Médecins de service		Aide à l'orientation du patient vers d'autres structures de soins, liaison,...
	AS Ligue		Soutien émotionnel, difficulté financières, assécurol, professionnel, démarches administratives, soutien aux enfants, suivi de deuil, orientation, droit séjour...
	Infirmière de Liaison		Organisation du retour à domicile, maintien à domicile, orientation vers une institution, organisation des transports...
	Bénévoles		Accompagnement des patients dans loisirs, échanges, présence, soutien des proches...
	Association groupes		Soutien divers de groupe, activités diverses, solitude, isolement...

## Déroulement de la procédure



\*Les soignants ou intervenants ne faisant pas partie du CHUV ne peuvent intervenir à l'intérieur de l'institution sans une autorisation spéciale des autorités compétentes.

## Les différents niveaux de soutien

(NHS guidance on cancer services: recommended model of professional psychological assessment and support)

Niveau	Type de soignants	Evaluation	Intervention	Formation
1	Tous les professionnels de la santé et sociaux (P.ex. Infirmière de chirurgie avec formation professionnelle de base)	Reconnaissance des Besoins psychosociaux	Transmission d'informations Ecoute empathique Communication Soutien global	Formation de base
2	Professionnels de la santé et travailleurs sociaux avec expertises additionnelle (P.ex. Infirmière du CePO, spécialisée en oncologie)	Evaluation de la détresse psychologique, patients et ses proches	Techniques brève de soutien. P.ex. Soutien systémique (génogramme, écocarte)	Formation à la communication dans le cursus professionnel
3	Professionnels formés et accrédités, avec certificats/ diplômes pour formations spécifiques (p.ex. infirmier formés à technique type hypnose Eriksonienne)	Evaluation de la détresse psychologique et compréhension de la psychopathologie	Soutien et interventions psychologiques spécifiques brèves promues selon un cadre théorique explicite. Gestion de problèmes Gestion de l'angoisse. etc.	Formation spécialisée, post graduée à une technique soutien & Communication skills
4	Spécialistes de la santé mentale (P.ex. psychologues, psychiatres, médecins)	Diagnostique psychopathologique	Interventions psychothérapeutiques spécialisées (cadres théoriques analytiques, systémiques ou cognitifs).	Formation professionnelle de psychothérapeute & Formation continue, supervisions, interventions entre spécialistes onco

# Anamnèse et technique

# Les domaines importants pour le clinicien

## 1. L'histoire de la maladie actuelle

Développement chronologique des symptômes, leur sévérité et leur durée

## 2. Les diagnostics

Est exploré quand on peut dire, pour un diagnostic donné, que les critères sont présents, incomplets ou absents

### 3. Le point de vue du patient

Reconnaissance et compréhension des problèmes du patient, de la façon dont il veut être aidé, de ses peurs, de ses souffrances et de ses attentes

## 4. Les fonctions mentales

Observation clinique de nombreux domaines comme : la présentation, le comportement, le langage et le discours, les processus de pensées, l'humeur et les émotions, le fonctionnement cognitif (orientation, concentration, mémoire, fonctionnement intellectuel)

## 5. L'histoire sociale

Inclut les informations sur les relations interpersonnelles et l'environnement

Interactions avec la famille, les amis, les employeurs passées et actuelles

Les conditions de vie, le statut économique, le voisinage, les difficultés pour se nourrir, pour trouver un abri, le recours à l'alcool ou à des drogues

Les événements stressants

## 6. L'histoire familiale

Exploration des troubles mentaux et des autres maladies dans la famille directe du patient

Celle-ci inclut la recherche d'entités comme la schizophrénie, la dépression, l'alcoolisme et l'abus de substance, le retard mental, les conduites suicidaires, et les maladies telles que le diabète, les cancers et l'hypertension artérielle

## 7. L'évaluation du potentiel suicidaire

Cette sphère de létalité ne doit être oubliée

Elle inclut l'évaluation du risque, de l'urgence  
et de la dangerosité

## 8. L'histoire psychiatrique

Cette sphère comprend les anciens problèmes  
de santé mentale, la trajectoire de soins et les  
thérapeutiques ( psychothérapies, prescriptions  
médicamenteuses, hospitalisations ...)

