

Patients simulés

# Rencontre avec des «malades

Pour la formation et au cours des examens des infirmières et infirmiers, ce sont des acteurs qui jouent le patient et simulent la situation de soins. Cette méthode, éprouvée dans le monde entier, commence à être utilisée en Suisse également.

URS LÜTHI

**MONSIEUR** Schwarz feuillette une revue et manifeste peu d'intérêt à converser lorsque Andrea Bigler s'approche de son lit. Monsieur Schwarz a subi la pose d'une valve aortique artificielle et est entièrement anti-coagulé depuis dix jours. Il quittera l'hôpital au cours des prochains jours. Andrea Bigler, infirmière en troisième année de formation, est chargée de lui expliquer le procédé d'anti-coagulation et de lui

donner des conseils concernant les changements de comportement nécessaires dans sa «nouvelle» vie à l'extérieur de l'hôpital.

En réalité, M. Schwarz s'appelle Marcel Schälchli. Il a suivi l'école de comédiens et, cet après-midi, il simule un patient à l'Ecole de soins infirmiers bernoise, tout comme cinq autres comédiens profanes ou professionnels. Avec une patience infinie, Andrea Bigler s'efforce de capter l'attention de son patient récalcitrant. Elle le prie de bien vouloir poser pendant quelques instants son

journal – et finit par parvenir à ses fins. Plus tard, Marcel Schälchli est assis en face d'Andrea Bigler et lui raconte comment il a vécu «son» infirmière en tant que patient. «Vous êtes restée souriante et ne vous êtes pas laissé stresser». «Monsieur Schwarz aurait pourtant bien aimé vous percevoir plus clairement, aurait souhaité plus de présence. Il a senti une certaine insécurité».

## Efficacité prouvée

Depuis plusieurs années, l'Ecole de soins infirmiers de Berne a recours à des patients «simulés» ou «standardisés» pour la formation ou lors des examens (lire encadré p. 37). Les expériences sont très bonnes, estime Claudia Schlegel, responsable du secteur d'apprentissage «Training and Transfer» de l'école. Il ne s'agit pas là



Le recours aux patients simulés permet aux futurs professionnels d'améliorer leurs compétences en communication.

Photos: G. Mariani

# imaginaires »

d'une simple affirmation, mais d'un fait étayé par une série d'études. Une étude réalisée sous sa direction sera publiée prochainement. Ces travaux mettent en évidence que les infirmières qui ont bénéficié de cette formation ont des résultats bien meilleurs au niveau de la communication avec le patient que celle du groupe-contrôle qui ne l'ont pas suivie. Chaque acte de soins comportant une part de communication verbale ou non-verbale, il est fondamental que le soignant sache communiquer correctement.

## Cinquante comédiens

Or, on constate à quel point c'est difficile en entrant dans les autres chambres, où une patiente feuillette son magazine préféré, une autre se lime les ongles et réagit aux explications de l'infirmière par un occasionnel «mmh» ou «ce n'est pas tellement important». Andrea Brunner, une autre apprenante, ne se laisse pas désarçonner pour autant. Elle livre les informations nécessaires à sa «patiente» et fait appel à sa conscience. Andrea Deutsch, son enseignante, est installée derrière un miroir sans tain et observe l'entretien de conseil. Elle consigne sur une grille ses notes relatives au début de l'entretien, au déroulement et à la fin. L'apprenante aborde-t-elle les problèmes dans cette situation d'exercice? Vérifie-t-elle si la patiente la comprend? Lui donne-t-elle la possibilité de clarifier les questions ouvertes? Qu'en est-il de son langage corporel, de ses mimiques et de sa gestuelle? Et de son empathie? Ignore-t-elle les sentiments de la patiente ou y répond-elle avec chaleur?

«J'ai apprécié votre détermination», commente Andrea Deutsch au cours de l'entretien d'évaluation qui suit. Il était nécessaire d'exercer un peu de pression. «Mais avez-vous aussi appris quelque chose sur la patiente – comment elle vit, quelle est sa profession, si elle fait du sport?», demande-t-elle avec une pointe de critique. La future infirmière – Andrea Brunner – est consciente que, soucieuse de remplir son mandat, c'est un monologue qu'elle a tenu.

