

**Forum d'innovation en santé**  
**Le partenariat patient pour améliorer les soins :**  
**Compétences et stratégies essentielles**  
**8<sup>e</sup> Conférence annuelle de l'IASI-CUSM**  
30 octobre 2015

L'art des soins centrés sur le patient :  
Ramener les leçons de la Clinique de Cleveland

**TOM A. HUTCHINSON**  
**Directeur, Programmes des soins holistiques de McGill**

K/DOQI

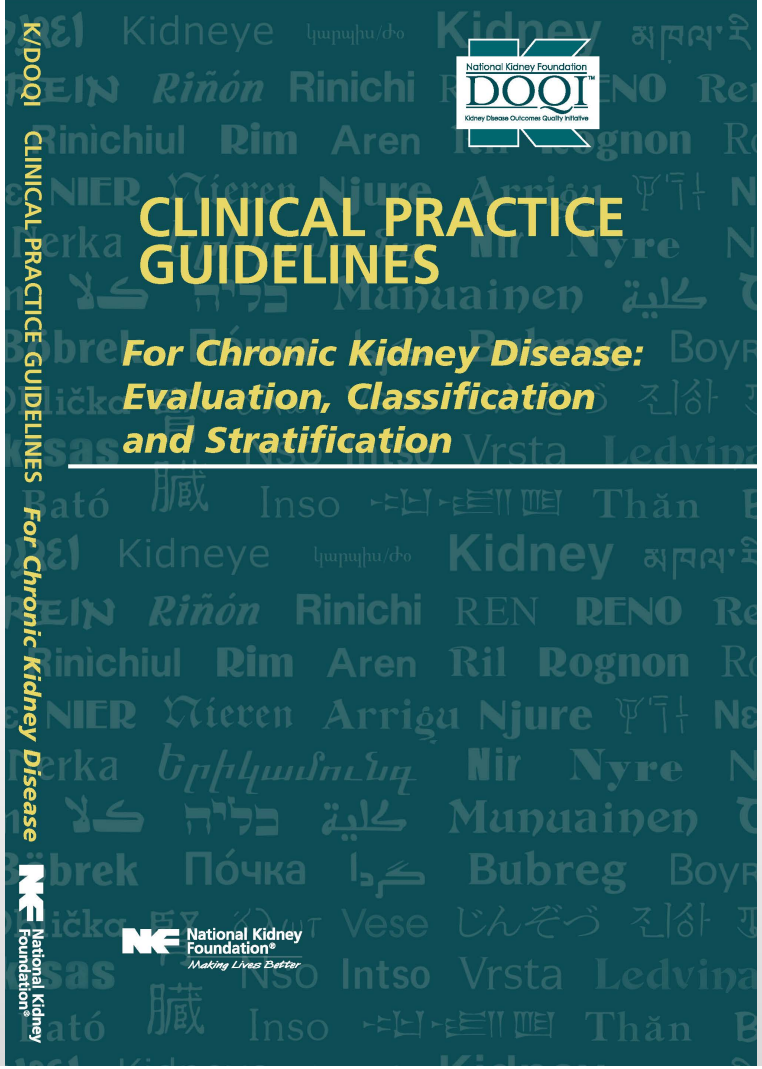
CLINICAL PRACTICE GUIDELINES For Chronic Kidney Disease

