

Comment mieux prendre en compte les attentes et les bénéfices perçus des soins du point de vue du patient

Ulcères des membres inférieurs

En Suisse et dans les pays industrialisés, tous âges confondus, la prévalence des ulcères des membres inférieurs atteint actuellement entre 0.5 % à 3.6 % de la population. Cette prévalence augmente avec l'âge, ce qui en fait une problématique gériatrique (1–3).

L'étiologie de l'ulcère est souvent multifactorielle et associée des problématiques d'origine vasculaire (veineuse ou artérielle), métabolique (diabétique) ou traumatique (4). Les impacts négatifs subits par les patients peuvent être nombreux et les touchent dans toutes les sphères de leurs vies (4). Actuellement, la prise en soin des ulcères des membres inférieurs repose sur une démarche interdisciplinaire. Les différents intervenants construisent un projet thérapeutique en tenant compte des dernières connaissances scientifiques spécifiques à leur domaine de spécialisation. Or, une approche basée sur les preuves recommande de prendre en considération non seulement les meilleures évidences scientifiques mais également les préférences des patients. Ce dernier élément est indispensable pour construire un projet thérapeutique cohérent.

Pourquoi s'intéresser aux attentes de cette patientèle ?

La durée moyenne de guérison des ulcères des membres inférieurs varie de six à neuf mois, mais peut s'étendre sur plusieurs années (1, 5, 6) et les risques de récurrences sont majeurs. En effet, la littérature indique que 21 % des patients vivent jusqu'à six épisodes d'ulcères dans leur vie (6). Ainsi, la guérison ne peut être considérée ni comme l'unique objectif de soins, ni comme le seul critère de réussite du traitement. Il est donc essentiel que les professionnels ne considèrent pas l'ulcère comme une atteinte aiguë, mais plutôt comme le début d'une maladie chronique. Dès lors, l'intégration de l'ulcère et de ses conséquences sur la vie quotidienne, sociale et professionnelle est cruciale (6).

La douleur, la baisse de mobilité, les exsudats importants et les odeurs sont les principaux symptômes associés à l'ulcère. De plus, 64 % des personnes cumulent au moins quatre symptômes en lien avec l'ulcère (7–10). De par ses impacts, notamment sur l'image de soi et le niveau d'autonomie fonctionnelle, l'ulcère engendre l'isolement social et une baisse de la qualité de vie (11).

Malheureusement, il semble que les professionnels de santé n'accordent pas suffisamment d'importance à ce que les patients expriment ; ils n'entendent pas leurs plaintes, ou parfois s'ils les entendent ne réagissent pas face aux souffrances exprimées. Ainsi, 54 % des problèmes et 45 % des préoccupations vécus par les patients restent méconnus des soignants (11). Les patients n'osent pas exprimer leurs craintes car ils se sentent intimidés, et les professionnels usent de stratégies de communication peu efficaces ou n'y consacrent pas assez de temps lors des consultations. Green et al. ont récemment observé que 38 % des préoccupations des patients ne sont pas nommées durant une consultation (12). Si la base de l'implication du patient pour les soins réside dans le fait



Claudia Lecoultré,
Inf., MScSI

Lausanne

Paul Bobbink,
Inf., MScSI

Lausanne

Pr Diane Morin,
Inf., PhD

Lausanne

qu'il peut compter sur un appui professionnel, il est nécessaire de mieux comprendre son expérience et ses attentes thérapeutiques. En effet, bien que les symptômes soient documentés dans la littérature, l'expérience de la maladie appartient au patient. Ainsi, un suivi infirmier de qualité doit intégrer dans le projet de soins les attentes subjectives du patient et en tenir compte pour favoriser sa participation.

Comment évaluer les attentes ?