## 9. L'histoire développementale et psychogénétique

Cette sphère comprend le développement de la personne depuis sa naissance, les traumatismes, les événements qui ont jalonné sa vie, l'éducation par les parents, l'école, la relation d'attachement

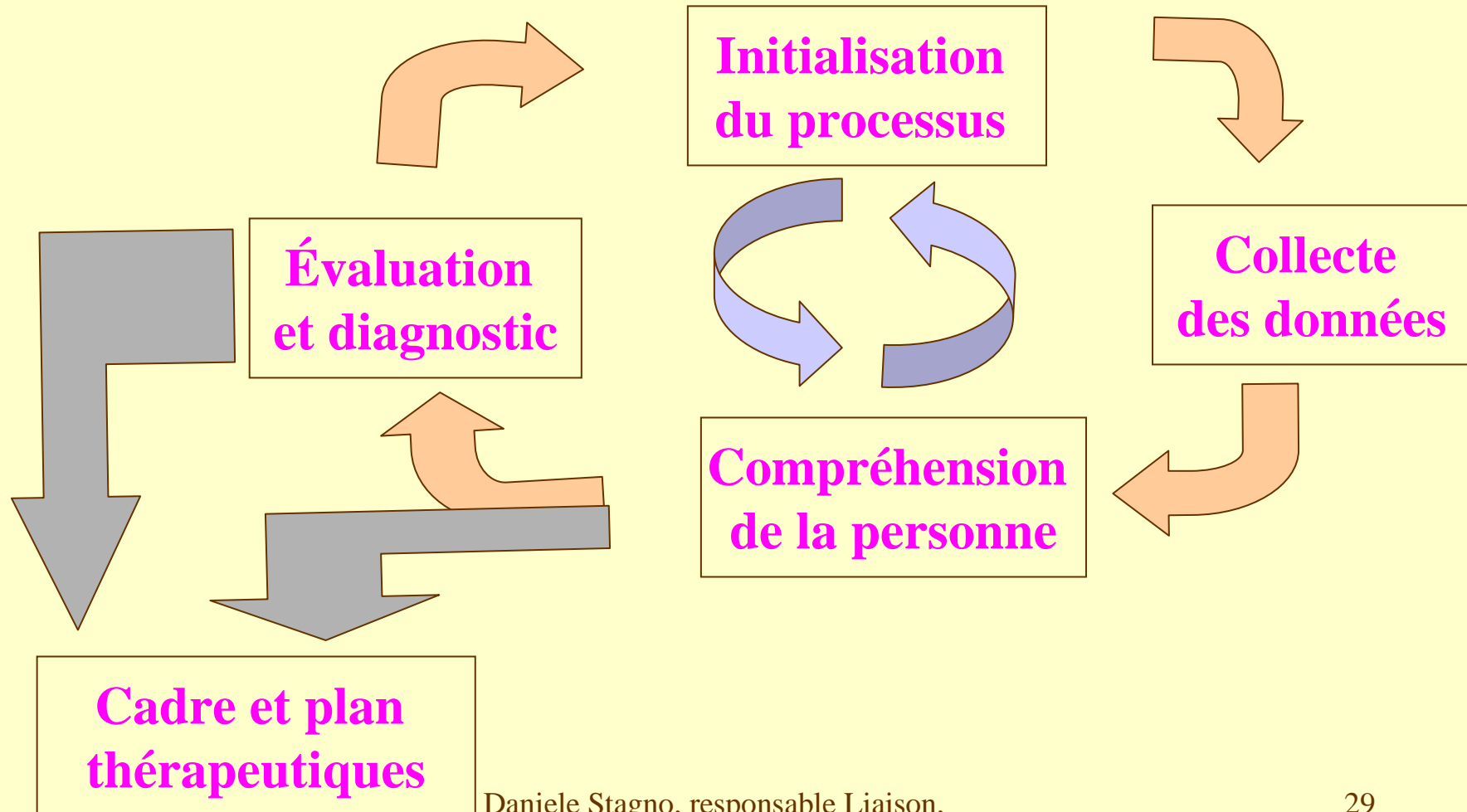
# Technique d'entretien

## Un survol

# Quelques objectifs de l'entretien

- Pour établir un engagement profond du patient dans une relation thérapeutique
- Pour collecter une base de données valide
- Pour développer une compréhension évolutive et empathique du patient
- Pour réaliser une évaluation dont découlera une tentative de diagnostic
- Pour définir et établir cadre et plan thérapeutiques appropriés
- Pour diminuer l'anxiété d'un patient

# Représentation du processus d'entretien



# Des questions importantes pour le patient

- Suis-je en sécurité ici ?
- Est-ce que j'accepte de le faire « entrer dans ma vie intérieure » ?
- L'intervenant va-t-il m'irriter, m'énerver ?
- Le clinicien veut-il me faire faire des choses que je ne veux pas faire ?
- Est-ce qu'il va me dire des choses que je ne suis pas encore prêt à entendre ?

