



Heds FR

Haute école de santé Fribourg
Hochschule für Gesundheit Freiburg

Développer les compétences en Soins Centrés sur la Personne de l'infirmière Bachelor

Une dimension centrale pour la qualité de soins

Schenevey Perroulaz Eliane, MScN, Professeure HES

Senn-Dubey Catherine, MScN, Professeure HES spécialisée

Zürich, le 3 septembre 2018

Hes·so

Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences and Arts
Western Switzerland



Heds FR

Haute école de santé Fribourg
Hochschule für Gesundheit Freiburg

Le développement des compétences en soins centrés sur la Personne fait partie d'un grand projet institutionnel:

Orientation du curriculum de formation des infirmières bachelor de la HEdS_FR vers la qualité des soins

Hes·so

Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences and Arts
Western Switzerland

Définition de la qualité de soins

« La qualité est une mesure permettant d'établir à quel point les prestations du système de santé, pour les individus et les groupes de population,

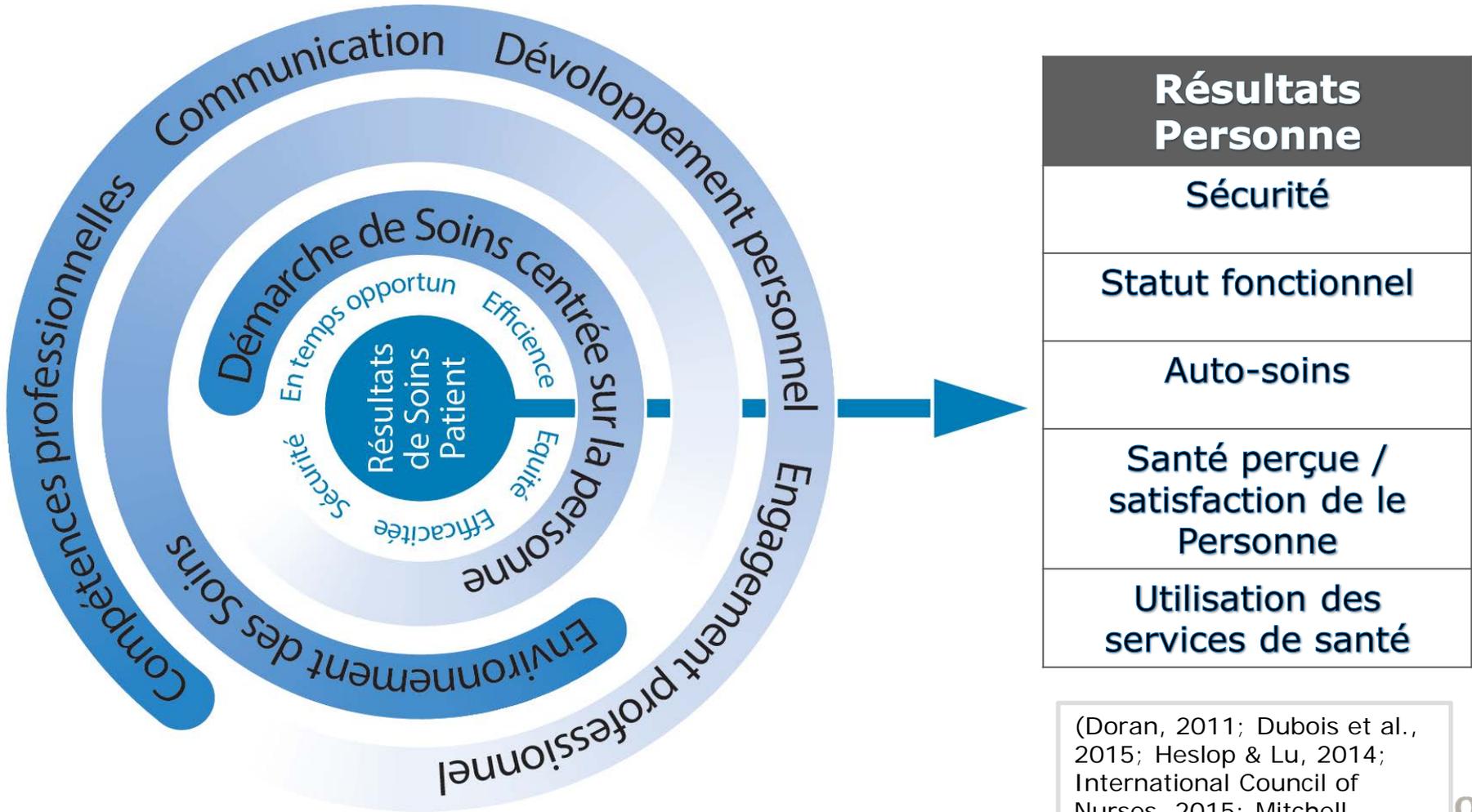
- a) augmentent la probabilité d'obtenir les **résultats souhaités** en matière de santé, et
- b) correspondent à **l'état actuel de la science** » (p 22-23)