Le centre de formation travaille avec quelque cinquante comédiennes et comé-

diens – profanes et professionnels. Tenir le rôle des patients est très apprécié. Depuis des années, des retraités participent également à cette expérience. Des rencontres entre patients «standardisés» sont également organisées de temps à autre, qui sont l'occasion d'un échange d'expérience et de formations brèves. Les acteurs sont dédommagés à raison de 40 francs de l'heure. L'apprentissage des rôles pour les situations de patients dure généralement deux à trois heures.

## Feedback précieux

Le feedback, qui est parfaitement structuré, est également exercé. Pour Claudia Schlegel, responsable du Training and Transfer, les retours des patients simulés sont particulièrement précieux parce qu'ils se font en toute indépendance et sans fard. L'expérience montre que ce feedback est plus authentique que celui de véritables patients. Car ils défendent généralement les apprenants, même si ceux-ci ne se comportent pas de manière adéquate. Dans le cadre d'un projet de recherche, Claudia Schlegel examine actuellement la qualité du feedback des patients simulés aux apprenants. Cette étude doit permettre ensuite de développer des instruments de mesure adaptés.

Le centre de formation bernois a également recours aux patients-comédiens lors des examens, au cours desquels les compétences pratiques interactives des apprenants sont testées selon l'OSCE – «Objective Structured Clinical Evaluation» (lire encadré). Un DVD a également été produit en lien avec cette démarche (référence en fin d'article).

## Utilisé à l'échelle mondiale

L'utilisation de patients standardisés n'est pas une invention de l'Ecole de soins infirmiers bernoise. Le concept a été développé en 1964 déjà par le neurologue américain Howard Barrows. En Europe, les universités de Maastricht aux Pays-Bas et Dundee en Ecosse sont leader en matière d'exploration et d'utilisation de cette méthode. Mais des programmes progressistes



OSCE

## Examens avec patients standardisés

Le procédé d'examen OSCE (Objective Structured Clinical Evaluation) est connu chez les étudiants du Centre de formation bernois. Cette démarche structurée, utilisée par les étudiants en médecine et en soins infirmiers, ne consiste pas seulement à évaluer le savoir théorique, mais également les compétences pratiques pour une prise en charge adéquate des patients.

Au centre de formation, les futurs infirmiers et infirmières doivent aborder au moins dix situations différentes. Ils ont chaque fois deux minutes pour se préparer à une situation de soins ou d'entretien et doivent ensuite faire de leur mieux au cours d'un échange de six minutes avec le patient simulé. Il s'agit de situations de soins pratiques, mais également d'échanges avec un patient ayant des idées suicidaires ou d'autres situations de conseil. Pour la toilette intime, on a recours à un mannequin; mais l'entretien se déroule avec un patient simulé pour qui la situation est très pénible.

L'OSCE est utilisé depuis longtemps aux Etats-Unis et au Canada comme méthode d'examen. Selon Claudia Schlegel, responsable du Training and Transfer au Centre de formation bernois, le développement des critères d'examen et des tâches à effectuer au cours des examens se fait en contact étroit avec les enseignants.

L'avis d'un patient simulé

## «Le gros problème des étudiants, c'est la peur du vrai contact»

Giovanni Boschetti joue depuis quelques années le rôle de patient simulé dans le cadre du programme des patients standardisés de l'Unité de pédagogie médicale de la Faculté de biologie et de médecine de Lausanne.

*Soins infirmiers: Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à vous mettre dans la peau d'un patient simulé?*

**G. Boschetti:** J'ai quitté le Tessin en 2005 pour venir m'établir à Genève. En 1998 j'ai commencé la formation pour devenir praticien de la Méthode Grinberg, une méthode holistique qui utilise le toucher et le mouvement pour permettre aux gens de récupérer santé et énergie. Parmi mes nouvelles rencontres, j'ai fait la connaissance de Carine Layat, responsable du programme des patients standardisés. Elle m'a proposé d'essayer ce jeu de rôle qui consiste à se mettre dans la peau d'un patient devant être examiné et interrogé par de futurs médecins ou infirmières. Cela m'a plu.

