

LA QUALITE DE LA DECISION EN REGULATION MEDICALE DEPEND-ELLE PLUS DE LA FORME OU DU FOND



Igor OUSS - BOBIGNY

FORmation à l'Ecoute des Urgences Médicales

24/01/2013

LA QUALITE DE LA DECISION DEPEND DU FOND

- Réguler est un acte médical = sémiologie, examen à distance
- L'objectif est toujours d'obtenir des éléments sémiologiques ou circonstanciels
- Les media sont les sens de notre interlocuteur



LA QUALITE DE LA DECISION DEPEND DU FOND

- Mais...
- Cela dépend des situations
- La facilité à obtenir l'information est variable
- Les informations sont filtrées par le référentiel de notre interlocuteur qu'il nous faut décoder pour les traduire

LES SITUATIONS « FACILES »

- Certaines situations sont claires : P0
Si la situation est grave ou les circonstances lourdes, peu d'items sont nécessaires pour les identifier. Les intervenants sont fiables et rapides, il y a peu de problèmes, en tout cas pour la décision
- Certains appelants sont compliants et affirmés
- Les professionnels sont parfois disponibles et sereins

QUELQUES VARIANTES

- Les symptômes sont impressionnants : la décision est facile mais l'émotion est pressante
- L'appel apparaît comme bénin : la recherche d'informations devra être plus précise, l'acte plus long, d'autant plus que la réponse sera différée ou conclue par un conseil (diagnostic ? forte probabilité de bénignité ?)
- Les diagnostics différentiels sont nombreux et un authentique examen médical à distance peut être nécessaire

LES SITUATIONS SIMPLES

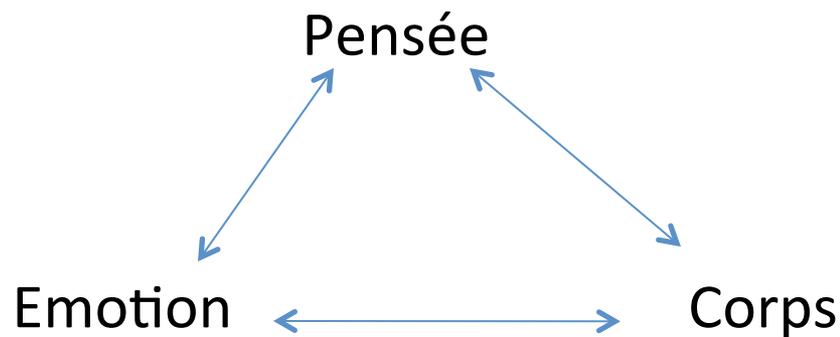
- Elles nous intéressent pour le confort
- Elles ont peu d'impact en terme de dépense d'énergie ou de risque

LES SITUATIONS DIFFICILES

- Seules celles-ci retiennent notre attention, car là se situe l'effort pour les résoudre... et l'intérêt de rationaliser la communication (pour clarifier les symptômes)
- La difficulté peut être intrinsèque ou liée au contexte : surcharge d'appels, manque de réponse d'aval
- Leur occurrence est fréquente, pluri horaire
- Inconsciemment nous sommes tentés de réviser nos objectifs à la baisse. Nous nous sous estimons, nous soustrayons à la difficulté en envoyant qui plus, qui moins

REGULER OU COMMUNIQUER ?

- Dans toute situation difficile il existe un problème de relation interpersonnelle
- Soit l'émotion est forte et la pensée sera altérée
- Soit le problème est perçu comme dangereux par l'appelant et il génère des perturbations émotionnelles



REGULER ET COMMUNIQUER

- Comment obtenir l'information dans les situations difficiles ?
- Toute interaction est un processus
- Notre matériau est la parole, les media les sens de notre interlocuteur
- L'autre a raison dans ce qu'il nous envoie... selon son référentiel (La Sartine)

REGULER ET COMMUNIQUER

- Décodons ce référentiel afin d'en décrypter chaque information (sémiologique ou relationnelle)
- Chaque élément donné ou extrait est une étape vers un de nos objectifs
- Nous « triturons » ce matériau à l'aide des outils de communication et au regard des éléments santé jusqu'à lui donner forme



REGULER EN COMMUNIQUANT

- Notre appelant n'a pas conscience du processus de la communication ni de son importance
- Il n'en possède pas les clés ou a perdu son affirmation
- Le succès ou l'échec de l'acte dépend de nous
- Nous pilotons sur la forme et nous décidons sur le contenu

LES REFERENTIELS

- Notre interlocuteur et nous-mêmes sommes caractérisés par notre référentiel
- Il se constitue à partir de « filtres » comme l'expérience, le vécu, les représentations, la culture, la langue, les à-priori, l'émotion, l'environnement, la santé, la fatigue, l'émotion...
- Ce référentiel est variable pour chacun, même à court terme
- Devenons des transformateurs de référentiel

TRANSFORMER LE REFERENTIEL

- Nous gérons de front l'aspect relationnel et le contenu dans les situations mitigées
- Dans l'extrême le gain de performance suppose l'amélioration préalable de l'état émotionnel
- Les « outils » de communications interpersonnelle spécifiques ou polyvalents constituent le moyen de parvenir à la transformation
- L'information sémiologique, le diagnostic, la décision, la négociation et le contrat répondent eux-mêmes à des stratégies rationnelles (parfois empiriquement appliquées)

TRANSFORMER LE REFERENTIEL

- Si l'empathie est un outil puissant envers notre correspondant elle permet au professionnel de ne pas être envahi
- Les interactions potentiellement contaminantes concernent tous les acteurs de la chaine, intra ou extra
- Chacun a sa part dans la production de compliance, utile à l'observance mais avant cela utile à l'entretien

LES OUTILS

- Nous avons appris et pratiqué la médecine, avons converti cette science au domaine de la réponse au téléphone
- Nous devons nous former à la gestion de l'interaction afin de simplifier :
 - Le recueil d'informations santé
 - Le « diagnostic »
 - La prise de décision
 - La négociation...



LES NOUVEAUX OBJECTIFS

- Prendre la décision la plus adaptée au cas du patient
- Améliorer son confort et sa compliance
- S'économiser en temps passé et en énergie dépensée
- Produire un impact sur les autres intervenants
- Rationnaliser l'action et par voie de conséquence la gestion de la globalité de nos patients

LES LIMITES

- Elles seront d'autant plus lointaines que nos objectifs seront ambitieux
- Il est parfois nécessaire de décider sur la forme car on ne peut pas toujours réussir dans la collecte des symptômes

CONCLUSION

- Les hommes et les situations sont infinis, les solutions créatives également
- Reste à s'armer. Il ne s'agit pas d'une attitude morale, seulement d'efficacité, de performance et de confort
- Faites vous du bien, aimez vous vous-mêmes autant que je m'aime et que j'aime mes malades