« La Confédération évalue la qualité des prestations fournies d'après les critères suivants : la fourniture des prestations doit être **sûre, efficace, centrée (focalisée) sur le patient, intervenir à temps et être efficiente**, et tous doivent avoir **les mêmes chances** d'accès aux prestations. Ce sont ces dimensions qui servent à apprécier et à définir les mesures envisageables pour améliorer la qualité dans le domaine de la santé » (p 23).



Heds FR

Haute école de santé Fribourg
Hochschule für Gesundheit Freiburg



(Doran, 2011; Dubois et al., 2015; Heslop & Lu, 2014; International Council of Nurses, 2015; Mitchell, Ferketich, & Jennings, 1998)

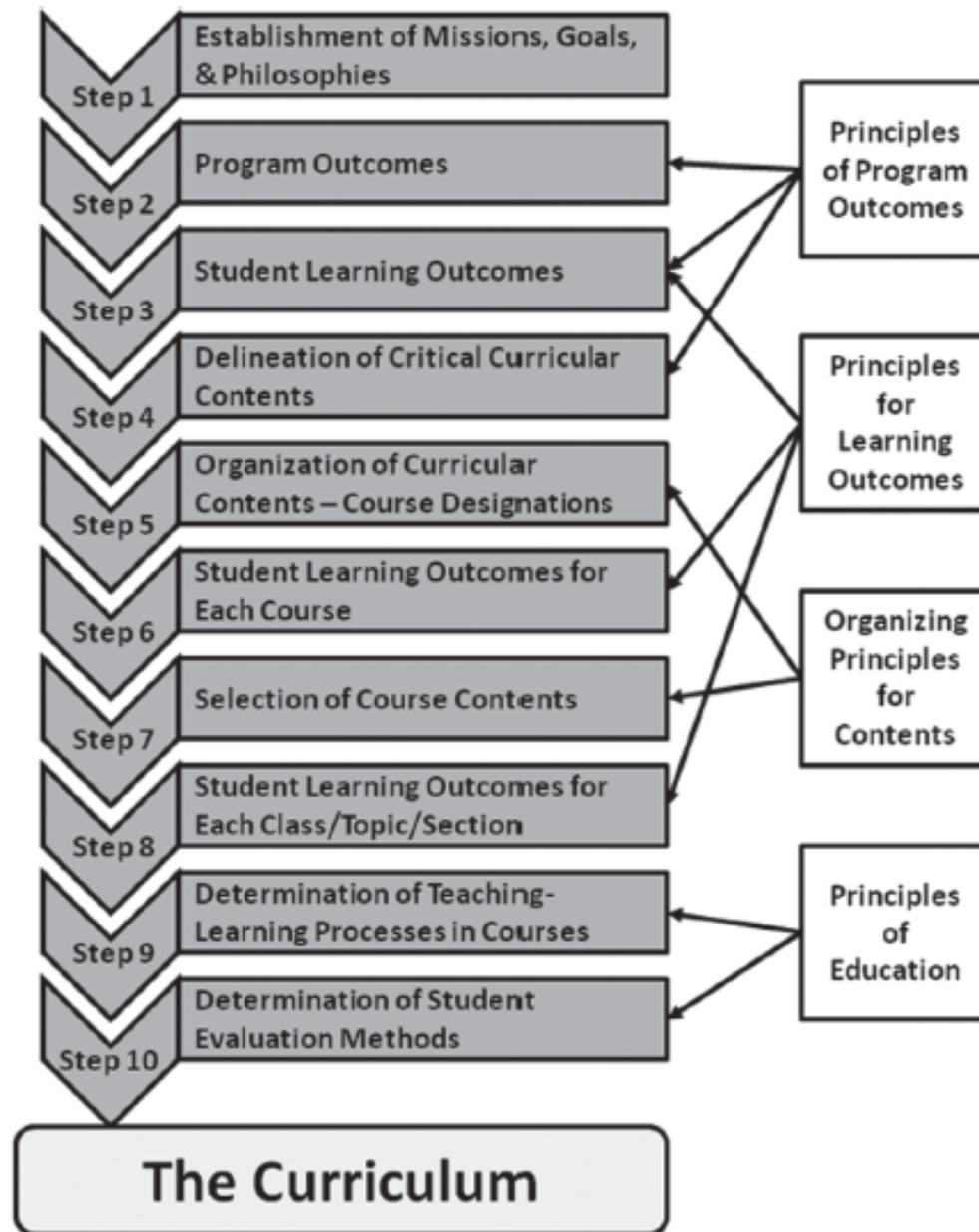


Figure 3. Process of curriculum development.

(Kim et al., 2012)



Heds FR

Haute école de santé Fribourg
Hochschule für Gesundheit Freiburg

Soins centrés sur la Personne

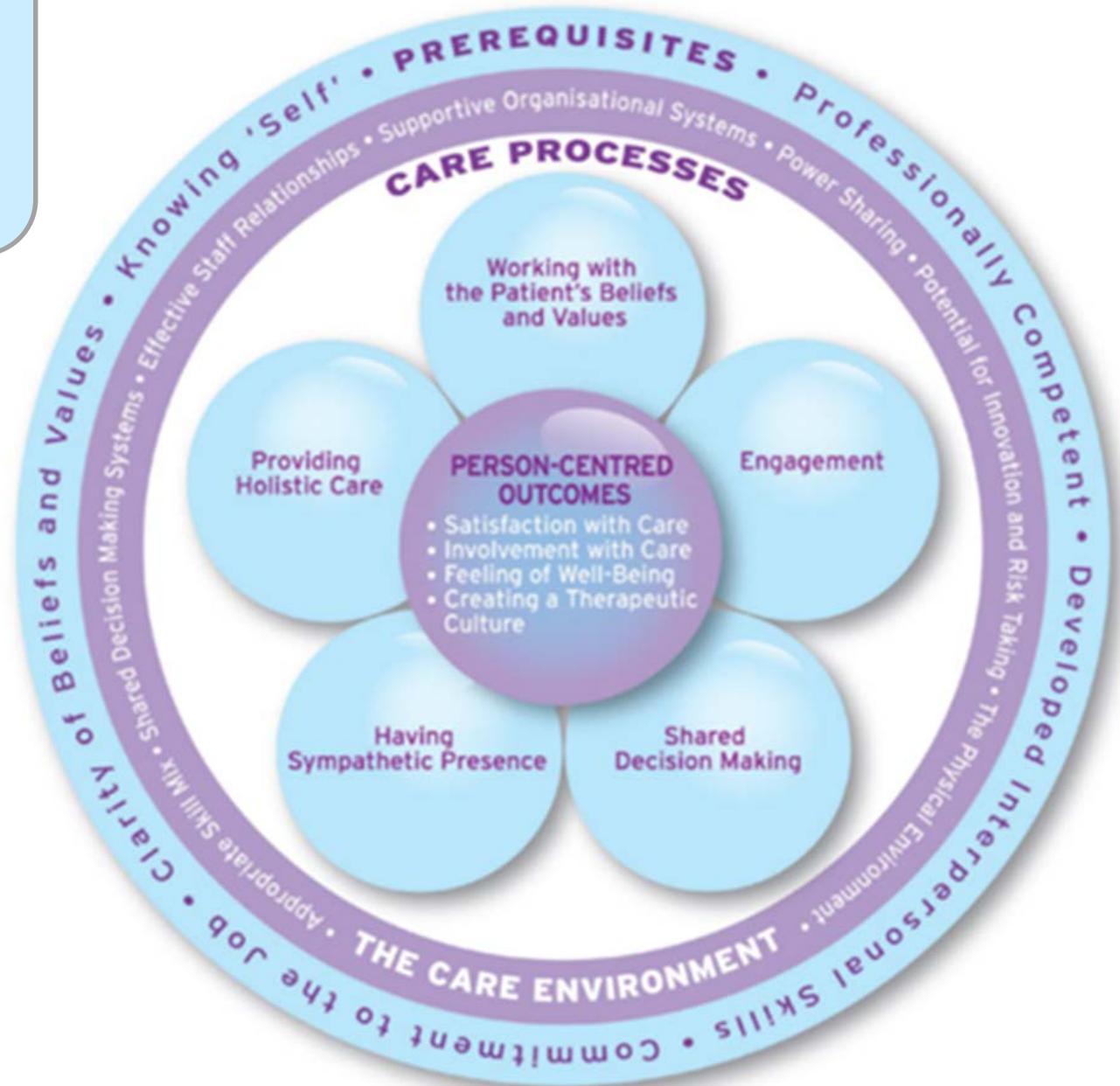
Une dimension centrale de la qualité des soins