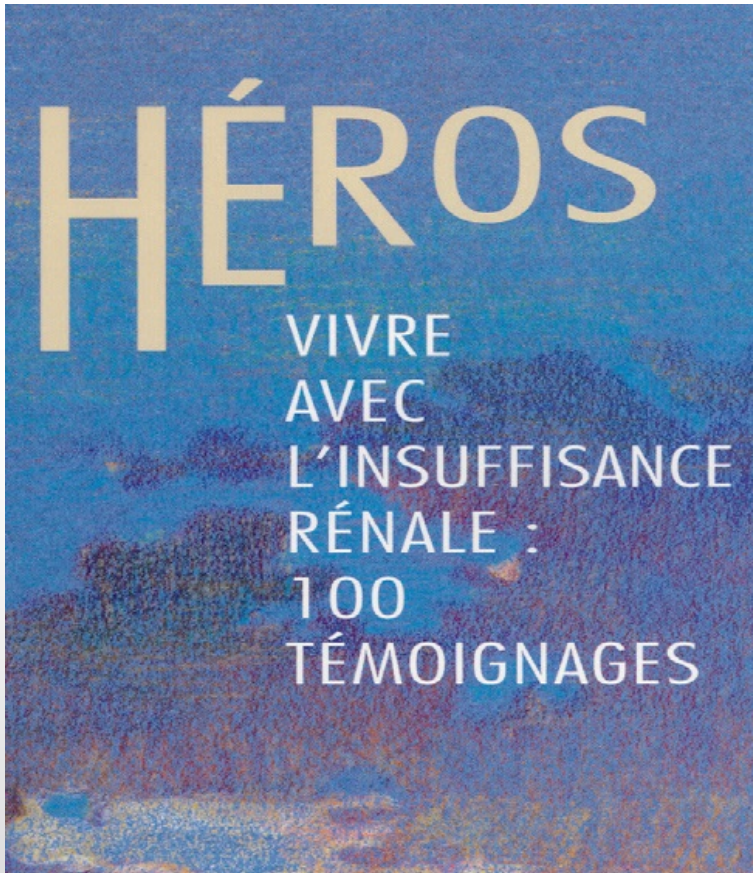
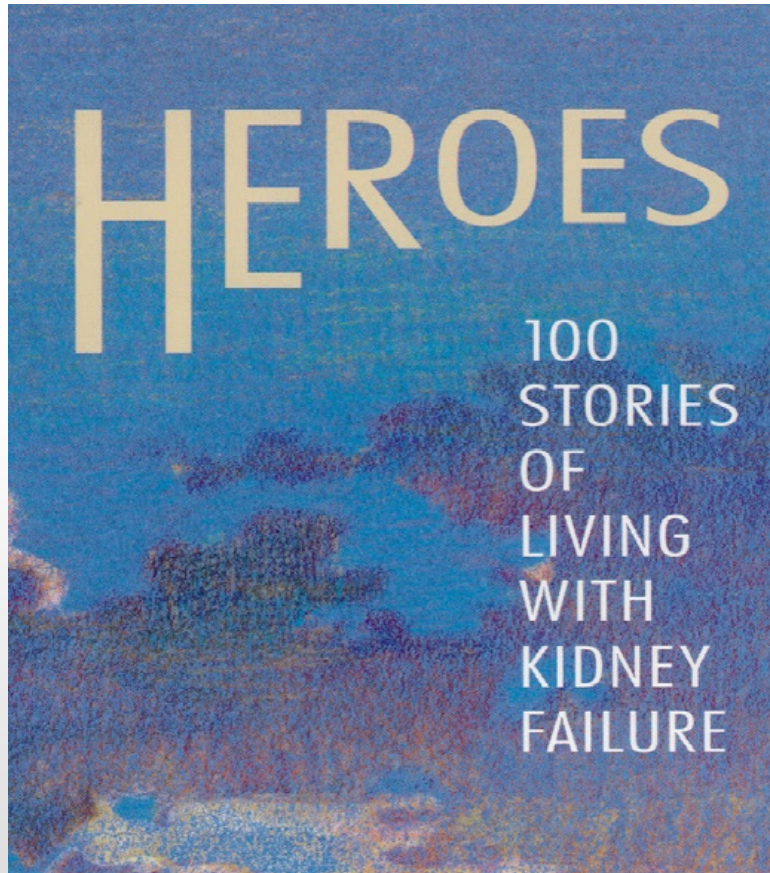
NKF National Kidney Foundation

