

La négociation dans le projet de soins

**Sciences et Techniques Infirmières
Fondements et Méthodes**

Compétence 2 : UE 3.2.S3

Introduction

Construction d'un projet de soins avec le patient.

Il s'agit donc de discuter, de traiter ensemble, de communiquer et de ne pas être dans une décision unilatérale → **négociation**

Initiative nous revient permettant d'instaurer un climat de confiance, en informant, en échangeant avec le patient donc de collaborer et au besoin de négocier avec lui.

la négociation est un principe de l'échange soignant-soigné.



1- Le concept de négociation

Définition

- Concept travaillé particulièrement en **Sociologie** car se retrouve dans tous les rapports sociaux
- La négociation est un **processus de communication et d'échanges** entre deux ou plusieurs parties → **interaction**
- L'**objectif** est généralement la **résolution d'une problématique** ou d'une question faisant l'objet d'un différent.
- Le processus de négociation peut s'inscrire dans un **rapport de coopération** entre les parties ou dans un **rapport de compétition**.



2- La négociation dans le projet de soin

Pourquoi parle-t-on de négociation dans les soins ?

→ Patient, acteur de sa santé (droits du patient, volonté d'autonomie, etc.)

→ Patient questionne, importance de faire adhérer le patient aux soins

→ Relation avec le patient essentiel pour le professionnel de santé

→ Négociation peut donc apparaître notamment lorsque le patient dit « non » (refus de soin)



La négociation permet donc de lever des malentendus, d'atténuer les craintes ressenties par le patient, de vaincre ses préjugés et aboutit alors à une acceptation "libre et éclairée" du soin initialement refusé.

Rappel : le patient a le droit de refuser tout traitement et que ce refus doit être entendu et respecté par le soignant



2 -1- Le cadre législatif et déontologique

▶ **Article R-4311-1 du Code de Santé Publique** : «L'exercice de la profession d'infirmier, d'infirmière comporte l'analyse, l'organisation, la réalisation des soins infirmiers et leur évaluation... »

▶ **Art. R. 4312-13 du code de déontologie des infirmiers :**

« L'infirmier met en œuvre le droit de toute personne **d'être informée** sur son état de santé dans le respect de ses compétences professionnelles.

Cette information est relative aux soins, moyens et techniques mis en œuvre, à propos desquels l'infirmier donne tous les conseils utiles. Elle incombe à l'infirmier dans le cadre de ses compétences telles que déterminées aux articles L. 4311-1 et R. 4311-1 et suivants. (...).

L'information donnée par l'infirmier est loyale, adaptée et intelligible. Il tient compte de la personnalité du patient et veille à la compréhension des informations communiquées. »¹

2 - 1- Le cadre législatif et déontologique

- ▶ Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades à la qualité du système de sante impose au professionnel de santé l'obligation d'informer de façon loyale, claire et appropriée le patient sur son état de santé ainsi que sur les actes thérapeutiques et soins qui lui sont proposés.
- ▶ La Charte du Patient hospitalisé précise aussi que :
« Toute personne hospitalisée, apte à exprimer sa volonté, peut aussi refuser tout acte diagnostic ou tout traitement ou en demander l'interruption à tout moment. Toutefois, si par ce refus ou cette demande d'interruption de traitement, la personne met sa vie en danger, le médecin, tenu par son obligation d'assistance, **doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables...** »¹

2 - 2- Quels enjeux dans la négociation ?

- ⇒ **Enjeux thérapeutiques pour les patients**
- ⇒ **Enjeux en regard de la fiabilité et la qualité des soins**
- ⇒ **Négocier améliore la qualité des soins**
- ⇒ **Permet au soigné d'être dans l'alliance thérapeutique grâce à son adhésion au projet de soins**
- ⇒ **Patient informé des tenants et aboutissants de ce qui lui est proposé**
- ⇒ **Anticiper le risque de conflits, important car travail préventif**



2 – 3 - Les types de négociation

➤ La Négociation Coopérative:

- ⇒ Jeu à somme croissante : **Gagnant - Gagnant**
- ⇒ Coopération, confiance => recherche de consensus
- ⇒ Pas adversaire mais partenaire => existence d'un projet => une construction d'un compromis.
- ⇒ Volonté de maintenir un lien fort sur le long terme.