# Caractéristiques formelles de l'échange verbal

- Pour le patient :
  - durée d'expression (DE)
  - temps de latence pour réagir (TLR)
  - pourcentage d'interruptions
- Pour le clinicien
  - ratio de questions ouvertes/fermées
  - centration, commandements doux
  - attitude de facilitation et empathique

# Classification des verbalisations selon leur degré ouvert-fermé

- Il s'agit d'un continuum
- Capacité de produire des réponses spontanées et longues
- Capacité de ne pas induire des réponses limitées
- Capacité de produire des réponses relativement fermées

# Degrés d'ouverture des verbalisations

- **1 Type non limitatif**
- Questions ouvertes
  - Pourriez-vous me dire quelque chose sur vos difficultés ?
  - Quels sont vos difficultés ?
- Commandements doux
  - Décrivez-moi sa réaction initiale
- **2 Type intermédiaire** ( les réponses seront dépendantes de la qualité de l'alliance)
- Questions qualitatives
  - Comment est votre moral ?

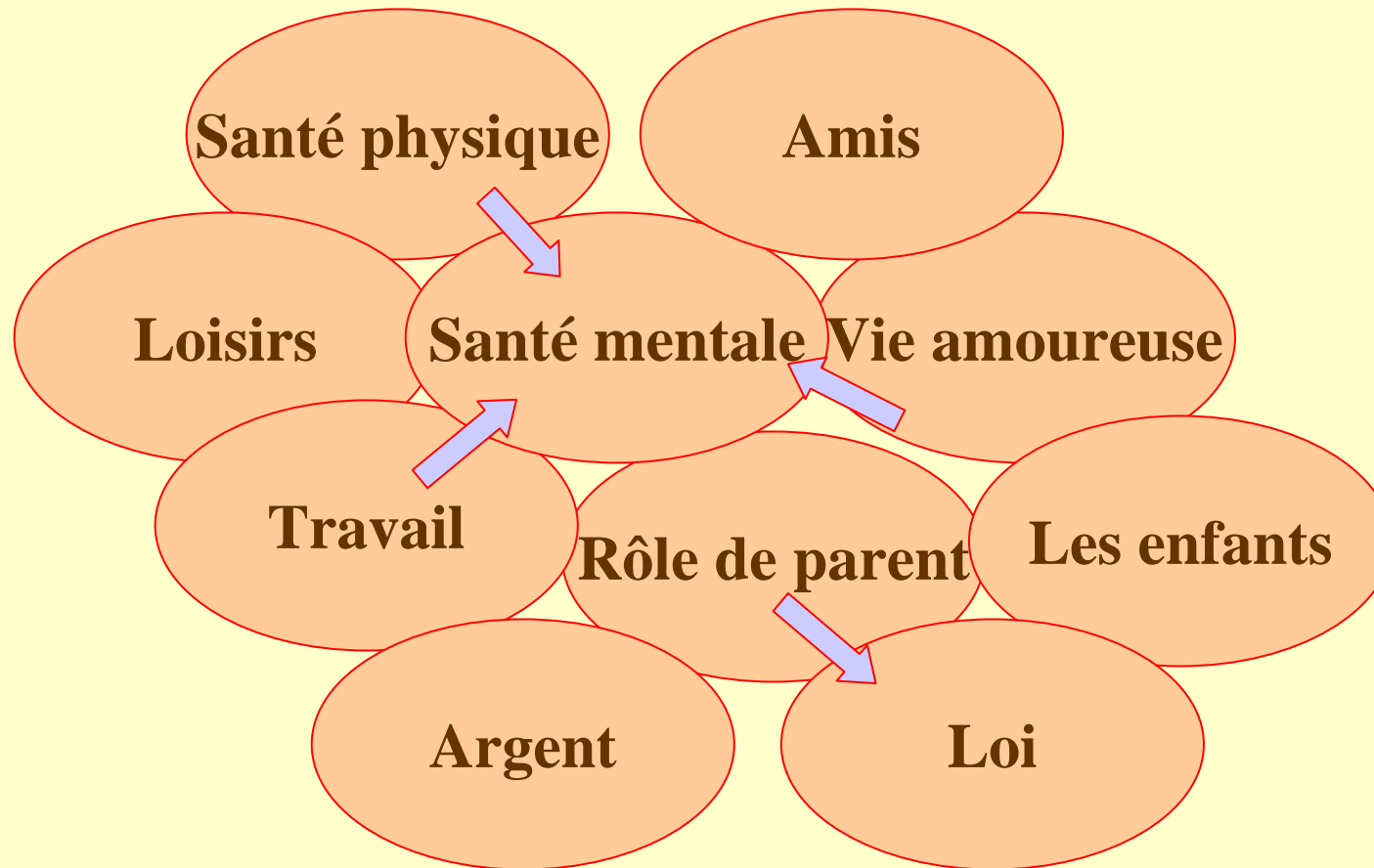
# Degrés d'ouverture des verbalisations

- **2 Type intermédiaire** (suite)
- Question exploratoire
  - Avez-vous déjà fumé de la marijuana ?
- Intervention empathique
  - Vous paraissez vraiment très triste
  - Vous êtes triste !
- Interventions facilitatrices
  - Oui, je vois, hum !

# Degrés d'ouverture des verbalisations

- **3 Type fermé**
- Questions fermées
  - Êtes-vous triste ou en colère ?
  - Pensez-vous que votre fils viendra vous voir ?
- Proposition fermées
  - Asseyez-vous là
  - La dépression peut être améliorée par la psychothérapie

# Les sphères de la vie et la nécessité des transitions



# La conduite

- Vous devez conduire l'entretien
- Cette conduite doit être la plus naturelle et discrète