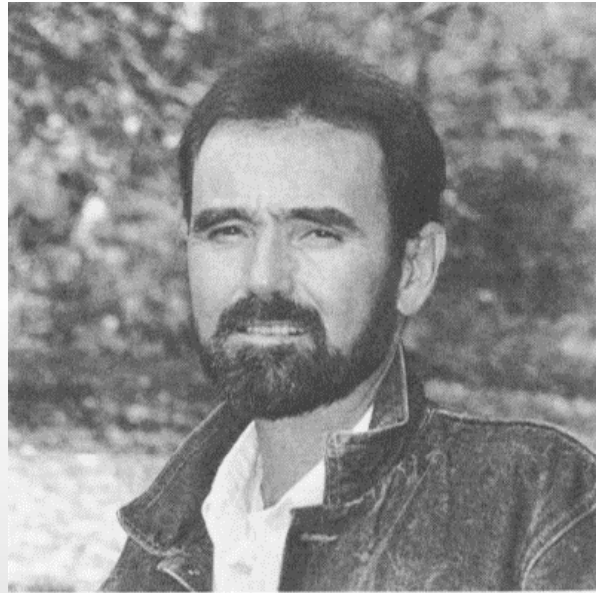


# CLINICAL PRACTICE GUIDELINES

## *For Chronic Kidney Disease: Evaluation, Classification and Stratification*







## **André Dichon**

« Au printemps de 1975, j'étais inscrit au programme de technologie policière. J'avais toujours rêvé de devenir policier. Ensuite, j'allais obtenir un diplôme en droit, et après 20 ou 25 ans de carrière, je prendrais ma retraite et pratiquerais le droit. Cela me paraissait être un plan relativement raisonnable. »

## **André Dichon**

« Au printemps de 1975, j'étais inscrit au programme de technologie policière. J'avais toujours rêvé de devenir policier. Ensuite, j'allais obtenir un diplôme en droit, et après 20 ou 25 ans de carrière, je prendrais ma retraite et pratiquerais le droit. Cela me paraissait être un plan relativement raisonnable. »

« À l'automne/hiver 1975, j'avais un bon boulot à temps partiel. Après un examen médical de routine, on a décelé des protéines dans mon urine. J'ai continué à travailler jusqu'à ce qu'on fasse d'autres tests. On m'a ensuite dirigé vers un hôpital local. En 1976, on m'a diagnostiqué une insuffisance rénale chronique, j'avais une maladie polykystique des reins. »

## André Dichon

« Au printemps de 1975, j'étais inscrit au programme de technologie policière. J'avais toujours rêvé de devenir policier. Ensuite, j'allais obtenir un diplôme en droit, et après 20 ou 25 ans de carrière, je prendrais ma retraite et pratiquerais le droit. Cela me paraissait être un plan relativement raisonnable. »

« À l'automne/hiver 1975, j'avais un bon boulot à temps partiel. Un examen médical de routine, on a décelé des protéines dans mon urine. J'ai continué à travailler jusqu'à ce qu'on fasse d'autres tests. On m'a ensuite dirigé vers un hôpital local. En 1976, on m'a diagnostiqué une insuffisance rénale chronique, j'avais une maladie polykystique des reins. »

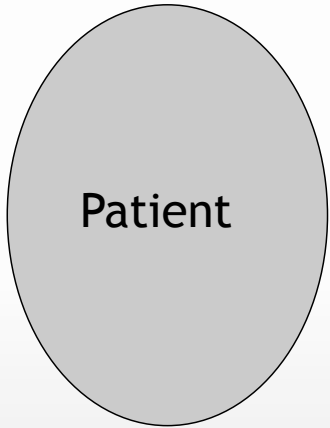
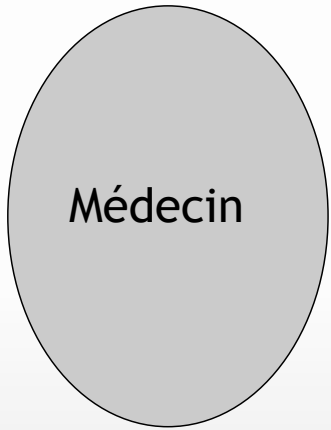
« Cela a été la fin de l'avenir dont je rêvais. Je n'ai pas bien réagi. On venait de me couper l'herbe sous les pieds. J'étais complètement sonné ! J'étais si blessé et perplexe que je ne me rendais pas compte qu'il me restait encore des options. »