Hes·so

Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences and Arts
Western Switzerland

Théorie de soins: Soins centrés sur la Personne

(McCormack & McCance,
2010)





Processus des soins centrés sur la Personne selon Mac Cormack et Mac Cance (2010)

Prérequis et environnement

- Etre un professionnel compétent (expert : démarche de soins et prise de décision clinique)
- Avoir des connaissances pratiques holistiques
- Promouvoir une pratique EBN
- Avoir la volonté de connaître la Personne : vision ontologique, valeurs, préférences, croyances, état de santé, etc.
- Promouvoir le respect, la dignité, l'individualité et l'autonomie
- Développer des compétences en communication professionnelle et en relation d'aide
- Se connaître soi-même : valeurs, croyances
- Savoir personnel: conscience de soi, maîtrise de soi, motivation, empathie, capacité social
- Promouvoir les prises de décisions partagées
- Avoir la volonté de laisser le contrôle à la Personne
- Soutenir l'empowerment
- Etre capable d'établir des relations de travail efficaces
- Mettre en place des systèmes promouvant le partage des pouvoirs entre les professionnels et la Personne
- etc

Processus de soins centré sur la Personne

- Travailler avec les croyances et les valeurs de la Personne
- Prise de décision partagée
- S'engager pour la Personne
- Avoir une présence empathique
- Offrir des soins holistiques

Résultats de soins patient

- Satisfaction avec les soins
- Implication de la Personne dans ses soins
- Sentiment de bien-être
- Etablissement d'une culture thérapeutique

Instruments évaluant les soins centrés sur la Personne selon Mac Cormack et Mac Cance

- PCPI-S (59) (Slater, McCance and Mccormack, 2017)

Exemple: Connaissances, capacités (aptitudes) et attitudes (valeurs)

Travailler avec les valeurs, les préférences et les croyances des la Personne

Connaissances

- Valeurs, préférences, croyances
- Démarche de soins
- Méthodes de récolte de données
- Communication professionnelle
- L'expression des émotions
- Droit du patient
- Etc.

Capacités

- Se connaître soi-même
- Se décentrer
- Communication professionnelle
- Observation des indices verbaux et non-verbaux
- Reconnaître les besoins de la Personne
- Respecter la propre vue du monde de la personne
- Prendre des décisions de manière consciente
- Etc.

Attitudes

- Empathie
- Maîtrise de ses émotions
- Auto-réflexion
- Réflexivité
- Engagement
- Respect
- Volonté de vouloir connaître l'autre
- Etc.