2 – 3 - Les types de négociation

➤ La Négociation Conflictuelle :

- ⇒ « Jeu » à somme nulle = un gagnant et un perdant.
- ⇒ Chacun est centré sur ses exigences
=> distribution des gains et rivalité
- ⇒ Compétition, méfiance. Mais abandon de la situation de conflit (pas d'affrontement)
- ⇒ Epreuve de force, rapport de domination.
- ⇒ Peut aboutir à des concessions => marchandage.



2 – 4 Les limites possibles à la négociation

- ⇒ **Lors d'une situation d'urgence** : peut-on prendre le temps de parlementer avec le patient ou sa famille alors que sa vie est en péril? (l'urgence prévaut sur la négociation).
- ⇒ **Pour obtenir un accord des deux parties**, des concessions sont nécessaires des deux cotés.
- ⇒ **Altération de la communication verbale** (aphasie, déficit auditif, déficit cognitif, confusion mentale...)
- ⇒ **Barrière de la langue**
- ⇒ **Différences culturelles et religieuses**



2 – 5 Echech dans la négociation

⇒ Refus de soins maintenu d'un patient.

Le soignant ressent un échec , mais le point de vue du patient a-t-il été vraiment pris en compte? Comment s'est passée la négociation ? Importance de l'écoute.

Importance d'informer le patient sur les conséquences d'un refus de soins, d'où l'importance de la négociation même si le patient maintient son refus.



2 – 6 Les « postures » de l'infirmier relevant de la négociation

Lien étroit avec le projet de soin

C'est au sein de situation avec les patients dans le cadre de leur projet de soins que la négociation entre en jeu (souvent lorsqu'il y a refus de soin).

L'IDE va :

- **Identifier le ou les problème(s)** du patient dans le respect de l'indépendance et de l'autonomie de la personne
- **Formuler un objectif** centré sur la personne et dans la mesure du possible il est fixé avec elle ou son entourage.
- **Réaliser des actions** de soins éclairées, personnalisées, de qualité choisies selon 4 principes (la personnalité du patient, les conditions environnementales, l'orientation des actions, les zones de compétence IDE)



2 – 6 Les « postures » de l’infirmier relevant de la négociation

Doit tenir compte de plusieurs éléments favorisant la négociation avec le patient et permettre de tout mettre en œuvre pour convaincre d’accepter les soins s’il y a refus ou conflit.

Exemples de postures favorisant la négociation (Cf. diapo suivante)



Postures IDE	Modalités d'Évaluation
<ul style="list-style-type: none"> - Choisir le bon moment pour le patient, si fatigue du patient savoir reporter - Appeler le patient par son nom, créer un repère temporel : préciser date, l'heure -Se mettre face au patient pour capter son attention -Utiliser des phrases simples -Créer un climat de confiance en faisant comprendre au patient notre intérêt pour lui, pour son bien-être -Le rassurer -Encourager le patient, le réconforter -Etre à l'écoute du patient -Prendre le temps d'observer tout changement d'humeur et propos négatifs -Avoir une attitude/compréhension empathique, valoriser le patient -Utiliser une communication adaptée (avec le toucher, le regard, la parole) - Expliquer l'intérêt et les conséquences qui découleront en cas de refus - Observer ses réactions : observation des mimiques, des gestes, des sourcils, mouvements musculaires, pincement des lèvres, intonation de la voix, le regard... 	<ul style="list-style-type: none"> L'écoute du patient, sa motivation, sa participation, son adhésion, son refus La motivation du patient Les mimiques du patient, ses réactions Les gestes du patient La disponibilité du patient, sa participation, sa réceptivité Les efforts d'adaptation du patient Les réactions positives, négatives du patient L'approbation du patient, l'assentiment Le niveau de confiance Les paroles et ressentis du patient



Conclusion :

La négociation est un processus d'interaction qui vise un équilibre entre les attentes , les demandes, besoins et ressources des intervenants.

L'important est de concilier les objectifs du soigné avec ceux du soignant, et quels sont les moyens à mettre œuvre et quelle technicité relationnelle adopter en fonction du patient avec lequel nous devons négocier