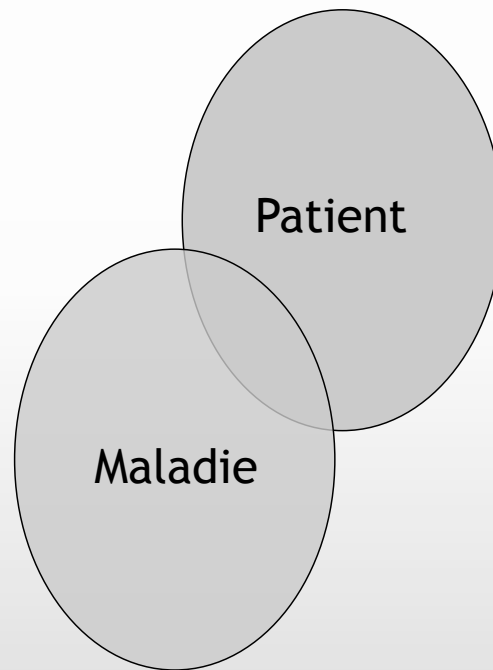
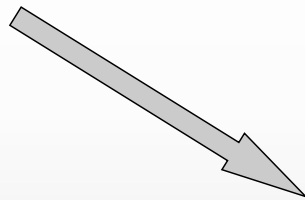
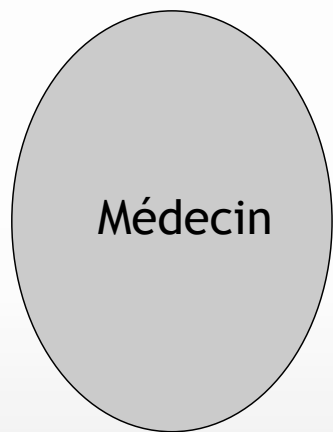
## PROGRAMMES DE MCGILL EN SOINS HOLISTIQUES

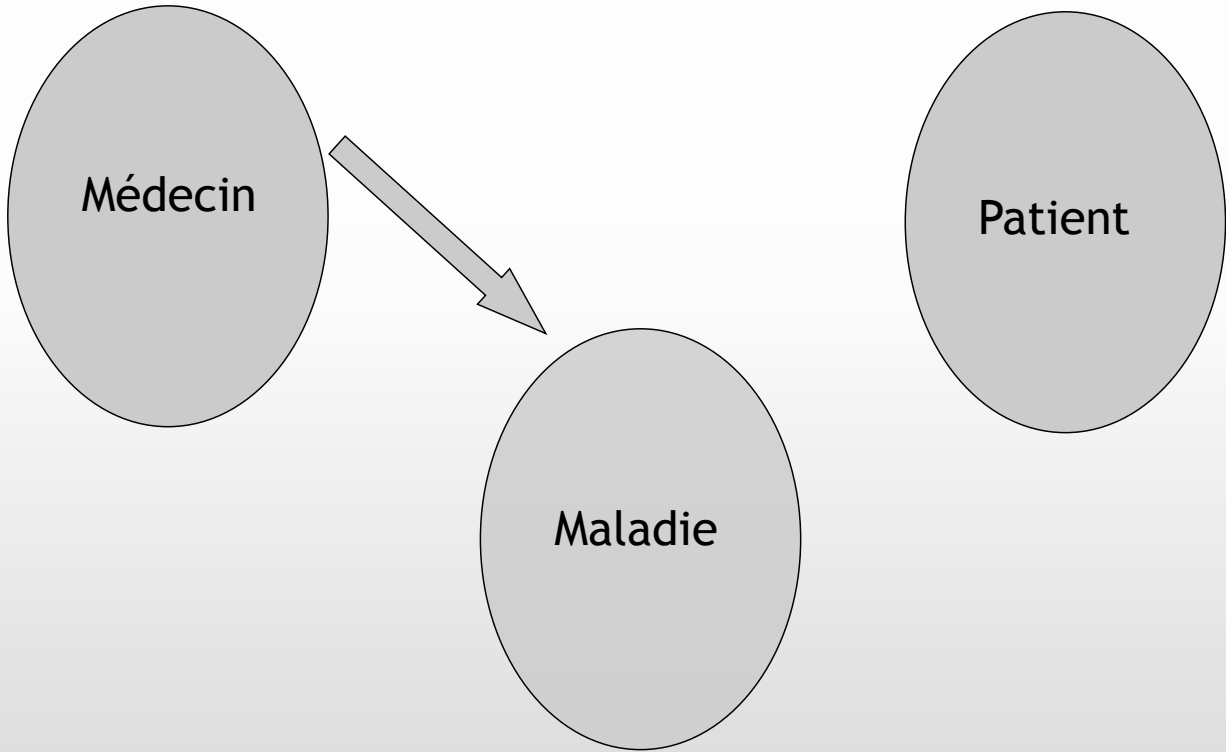
« Transformer la médecine occidentale en créant une synergie du pouvoir de la biomédecine moderne et du potentiel de guérison de chaque personne qui demande l'aide d'un professionnel de la santé. »