Profil de formation: items en lien avec le développement des compétences en soins centrés sur la personne

L'étudiant-e est capable d'exercer son rôle d'expert-e des soins infirmiers auprès de la Personne :

- en comprenant l'importance d'établir une relation de confiance;
- en assurant la sécurité de la personne hospitalisée, ainsi que sa dignité ;
- en comprenant et en respectant la perspective singulière de la personne hospitalisée ;
- en adaptant la communication à la situation professionnelle;
- en s'initiant à la démarche de soins centrée sur la Personne ;
- en adaptant la communication aux populations à risque de vulnérabilités afin d'établir une relation de confiance
- en assurant la sécurité physique et psychologique et la dignité des enfants et des personnes âgées ;

Profil de formation: items en lien avec le développement des compétences en soins centrés sur la personne

- en identifiant ses propres émotions, besoins et valeurs tout en se centrant sur les besoins des Personnes soignées ;
- en assurant une démarche de soins appuyée par un modèle de soins et centrée sur la Personne vivant avec une maladie chronique ;
- en favorisant une prise de décision partagée ;
- en soutenant l'autonomie et l'empowerment de la Personne ;
- en soutenant l'auto-détermination de la Personne ;
- en s'engageant pour proposer les meilleurs soins à la Personne en tenant compte du contexte socioculturel et socio-sanitaire.
- en défendant l'équité au sein des populations soignées
- en promouvant la satisfaction au travail pour soi et son équipe



Heds FR

Haute école de santé Fribourg
Hochschule für Gesundheit Freiburg

SAVOIRS DISCIPLINAIRES

Hes·so

Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences and Arts
Western Switzerland

Savoirs disciplinaires (Chinn & Kramer, 2015)

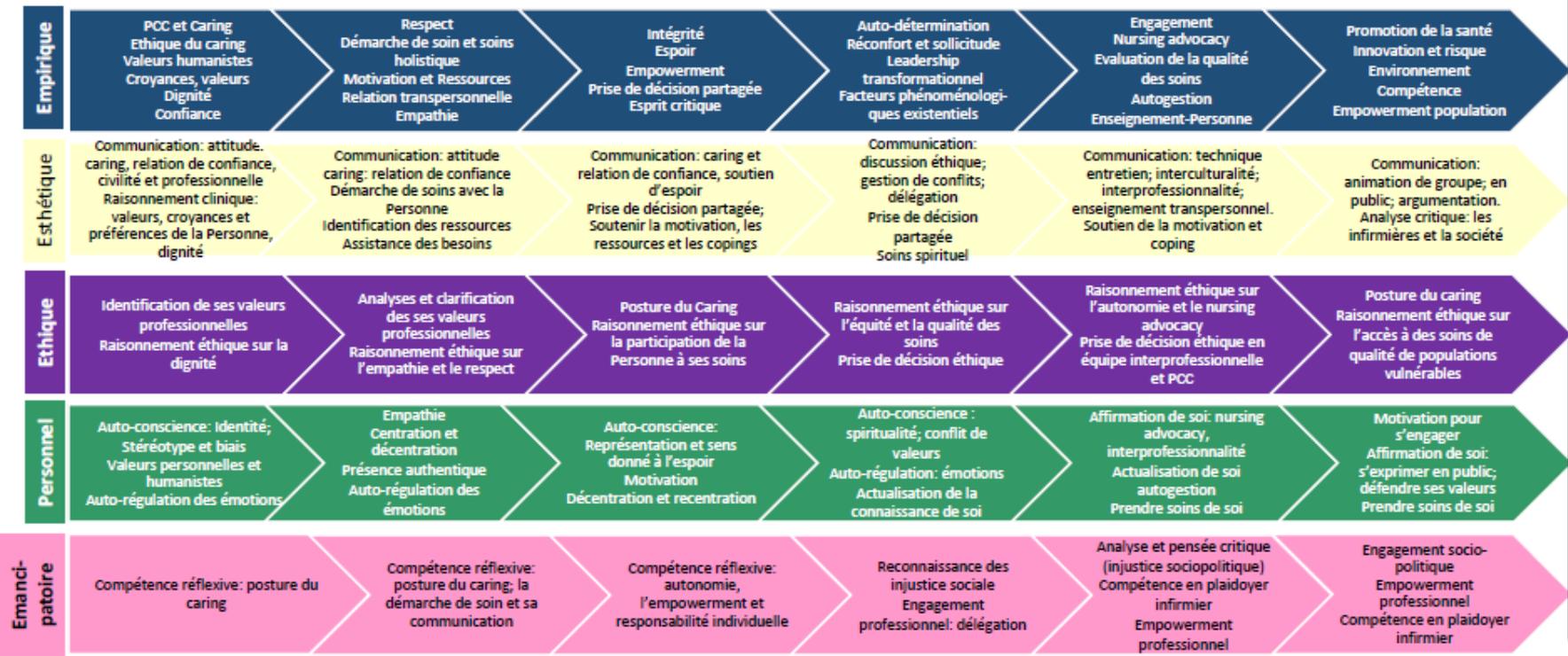
- Savoir empirique: questionner, connaître, apprendre de l'expérience vécue, compréhension, savoirs scientifiques (recherche, théorie, connaissances disciplinaires, etc.).
- Savoir esthétique: dérivé de la connaissance intellectuelle et de l'expérience; «comment faire» (raisonnement, critique, réflexion, etc.).
- Savoir personnel: basé sur la connaissance, la rencontre et l'actualisation de soi en relation avec l'autre.
- Savoir éthique: nécessaire pour les dimensions morales et éthiques à toute prise de décision.
- Savoir émancipatoire: savoir socio-politique permettant de rendre possible les changements; positionnement et engagement professionnel.