*Comment se passent ces séances?*

Les patients simulés suivent tout d'abord des séances de préparation à l'exercice ou à l'examen prévu. Je dois généralement jouer le rôle d'un patient exprimant des plaintes somatiques face à un étudiant qui est chargé de faire une anamnèse ou un examen physique et de trouver d'éventuelles causes à mes souffrances.

*Quel intérêt personnel trouvez-vous dans ces jeux de rôle?*

Ce sont des expériences humaines, et celles-ci sont toujours intéressantes. Ceci me permet d'enrichir mon expérience. En effet, j'exerce une activité professionnelle qui est centrée sur la personne et qui aide à se sentir mieux, que ce soit émotionnellement ou physiquement. Personnellement, je suis très sensible à la manière de communiquer des étudiants, à leur façon de poser les questions, à leur capacité d'empathie. Je suis aussi très intéressé de connaître la manière dont on enseigne aux étudiants, car je pense que c'est là que se trouve la clé de la formation.

*Quelles observations particulières avez-vous pu faire chez ces futurs professionnels de la santé?*

Je suis toujours surpris de constater que la plupart des étudiants sont bloqués dans la communication par la peur de l'examen ou de se trouver face à une personne avec ses problèmes. Cette peur peut provoquer des comportements inappropriés, et s'exprimer sous forme d'agressivité, de confusion, ou d'une incapacité à faire face à l'épreuve. C'est probablement ce sujet qu'il faudrait travailler dans la formation afin de préparer les gens à vivre leurs émotions.

Les émotions sont un langage corporel important, tout comme le fait d'apprendre à avoir confiance dans notre propre ressenti et l'utiliser dans la relation soignant-soigné. Ainsi, au lieu de fixer des règles pour dominer les émotions et se figer pour ne pas les sentir, il faut respirer et relâcher les tensions pour permettre aux émotions de circuler dans le corps. La relation soignant-soigné en deviendra plus humaine. C'est la base pour être en empathie avec le patient.

*Pensez-vous que le recours aux patients standardisés soit utile dans la formation des professionnels de la santé?*

Oui, c'est tout à fait bénéfique et je dirais même nécessaire. Mais je me réjouirais qu'on intègre dans la formation un travail physique sur les émotions. Si j'étais un patient «pour de vrai», je serais peu satisfait d'être pris en charge par des professionnels qui agissent un peu comme des robots ou qui semblent mimer l'empathie. Les hôpitaux devraient prendre en compte cet aspect profondément humain. Cela me paraît indispensable pour créer un futur sensé à aider les êtres humains à évoluer, pas seulement sur le plan technologique ou mental. (b)

avec des patients standardisés sont également utilisés en Iran ou au Qatar, selon Claudia Schlegel.

Le 1<sup>er</sup> Congrès suisse sur «l'utilisation de patients standardisés dans les professions de la santé» a permis de se faire une idée des nombreuses possibilités existantes. Jan-Joost Rethmans, professeur à l'Université de Maastricht et l'un des principaux chercheurs dans le domaine des patients standardisés, a confirmé que de nombreuses expériences avaient été réalisées entretemps avec cette méthode en médecine comme dans les soins. Il a également fait remarquer qu'il existait dans ce domaine «un grand besoin et beaucoup d'espace pour la recherche». Ainsi par exemple, les patients simulés sont formés de manières très différentes.

### Proche de la réalité

Plusieurs extraits de films ont illustré à quel point les situations d'entretien peuvent être exigeantes tant pour les comédiens que pour les apprenants. Il y a une grande différence entre un entretien avec une personne aphasique qui ne peut pratiquement pas s'exprimer et une patiente qui parle tout à fait normalement.

«Vous avez fait des progrès pour le poids. Vous devez simplement bouger davantage. Pour autant que je sache, vous ne faites rien». Le médecin n'entre pas en matière sur les protestations du patient dans cette scène imaginaire. De telles situations de conseil ratées correspondent pourtant à la réalité, a affirmé Bettina Isenschmid, qui propose un module de formation continue à l'entretien motivationnel pour les médecins à l'Hôpital de l'Île. Elle sait d'expérience que les médecins sont plutôt angoissés par de telles situations mais s'expriment ensuite de manière fort positive sur ce qu'ils ont appris. Bettina Isenschmid est convaincue: «Exercer les éléments de l'entretien à l'aide de patients standardisés avec une supervision appropriée permet d'être au plus près de la réalité».