Dans la perspective d'offrir une prise en soins novatrice et holistique, l'anamnèse initiale doit inclure les attentes thérapeutiques du patient. Pour atteindre cet objectif, Augustin et al. ont développé un questionnaire intitulé Patient Needs Questionnaire (PNQ) (tab. 1). Ce questionnaire peut être utilisé comme un outil pratique permettant d'évaluer en quelques minutes les dimensions importantes pour le patient, afin de proposer des pistes d'intervention de soins centrées sur la personne et adaptées à ses attentes. Le PNQ permet d'identifier les attentes thérapeutiques des patients et aborde les dimensions sociales, psychologiques, physiques des soins de plaies, mais également les dimensions liées à la confiance dans la thérapie et aux conséquences du traitement (15). Ce premier questionnaire peut-être associé à un deuxième questionnaire intitulé Patient Benefit Questionnaire (PBQ) (tab. 1) qui mesure les bénéfices des soins reçus (13, 14). Ensemble, ils génèrent un score composite, le Patient Benefit Index – wound (PBI-w) qui pondère le bénéfice des soins reçus selon l'importance que la personne avait attribué à ses attentes thérapeutiques. Cette démarche rend visible le bénéfice individuel perçu des soins. Ainsi, les interventions des soignants peuvent rapidement être évaluées et réajustées dans l'objectif de personnaliser le projet de soins.

Conclusion

En acceptant que l'ulcère constitue un problème de santé chronique, l'infirmier doit favoriser la construction d'un environnement de confiance, permettant aux patients d'évoquer leurs craintes et leurs attentes face aux traitements. De plus, il est recommandé que les interventions puissent intégrer les dimensions physiques, psychiques et sociales ainsi que les effets délétères du traitement et la confiance dans la thérapie.

TAB. 1 Illustration des questionnaires PNQ et PBQ (tiré de Augustin et al. 2009 et Blome et al. 2011)

Dimensions du questionnaire assorties d'un énoncé illustratif	Questions préalables et choix de réponses	
<ul style="list-style-type: none"> • Impact social: « Être moins une charge pour mes proches » • Impact psychologique: « Avoir une plus grande joie de vivre » • Impact physique: « Ne pas avoir d'odeurs émanant de la plaie » • Impact du traitement: « Devoir moins souvent se rendre chez le médecin et à l'hôpital » • Avoir confiance dans la thérapie: « Ne pas avoir peur que la maladie évolue » 	Au Patient Needs Questionnaire Dans quelle mesure est-il important que le traitement ou l'hospitalisation vous permette de ...	Au Patient Benefit Questionnaire Le traitement ou l'hospitalisation m'a aidé à ...
	1. Pas du tout 2. Un peu 3. Moyennement 4. Assez 5. Beaucoup • Ne me concerne pas	

Une telle approche centrée sur les besoins et les attentes du patient est au cœur du processus interdisciplinaire. Elle a pour avantage d'induire le respect de sa singularité et de favoriser un contexte où les interventions proposées sont personnalisées, mesurables et ajustables. Cette approche peut inclure l'analyse des bénéfices des soins notamment en ce qui concerne la durée de cicatrisation, l'amélioration de la qualité de vie ou encore la satisfaction perçue de l'offre en soins.

Messages à retenir

- ◆ L'identification des attentes thérapeutiques des patients doit faire partie du projet de soins afin de lui permettre de faire face aux problèmes liés aux ulcères dans la vie de tous les jours
- ◆ Une évaluation systématique et structurée des attentes thérapeutiques et de leurs atteintes devrait être effectuée pour réajuster le projet thérapeutique
- ◆ Il est important de remettre en question nos stratégies de communication en se posant la question: est-ce que nous laissons suffisamment de place au patient pour s'exprimer?

Claudia Lecoultré, Inf., MScSI¹

Paul Bobbink, Inf., MScSI^{2,3}

¹ICLS, Centre de chirurgie septique, ²Service de médecine interne adulte Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV)

Rue du Bugnon 46, 1011 Lausanne

³Chargé de Cours HES Haute Ecole de Santé Genève (HEdS)

Avenue de Champel 47, 1206 Genève

claudia.lecoultré@chuv.ch

paul.bobbink@hesge.ch

Pr Diane Morin, Inf., PhD

Institut Universitaire de Formation et de Recherche en Soins (IUFRS)

Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV)

Université de Lausanne (UNIL)

Biopôle II, Route de la Corniche 10, 1010 Lausanne

+ Conflit d'intérêts: Les auteurs n'ont déclaré aucun conflit d'intérêts en relation avec cet article.

+ Références: sur notre site internet: www.medinfo-verlag.ch

Revue spécialisée de la maison d'édition Aertzeverlag medinfo

Formation continue de première main