Travailler avec les valeurs, les croyances de la personne: semestre 1

Profil	en comprenant et en respectant la perspective singulière de la personne hospitalisée	
Savoir	Contenu	Méthode didactique
Savoir empirique	unicité, singularité et diversité; anthropologie: culture, contexte, ethnocentrisme; étude qualitative sur le vécu des Personnes; etc.	Classe inversée, e-learning, APP, exposé, etc. (généralement en classe de 120-150 étudiants) Apprentissage par problème (APP)
Savoir esthétique	raisonnement clinique intégrant les valeurs, préférences et croyances pour chaque situation emblématique; unicité, singularité et diversité (ex: décontextualisation, recontextualisation). Etc.	Evaluation sur et dans l'action, jeu de rôle, simulation, analyse de situation, projet, etc. (groupe de 25 ou moins)
Savoir personnel	représentations de la profession; clarification des valeurs; autorégulation des émotions, etc.	Dossier individuel, analyse de pratique, autoanalyse, travail à distance, etc. (groupe de 25 et généralement moins)
Savoirs éthiques	Valeurs du Caring (compassion, compétence, confiance, conscience, engagement); déontologie; raisonnement éthique (situation emblématique); etc.	Analyse de situation, APP, travail à distance, etc. (groupe de 25 et moins)
Savoir émancipatoire	analyse de situation professionnelle (Modèle Nadot); etc	Simulation, APP, jeu de rôle, etc. (groupe de 25 et moins)



Compétences en soins centrés sur la Personne (caring)



Examen du semestre 1: focus soins centrés sur la Personne

Station ECOS avec patient simulé – situation d'évaluation d'un symptôme auprès d'une personne dans un des contextes : médecine, psychiatrie ou chirurgie.

- L'étudiant-e passe son évaluation dans un des contextes au hasard
- L'attribution des points des ECOS se fait dans chaque module et compte pour $\frac{1}{3}$ (20 points).