Énoncé de mission

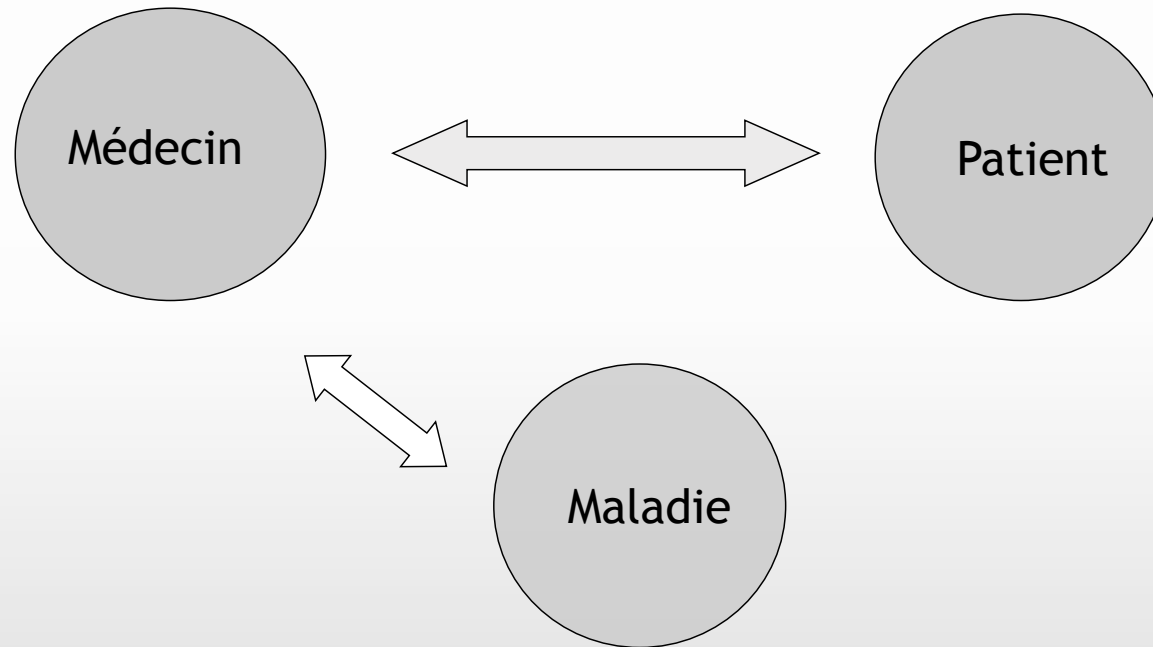








## Les deux relations thérapeutiques



## Guérir et soigner

**Guérir** est une action entreprise par un professionnel de la santé en vue d'éradiquer une maladie ou de corriger un problème. (Cassell)

**Soigner** est un processus conduisant à un sentiment d'intégrité en réponse à la blessure ou à la maladie du patient, que le professionnel de la santé contribue à soulager. (Mount et Kearney)