Peter Frey, de l'Institut de pédagogie médicale de l'Université de Berne cite une étude qui arrive à la conclusion que le diagnostic médical repose à 80 pourcents sur l'entretien avec le patient. Le diagnostic est ensuite confirmé par des analyses de laboratoire et d'autres examens. C'est pourquoi il est tellement important que l'entretien soit bien mené. Selon Frey, une autre étude a montré que les déficits des médecins

se situent souvent au niveau de la technique de communication. Et il ne s'agit pas uniquement d'empathie, mais de techniques de communication et de comportements en général qui devraient être exercées avec les étudiants.

Lors du congrès, Therese Scherer et Markus Schenker de la HES santé du canton de Berne ont suggéré d'utiliser dorénavant cette méthode d'enseignement et d'examen de manière interdisciplinaire et interprofessionnelle. «Le quotidien est interdisciplinaire, et cela devrait également apparaître au niveau de la formation». Ainsi, médecins et infirmières agiraient de la même manière dans les mêmes situations ou alors de manière interactive, en salle d'opération par exemple.

## Casting d'acteurs

Le choix et la formation des patients standardisés est un thème important. L'Université de Heidelberg, qui engage depuis quelques années des acteurs pour la formation à la communication et à l'interaction, organise un casting deux fois par an. Ainsi que l'a expliqué Susanne Beinhof, qui forme les comédiens, les patients standardisés ne doivent pas uniquement être en mesure d'adopter une attitude valorisante avec les étudiants. Des qualités telles que la spontanéité, la capacité de changer et d'improviser, l'assurance dans le rôle, la souveraineté, la capacité d'expression, de coopération, de réflexion et de critique sont également demandées. Afin d'être le plus proche possible de situations d'entretien

### Comédiens

## Patients simulés ou standardisés

Dans l'enseignement, une distinction est faite entre patients simulés et patients standardisés. Les patients «simulés» ont davantage de liberté pour concevoir eux-mêmes leur rôle et sont également formés à un feedback interactif au cours duquel les étudiants sont encouragés à réfléchir eux-mêmes à leur prestation. Les patients «standardisés», eux, sont préparés à une situation définie. Ils sont bien préparés pour des rôles dans des situations d'examen, des évaluations et des projets de recherche.



L'entretien d'évaluation permet de faire le point sur d'éventuelles lacunes.

authentiques, il faut également pouvoir recourir à un pool important de personnes différentes en âge, sexe et origine.

Le Centre de santé pour adolescents du CHUV à Lausanne s'est spécialisé dans le recrutement de jeunes patients-comédiens. Ainsi que l'a expliqué Isabelle Jaeger, médecin-chef, cinq filles et deux garçons âgés de 14 et 15 ans ont été sélectionnés parmi une trentaine de candidats. Ceux-ci jouent parfaitement leurs rôles de patients souffrant de troubles de l'alimentation, de fatigue chronique, d'asthme ou de maux de tête et leurs feedbacks sont très sensibles. Le problème est évidemment que les comédiens ne peuvent jouer ces rôles que pendant une courte durée et qu'il faut ensuite en trouver d'autres.

## Les «figurants»

Les comédiens qui sont engagés auprès des pompiers ou pour d'autres professions de secouristes sont soumis à des exigences élevées. Chez ces «figurants», comme on

les appelle ici, la force mentale est très importante, relève Martin Tschumi, commandant chez les pompiers professionnels de Berne. Les figurants sont par exemple placés dans des voitures écrasées et se retrouvent ensuite dans des circonstances difficiles – nuit, pluie, situation de stress. Comme pour les patients dans les lits, un feedback précis est décisif chez les figurants. □

Cet article est inspiré des interventions faites lors du congrès «Einsatz von standardisierten Patienten in den Gesundheitsberufen» qui a eu lieu le 21 janvier 2009 à l'Université de Berne.

Le DVD «OSCE: planification et exécution dans la formation en soins infirmiers» peut être obtenu auprès de l'Ecole de soins infirmiers de Berne au prix de Fr. 30.– Informations détaillées sous [www.bzpflege.ch](http://www.bzpflege.ch)

[www.sbk-asi.ch](http://www.sbk-asi.ch)

- Patients simulés
- Formation
- Communication