Les étudiants démontrent

- Leur capacité d'évaluer un symptôme (PQRSTU) en se centrant sur la Personne selon les valeurs du Caring

Critères d'évaluation pour l'ECOS tirés de L'Echelle d'interactions Infirmière-Patient (EIP-70) (Cossette, Cara, Ricard, & Pepin, 2005)

- Considère la Personne comme un individu à part entière, ne s'intéresse pas seulement à son problème de santé.
- Essaie de voir les choses du point de vue de la Personne
- Accepte la Personne tels qu'elle est, sans porter de jugement (ex. : ethnie, valeurs, opinions, etc.).
- Démontre du respect
- Ecoute attentivement la personne quand elle parle
- Est humain(e) et chaleureux(se) avec la Personne
- Demande comment la Personne aimerait que les soins soient faits
- Se montre sensible aux sentiments de la Personne, par exemple l'inquiétude engendrée par l'état de santé
- Encourage la Personne à exprimer librement ce qu'elle ressent
- Evalue le symptôme à l'aide du PQRSTU

Accompagnement du changement

Etudiants

- Valorisation des motivations pour la profession
- Evaluation des modules/années
- Diversité dans les méthodes didactiques et d'évaluation
- Culture: bienveillance et engagement du corps professoral
- Travail avec le conseil des étudiants (à faire)

Professeurs

- Leadership transformationnel
- Prise de décision partagée : projet d'orientation vers la qualité des soins; Caring institutionnel
- Soutien: un représentant par groupe thématique, coaching des professeurs, intégration des responsables de proximité
- Mesure de la satisfaction

Infirmières

- Participation à la construction (situation emblématique, challenge)
- Validation des objectifs de module
- Partenariat académie/pratique