**Hutchinson, T.A. (Éd.). Whole Person Care. A New Paradigm for the 21st Century. New York : Springer Science + Business Media, LLC; 2011.**

**Table 18.1** The metaphor of the two snakes and the full medical dichotomy

	White snake (Hippocratic)	Black snake (Asklepian)
<b>Patient</b>		
Problem	Symptoms or dysfunction	Suffering
Possibility	Being cured	Healing
Action	Holding on	Letting go
Goal	Survival	Growth
Self-image	At the effect of disease	Responsible for coping with illness
<b>Doctor</b>		
Focus	Disease	Person with illness
Communication	Content	Relationship
	Digital	Analog
Power	Conscious	Unconscious
	Power differential	Power sharing
Presence	Competent technician	Wounded healer
Epistemology	Scientific	Artistic
Management	Standardized	Individualized
Effect	Real	“Placebo”

# Formation en soins holistiques

- **L'art d'être un bon médecin 1 : Rôle du guérisseur**  
Cours en plénière (5 séances par année)
- **L'art d'être un bon médecin 2 : Cours sur la pratique médicale attentive**  
Séances en petits groupes (7 semaines consécutives - 90 minutes/séance)
- **L'art d'être un bon médecin 3 : Se préparer au coût élevé des soins**  
1 séance par année
- **L'art d'être un bon médecin 3 : Le médecin comme guérisseur – Établir des liens avec les autres membres de l'équipe soignante**  
Séances de simulations (6 séances/année)
- **L'art d'être un bon médecin 3 : Le médecin comme guérisseur**
- **Plénières de récapitulation (3 séances/année)**
- **L'art d'être un bon médecin 4 : Réunir le guérisseur et le professionnel – Défis et occasions**  
Cours en plénière (2 séances/année)





## The R.E.D.E.<sup>SM</sup> Model

### Relationship:

#### I: Establishment

- Convey value & respect with the welcome
- Collaboratively set the agenda (what else?)
- Introduce the computer, if applicable
- Demonstrate empathy using **SAVE**

#### II: Development

- Engage in reflective listening
- Elicit patient narrative
- Explore the patient's perspective using **VIEW**