- Laisser le patient raconter son histoire est la plus belle façon de conduire un entretien

# Petits conseils

- Ne pas être pressé
- Bien explorer un domaine avant de passer à un autre
- Demander des détails si les propos sont généraux
- Retenir les prénoms des membres de la famille, surtout ceux des enfants

# Comment savoir si l'entretien se déroule bien

- L'entretien se déroule comme une conversation
- Le contact visuel est établi
- Une ambiance de collaboration s'installe
- Les informations nécessaires à l'intervenant sont apportées spontanément par la personne

# Comment savoir si l'entretien se déroule mal

- Pas de contact visuel, le patient regarde par terre
- Le patient soupire
- Il se ferme et se replie, il croise les bras
- De l'agressivité s'installe
- Le patient s'épuise

# Comment savoir si l'entretien se déroule mal

- L'intervenant ne retient pas les informations et les demande plusieurs fois
- Il utilise des questions fermées
- L'entretien est désorganisé et part dans tous les sens
- La frustration s'installe de part et d'autre

# Comment s'en sortir ?

Éviter les pourquoi,  
les « voulez-vous m'en parler »,  
les « comment vous vous sentez au moment où  
l'on se parle ? »

Essayer les questions ouvertes plutôt que les  
questions qui appellent des réponses par oui ou  
non

Ces dernières appauvrissent le dialogue voire,  
le rendent menaçant

# Comment s'en sortir

- Aborder directement les résistances et essayer d'identifier leurs raisons
- « C'est difficile de parler de... »
- Utiliser une grande combinaison de questions ouvertes et éviter de revenir à des questions fermées
- Suivre les thèmes que le patient évoque et lui laisser le contrôle de l'entrevue

