

Conception

Anne Plante, M.Sc. inf. CSIO, CSIP, conseillère en soins spécialisés

Irène Robidoux, agente administrative CICM

Remerciements à :

Fabie Duhamel, Ph. D Sc.inf., Université de Montréal

Linda Roy, travailleuse sociale régionale, RCM

Production

Centre intégré de cancérologie de la Montérégie

© CSSS Champlain—Charles-Le Moyne

Édition : 2010

Révision : novembre 2014

Pour information ou question

Centre intégré de cancérologie de la Montérégie

3120, boulevard Taschereau

Greenfield Park (Québec) J4V 2H1

Téléphone : 450 466-5065

Télécopie : 450 466-5066



Centre de santé et de services sociaux
Champlain—Charles-Le Moyne

Centre de santé et de services sociaux
Champlain—Charles-Le Moyne

Guide pratique à l'intention du personnel infirmier

Interventions familiales systémiques en soins infirmiers



Table des matières

Concepts sous-jacents de l'approche systémique	3
- Domaines de fonctionnement	3
- Chaque famille apprécie.....	3
- Qualités souhaitables chez une infirmière	3
Les quatre étapes d'une entrevue	4
Points à vérifier avec chaque nouveau patient	4
Points à vérifier lors d'une planification de congé.....	5
Points spécifiques pour le retour à domicile	6
Principes et moyens soutenant l'intervention	6
Qualité/soins recherchés par les patients/familles.....	7
Objectif des questions linéaires.....	7
Objectif des questions circulaires.....	7
Exemples de questions circulaires à l'admission	8
Exemples de questions linéaires nouveau diagnostic	8
Exemples de questions circulaires faciliter l'échange ..	9
Exemples de questions ouvertes état terminal	10
Exemples de questions situation d'insatisfaction	10
Exemples de questions inconforts physiques.....	11
Bibliographie.....	12

Exemples de questions lors d'inconforts physiques :

- Comment votre famille perçoit-elle le soulagement de la douleur ?
- Selon vous, quelle est la différence entre la douleur et la souffrance chez une personne malade ? Quelle serait cette différence chez votre mère ?
- Quel est le meilleur moyen pour soulager la douleur ou la souffrance (de) votre mère ?
- Quels sont les meilleurs soins que nous, les infirmières, pouvons offrir pour soulager la douleur et la souffrance de votre mère ?
- Quelles sont vos meilleures stratégies pour diminuer la douleur et la souffrance de votre mère ?
- Comment votre mari vous démontre-t-il sa souffrance ?
- Quel serait le plus grand désir de votre père à ce moment-ci ?
- Comment pouvons-nous ensemble (famille/professionnel) aider à soulager la douleur et la souffrance de votre mère ?

Le partenariat et la collaboration que nous entretenons avec le patient/famille favorise l'engagement dans les autosoins et un climat qui prédispose à une meilleure adaptation à l'expérience de santé.

Exemples de questions ouvertes lors d'un état terminal :

- Si votre mère était assez discrète dans ses pensées, comment cela affectera-t-il sa façon de vivre ses derniers moments ?
- Si elle souhaite faire ses adieux individuellement, comme cela vous affectera-t-il personnellement ?
- Qui serait le plus affecté si votre mère décédait en l'absence des membres de la famille ?
- Quelle stratégie serait la plus utile selon vous, pour vous adapter à une telle éventualité ?

Exemples de questions lors d'une situation d'insatisfaction envers les soins :

- Quels sont vos objectifs pour les soins offerts à votre femme?
- Selon vous, que me répondrait votre sœur si je lui demandait le nom de la personne la plus susceptible d'offrir du soutien à votre femme ?
- Selon vous, quels sont les soins que votre famille croit les mieux adaptés à la situation ?
- Quel moyen apaise le mieux votre peine face à la maladie ?
- Quelle est la situation la plus difficile pour vous et votre famille à ce stade-ci ?
- Quel serait votre plus grand souhait pour les soins que nous offrons à votre père à ce moment-ci?
- Quels seraient les souhaits de votre père malade, s'il pouvait les énoncer?

Concepts sous-jacents de l'approche systémique :

- Neutralité
- Circularité
- Hypothèses

Domaines de fonctionnement de la famille et des interventions systémiques :

- Cognitif
- Affectif
- Comportemental

Chaque famille apprécie être entendue par l'infirmière selon : (à discuter avec Linda)

- Son existence
- Ses expériences
- Ses expertises
- Ses espoirs

Qualités souhaitables chez une infirmière dans les soins à la famille :

- Aptitudes à établir une relation avec la famille
- Habiletés à inciter les membres de la famille à **réfléchir** sur leurs problèmes de santé et leurs solutions

Les quatre étapes d'une entrevue ou intervention :

➤ Engagement

- Se présenter (nom, rôle), situer le contexte de l'échange. Exemple: « J'aimerais vous rencontrer 15 minutes aujourd'hui au sujet de... »

➤ Évaluation

- Explorer la situation globale selon l'objectif de la rencontre en tenant compte de leur point de vue

➤ Intervention

- Questions circulaires
- Interventions systémiques
- Planification des soins

➤ Conclusion

- Mettre un terme à l'échange en répétant les modalités convenues ensemble et en soulevant un point positif ou en qualifiant les forces du patient ou de la famille

Parfois, il est judicieux de faire faire le résumé de l'entrevue par le patient lui-même

Points à vérifier avec chaque nouveau patient/famille :

- Connaissance des soins dans la lutte contre le cancer à l'unité et à la clinique ambulatoire
- Attentes vis-à-vis des soins
- Compréhension de la brochure d'accueil et du carnet du patient à la clinique et à l'unité

Objectif: créer un lien avec le patient et la famille en mettant l'accent sur l'importance de la collaboration et du partenariat patient-famille-infirmière.

