



ELSEVIER

Disponible en ligne sur

ScienceDirect
www.sciencedirect.com

Elsevier Masson France

EM|consulte
www.em-consulte.com



PRATIQUE INSTITUTIONNELLE

Comment s'adresser à une personne âgée hospitalisée ?

How should hospitalized elderly people be addressed?

K. Bencheikh, N. Meziani, S. Medjahed*, S. Stambouli

Hôpital René-Muret, avenue du Dr-Schaeffner, 93270 Sevran, France

MOTS CLÉS

Patients ;
Personne ;
Respect ;
Écoute ;
Tutoiement

Résumé Entre le 1^{er} février 2014 et le 31 juillet 2014, soixante-quatre patients ont été interrogés lors d'entretiens individuels non directifs. La question suivante leur a été posée : « comment souhaitez-vous que l'on s'adresse à vous quand on vous parle ? ». Leurs réponses ont permis d'aborder certains points particuliers, comme le tutoiement et l'appel d'un patient par son prénom. Elles ont aussi alimenté une réflexion sur les attentes des patients concernant la façon de s'adresser à eux, autour de cinq thématiques : le patient souhaite que l'on s'adresse à lui comme à une personne et non comme à un malade, le patient souhaite être écouté, le patient a besoin de raconter son histoire, le patient souhaite qu'on s'adresse à lui en le respectant et le patient souhaite qu'on lui parle en faisant preuve de bonté.

© 2017 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés.

KEYWORDS

Patients;
Person;
Respect;

Summary Between February 1st and July 31st 2014, sixty-four patients were questioned in non-directive individual interviews. They were asked: "How do you wish us to speak to you when we talk with you?" Their answers raised specific points, such as use of the familiar "tu" in French and calling the patient by his/her first name. They also fuelled reflection on patient

* Auteur correspondant.

Adresse e-mail : smahane.medjahed@aphp.fr (S. Medjahed).

Listening;
Use of the familiar
"tu"

expectations regarding the way in which they are addressed, around five themes: the patient wants to be addressed as a person but not a sick person, the patient want to be listened to, the patient need to tell his own story, the patient wants to be respected and the patient needs us to talk kindly.

© 2017 Elsevier Masson SAS. All rights reserved.

La communication avec les patients représente un enjeu majeur de soins dans la relation soignant-soigné. Une dimension relationnelle (autres façons d'écouter, de regarder et de parler aux malades), en plus d'une dimension matérielle (amélioration du cadre de vie dans tous ses aspects), faisait déjà partie dès 1928 du programme ambitieux de « l'Humanisation » [1], mouvement de réforme profonde de l'institution hospitalière. Elle demeure un élément clé dans la construction de la relation soignant-soigné. Le défaut de communication a un impact direct sur la qualité et la sécurité des patients. Pour autant, une communication de qualité n'est ni acquise ni évidente, surtout si l'on s'adresse à des personnes âgées présentant un profil polyopathologique avec des troubles du langage et de la cognition. Si la façon de communiquer avec des personnes soignées est connue et fait régulièrement l'objet de recommandations de bonne pratique soignante, en revanche, peu d'études se sont intéressées à la façon dont des sujets âgés hospitalisés souhaitent que l'on s'adresse à eux. C'est pourquoi nous avons mené un travail de recherche sur la façon de s'adresser à une personne âgée dans un service de soins de longue durée (SLD).

Population et méthodes

L'Hôpital Adélaïde-Hautval est un établissement gériatrique, public de santé, appartenant à l'assistance publique hôpitaux de Paris (AP – HP). Situé à Villiers-Le-Bel, dans le Val-d'Oise, il est implanté dans le territoire de santé 95.2. Il est composé de 474 lits (dix lits de soins palliatifs, 14 lits de court-séjour gériatrique, 149 lits de soins de suite et réadaptation (SSR), 5 places d'hôpital de Jour (HDJ) et 303 lits de SLD.

Entre le 1^{er} février 2014 et le 31 juillet 2014, tous les patients nouvellement admis ont été inclus. Les critères d'exclusion étaient : surdité totale, aphasie, démence sévère avec MMS inférieur à 10/30 personnes ne parlant pas le français et personnes ne voulant pas répondre à la question. Lors d'entretiens individuels non directifs, la question suivante leur était posée : « comment souhaitez-vous que l'on s'adresse à vous quand on vous parle? ». La parole était laissée libre sans diriger la réponse. Pendant l'entretien, les méthodes suivantes d'adresse auprès des patients étaient utilisées : présentation en donnant nom, profession et fonction ; installation à hauteur de la personne et en face d'elle, chaque fois que possible ; regard de la personne interrogée dans les yeux ; parole lente, assez forte et bien articulée ; explication donnée à la personne sur le motif de l'entretien ; utilisation du vouvoiement ; utilisation de mots simples ;

assurance d'être compris par la question : « comprenez-vous ce que je veux vous dire ? » ; temps suffisant laissé à la personne pour répondre.

Résultats

Soixante-dix patients ont été interrogés. Soixante-quatre ont accepté de répondre à la question posée et ont été inclus dans l'étude. Six patients ont été exclus car ils ne pouvaient répondre à la question posée pour les raisons suivantes : un patient présentait une surdité totale, deux patients présentait une aphasie totale, deux patients présentait une démence terminale empêchant toute communication et un patient a refusé de répondre. Parmi les 64 patients, on comptait 75 % de femmes et 25 % d'hommes. La moyenne d'âge était de 85 ans ( cart-type : 6 et extrêmes : 67 ans et 100 ans). Les entretiens ont duré en moyenne 10 min ( cart-type : 2 et extrêmes : 5–20 min) et n'ont pas été enregistrés. Les réponses étaient consignées par écrit sur un carnet.

Les réponses détaillées des patients ont été classées en 5 grandes thématiques (Tableau 1). Quatre patients ont répondu : « je ne sais pas, je n'ai pas d'avis ». Certains patients ont pu formuler plusieurs de ces réponses.

Discussion

Réponses des patients

Les réponses des patients montrent qu'ils ont répondu à la fois à la question « comment » et « quoi », alors que seul le comment était interrogé. Compte-tenu de leur richesse, les réponses ont toutes été retenues pour être analysées et pour construire notre réflexion.

Le tutoiement et le vouvoiement dans la relation soignant-soigné

Un seul patient a demandé à être tutoy  et quatre patients ont précisé qu'ils souhaitaient être vouvoy s.

Le tutoiement à l'hôpital a officiellement fait parler de lui dans une circulaire assistance publique-hôpitaux de Paris du 16 juillet 1937 [1] qui interdisait de tutoyer les malades. Une seconde circulaire de l'assistance publique du 13 septembre 1956 [1] venait encore rappeler l'interdiction du tutoiement : « Il résulte d'une plainte que j'ai reçu ce matin que, dans plusieurs services, certains agents du personnel persistent à tutoyer les malades ou les administrés. Je

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/8732692>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/8732692>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)