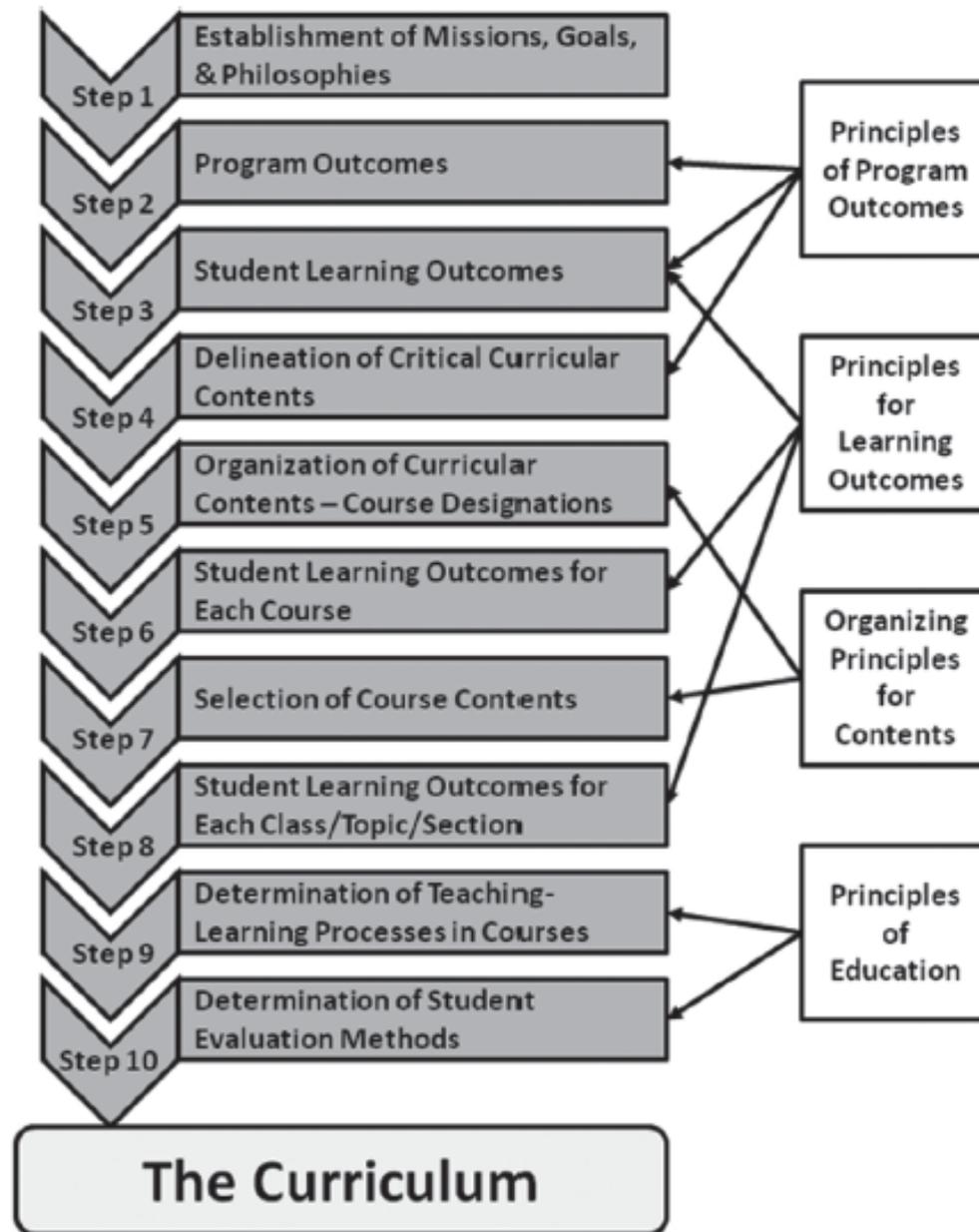


Figure 3. Process of curriculum development.

(Kim et al., 2012)

Références bibliographiques

- Chinn, P. L., & Kramer, M. K. (2015). *Knowledge Development in Nursing. Theory and Process*. St. Louis, Missouri: Elsevier.
- Committee on Quality of Health Care in America, I. O. M. (2001). *Crossing the Quality Chasm, A New Health System for the 21st Century*. Washington, D.C.: NATIONAL ACADEMY PRESS.
- Cossette, S., Cara, C., Ricard, N., & Pepin, J. (2005). Assessing nurse-patient interactions from a caring perspective: report of the development and preliminary psychometric testing of the Caring Nurse--Patient Interactions Scale. *Int J Nurs Stud*, 42(6), 673-686. doi:10.1016/j.ijnurstu.2004.10.004
- Doran, D. (2011). *Nursing Outcomes. The State Of the Science* (2nd ed.). Sudbury: Jones & Bartlett Learning.
- Dubois, C. A., D'Amour, D., Brault, I., Dallaire, C., Dery, J., Duhoux, A., & Lavoie-Tremblay, L. M. (2015). Indicateurs prioritaires pour évaluer la contribution infirmière à la qualité des soins: revue systématique des écrits. In SIDIEF (Ed.). Montréal: SIDIEF.
- Heslop, L., & Lu, S. (2014). Nursing-sensitive indicators: a concept analysis. *J Adv Nurs*, 70(11), 2469-2482. doi:10.1111/jan.12503
- International Council of Nurses. (2015). Les indicateurs de résultats sensibles aux soins infirmiers.
- Kim, H. S. (2012). Outcomes-based curriculum development and student evaluation in nursing education. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 42(7), 917-927. doi:10.4040/jkan.2012.42.7.917
- McCormack, B., & McCance, T. (2010). *Person-Centred Nursing Theory and Practice*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Mitchell, P. H., Ferketich, S., & Jennings, B. M. (1998). Quality health outcomes model. American Academy of Nursing Expert Panel on Quality Health Care. *Image J Nurs Sch*, 30(1), 43-46.
- Office Fédéral de la Santé Publique. (2009). *Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen*. Berne.
- Office Fédéral de la Santé Publique. (2013). *Politique de la santé: les priorités du conseil fédéral*. Bern: Confédération suisse Retrieved from <http://www.bag.admin.ch/gesundheit2020/index.html?lang=fr>.
- QSEN Institute. (2001, 21.08.2018). Quality and Safety Education for Nurses, competencies. Frances Payne Bolton School of Nursing. Retrieved from <http://qsen.org/competencies/pre-licensure-ksas/>

Haute école de santé Fribourg
Hochschule für Gesundheit Freiburg
Route des Arsenaux 16a
1700 Fribourg/Freiburg

T. 026 429 60 00
heds@hefr.ch
www.heds-fr.ch