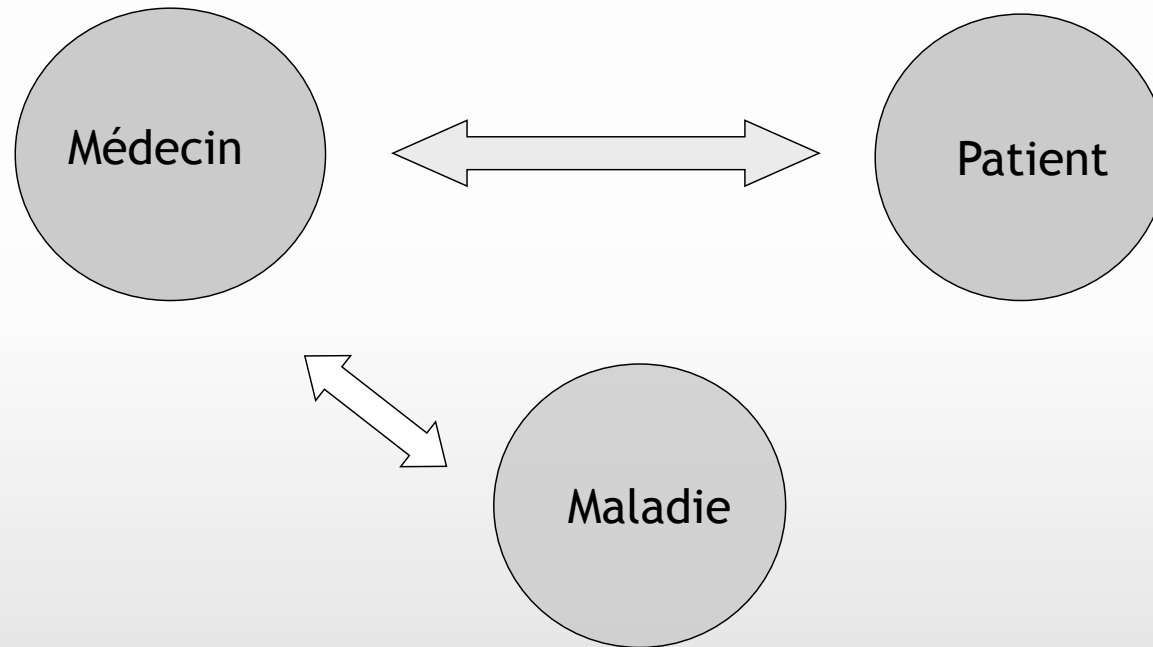
#### III: Engagement

- Share diagnosis & information in context of patients' perspective
- Collaboratively develop treatment plan
- Provide closure
- Dialogue throughout using **ARIA**

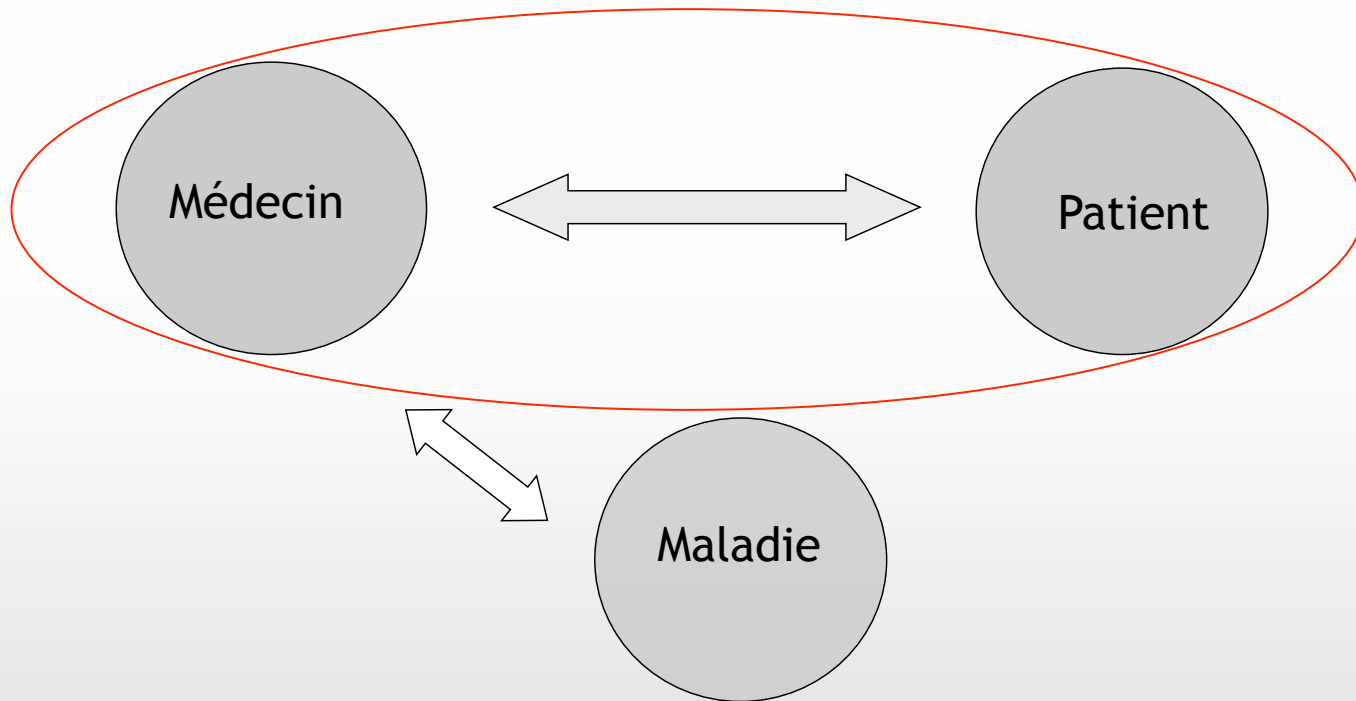
Center for Excellence in Healthcare Communication | <http://healthcarecommunication.info/>

© The Cleveland Clinic Foundation. All Rights Reserved.