Exemples de questions circulaires pour faciliter l'échange sur le pronostic de la maladie :

- Comment voyez-vous l'état de votre mère en ce moment, comparativement au printemps dernier ?
- Comment réagissez-vous lorsque votre mère parle de l'évolution de la maladie ?
- Qui est le plus affecté actuellement par son état et comment le démontre-t-il ?
- Qui serait le mieux placé pour offrir son soutien à cette personne ?
- Quel est le plus grand défi de votre famille à ce moment-ci ?
- Que pourriez-vous faire pour diminuer la peine de votre famille ?
- Que pourriez-vous faire pour aider votre famille à s'adapter à la maladie de votre mère ?
- Qui, dans votre famille, peut vous soutenir le plus dans cette démarche ?
- Quelles sont vos plus grandes ressources pour vous aider à faire face à la maladie et répondre à ses exigences ?

Exemples de questions circulaires lors de l'admission :

- Comment votre famille réagit-elle à votre admission ?
- Qui dans la famille s'adapte le mieux ?
- Qu'est-ce qui vous serait le plus utile pour améliorer votre séjour à l'unité (ou vos visites à la clinique) ?
- Qui dans votre famille est au courant de vos besoins ?
- Quel serait votre plus grand souhait lors de votre hospitalisation ?
- Qu'apprécieriez-vous le plus de la part des infirmières lors de votre séjour à l'unité ou de vos visites à la clinique ?
- Quelle information désirez-vous connaître au sujet de la maladie ?
- Quelle information voulez-vous que l'on partage avec votre famille ?
- Si vous décidiez de ne pas partager d'information, qui devrait le faire et quel impact cela aurait-il sur vos relations avec vos proches ?
- Quel est votre plus grand défi à ce moment-ci ?

Exemples de questions linéaires lors d'un nouveau diagnostic :

- Quand les symptômes sont-ils apparus ?
- Qu'avez-vous pensé à ce moment ?
- Est-ce que quelqu'un de votre entourage qui a déjà eu le cancer ?
- Comment pourrait-on vous soutenir dans cette expérience ?

Points à vérifier avec chaque nouveau patient/famille : (suite)

- Compréhension de l'utilité de l'évaluation (collecte de données)
- Compréhension du diagnostic et des traitements associés
- Compréhension de la feuille sur laquelle nous dépis-tons et évaluons les symptômes et la détresse

Points à vérifier lors d'une planification de congé :

- Compréhension du congé
- Craintes face au congé
- Perception des conditions cliniques susceptibles de se présenter à la maison
- Capacité à réagir et de résoudre les symptômes/ problèmes ponctuels de façon sécuritaire
- Connaissance des moyens à utiliser pour assurer les leurs autosoins
- Connaissance des ressources disponibles dans la communauté
- Connaissance des personnes assurant le suivi des soins.
- Connaissance des coordonnées de l'infirmière pivot : nom, numéro de téléphone en cas d'urgence
- Connaissance de l'utilisation de la ligne « Info-Onco »

Objectif : favoriser la continuité des soins et la sécurité du patient-famille à la suite de son séjour à l'unité

Points spécifiques à vérifier pour le retour à domicile à la suite d'une visite à la clinique ambulatoire du CICM :

- Vérifier tous les points d'une planification de congé
- S'assurer que le patient a toujours son carnet avec lui ainsi que son prochain rendez-vous à la clinique.

Principes et moyens qui soutiennent l'intervention systémique :

- Accueillir la présence de chacun comme une collaboration
- Penser « famille » et « histoire familiale »
- Rechercher les forces et capacités uniques à chacun
- Penser avec les notions d'hypothèse, de neutralité, de circularité
- S'adresser aux gens en les nommant par leur nom de famille selon le génogramme
- Participer au plan d'intervention interdisciplinaire avec des énoncés clairs et spécifiques (attention aux anecdotes)

Qualités/soins recherchés par le patient/famille :

- L'attitude du professionnel (ex. ouverture et respect)
- L'authenticité, la dignité
- La compétence clinique
- Le doigté pour les soins biopsychosociaux spirituels du patient/famille
- L'aptitude à offrir du soutien et la capacité de créer un espace propice aux changements et à l'adaptation
- La capacité à œuvrer de concert avec tous les membres de l'équipe interdisciplinaire
- L'occasion d'échanger sur leur expérience entre eux lors d'une entrevue familiale animée par un professionnel de l'équipe

Objectif des questions linéaires :

- Connaître le contexte du patient et sa famille et permettre d'échanger sur leurs expériences.

Objectif des questions circulaires :

- Établir des liens entre les personnes, les événements, les idées, les croyances, et susciter la réflexion chez les membres de la famille.