

L'EXPERTISE DES PATIENTS

AU SERVICE DE L'AMÉLIORATION DES HABILITÉS RELATIONNELLES DES SOIGNANTS

Cassandra **DERMIENCE**

Chargée de projets à la LUSS

Depuis 2019, une équipe de patients-formateurs intervient avec la LUSS dans le cursus de nombreux (futurs) professionnels de la santé. L'objectif poursuivi par ce projet est d'ancrer l'expertise des patients dans la formation de nos soignants et, à terme, de permettre l'amélioration des soins pour tous¹⁰.

Ce sont principalement les habilités relationnelles des soignants qui sont visées par ces interventions. En effet, celles-ci sont essentielles au développement d'une relation de soins de confiance et encore davantage au partenariat entre soignant et patient.

Pour ce faire, les professionnels de la santé doivent acquérir de nouvelles compétences, dont celles nécessaires à la littératie en santé, et accorder une nouvelle place au patient. Ils doivent être formés à la communication, pour être capables de former et d'informer le patient, de manière accessible et compréhensible. Ils doivent aussi être formés à l'écoute active. Cette approche nécessite du temps, de la disponibilité, pour comprendre les besoins du patient, repérer ses résistances ou croyances parfois erronées, expliquer et répondre aux



La participation des patients à ce cours nous permet d'aborder les soins d'une manière différente, d'une vision différente de la nôtre.

Cela nous permet de se positionner de l'autre côté des soins, du côté du patient et plus de celui de l'infirmière et des actes à réaliser.

-Témoignage d'une étudiante en soins infirmiers



questions, s'assurer de sa bonne compréhension et au final, respecter les choix du patient même s'ils ne sont pas ceux du soignant¹¹.

L'objectif du projet patients-formateurs n'est pas simplement de transmettre un savoir, mais bien de faire réfléchir les (futurs) professionnels sur leur posture en tant que soignant vis-à-vis du patient. Les notions incontournables de la relation de partenariat entre patients et soignants sont abordées à partir du vécu de chacun.

Les patients-formateurs ont appris à verbaliser leur expérience pour en faire part aux étudiants, et ces derniers, en échangeant également sur leur propre vécu, se décentrent et s'ouvrent aux messages véhiculés par les patients. C'est un apprentissage par les émotions. Ainsi chacun, patient, enseignant et futur soignant, nourrit, par son expérience et sa réalité, ces moments de formation.

Plus les (futurs) professionnels auront l'occasion d'entendre et de discuter librement avec des patients, plus ils considéreront les patients comme de véritables partenaires et experts. En effet, des études montrent que l'implication du patient amène les apprenants à mieux comprendre la personne qu'est le patient, mais aussi améliore le niveau de confiance de l'apprenant; cela l'incite à parler plus facilement avec les patients notamment de certains aspects intimes¹².



Dans un premier temps, le but était d'illustrer les cours. Mais on doit aller plus loin. Il y a eu un échange humain.

Je pense qu'il y a eu un déclic pour certains étudiants.

Ça a été une prise de conscience des rôles qu'ils auront plus tard. On est passé de connaissances théoriques dans un bouquin à la vraie vie.

Ça apporte de l'authenticité à mes propos. Ça permet à l'étudiant de réfléchir au-delà du cadre habituel.

-Témoignage d'une enseignante



10. Pour en savoir plus sur le projet patients-formateurs, voir l'article qui y est consacré dans le Chaînon 56, pp.22-24.

11. Lanoy, S. & Torrekens, B. (2018), Empowerment individuel et collectif in Ethica clinica, N° 89, pp. 34-41.

12. Consortium APPS INTERREG (2020), Orienter les soins vers le patient partenaire. Un livre blanc pour la Grande Région.