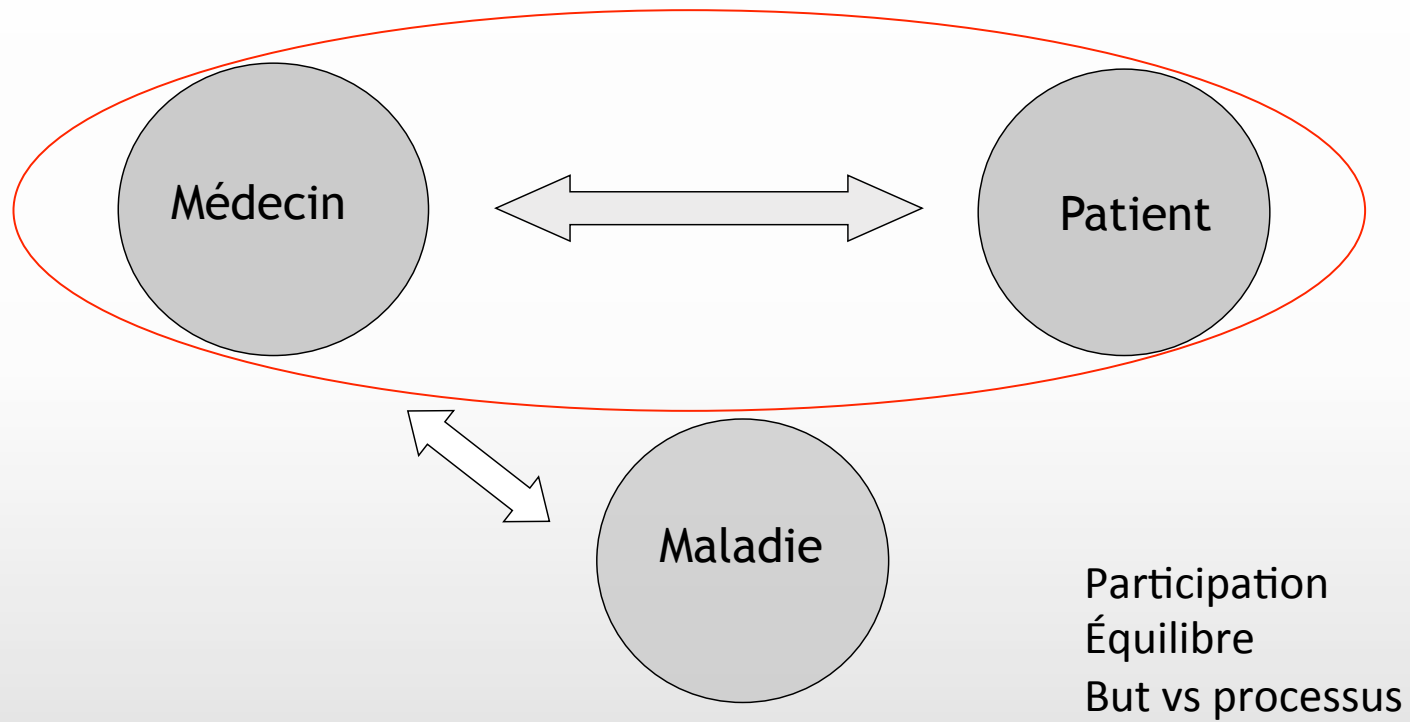
## Les deux relations thérapeutiques



## Les deux relations thérapeutiques



## Les deux relations thérapeutiques





## Conclusions

- Les gens qui ont une maladie grave veulent et ont besoin des meilleurs soins techniques disponibles.
- Pour aider les gens ayant une maladie grave, les compétences techniques ne suffisent pas.
- Nous devons établir une relation qui soigne les deux parties.
- La combinaison « guérir » et « soigner », ce qui correspond aux soins holistiques, est la clé de la participation du patient individuel et de l'excellence dans les soins.