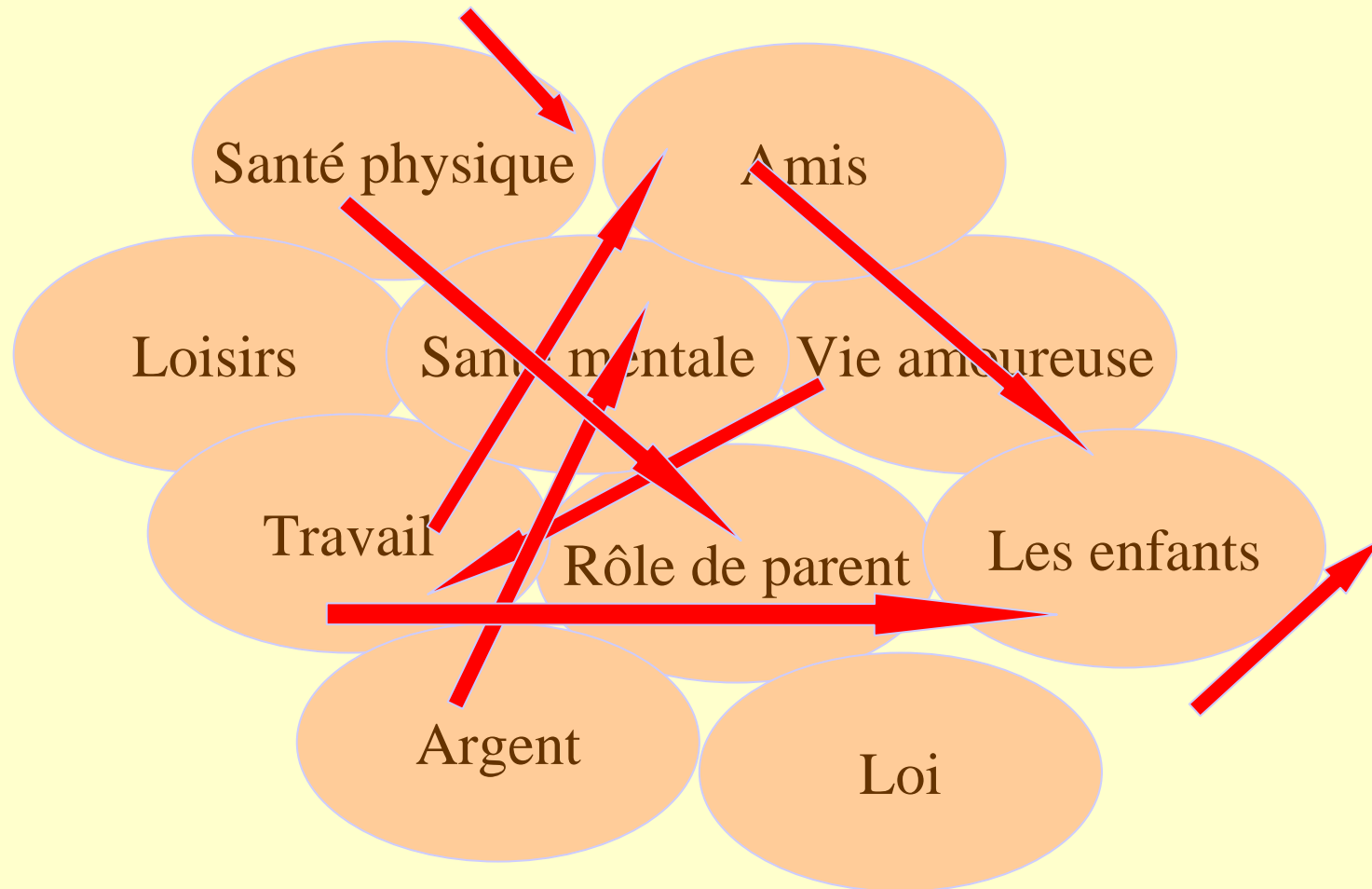
# Comment s'en sortir

- Éviter, au moins au début les questions trop sensibles
- Augmenter le contact visuel et renforcer les incitations à parler
- Éviter les longs silences
- Utiliser de l'humour bien placé
- Mettre en fin d'entretien les questions de clarification

# L'entretien éclaté

- Le contenu est caractérisé par des propos tangentiels et des pensées anecdotiques
- Le patient se perd dans des détails, il parle beaucoup et pourtant aucun domaine n'est exploré complètement
- Le médecin hésite à poser d'autres questions de peur de provoquer des réponses sans fin

# L'entretien éclaté



# L'entretien éclaté

- Le contact visuel est bon
- Le médecin a tendance à hocher de la tête, à émettre des « hum hum », ce qui renforce le patient dans son monologue
- Le médecin se sent impuissant, souvent épuisé, voire hostile
- Un duel peut survenir pour la prise de contrôle de l'entretien

# Comment s'en sortir

- Augmenter lentement et gentiment le ratio de questions fermées
- Éviter les sourires, hochements...
- Donner des commandements doux
- « J'aimerais qu'on aborde pour le moment »
- « Comme on a peu de temps... »

# Comment s'en sortir

- Nommer les points de résistance : « chaque fois que je pose une question sur votre... vous avez tendance à dévier sur... »
- « A quoi est-ce dû ? »
- Occasionnellement couper le monologue et restructurer

# Si le patient est tendu et agressif

- Respecter la proxémique selon la taille de la bulle d'intimité
- Les éléments de sécurité
- La position du corps : tête, mains, regard
- Le ton de la voix
- Les thèmes de l'entretien
- Le désamorçage
- Les différentes issues de l'entretien

Fin du survol.....et bon travail

Merci