

**Communication entre les  
proches aidants de  
personnes âgées  
hospitalisées et les  
infirmières: étude de cas**

par

Louise Bélanger, inf., Ph. D.

Haute École de Santé Fribourg, Forum recherche, 16 mars 2017

# Plan

1. Problématique
2. Cadre de référence
3. But et questions de recherche
4. Devis
5. Échantillon
6. Collecte et analyse de données
7. Résultats
8. Implications

# Problématique

**Dans la pratique**, la communication entre les infirmières et les proches aidants de personnes âgées hospitalisées:

- n'est **pas systématique** avec tous les proches aidants et **rarement observée**
- est réalisée quand le **proche aidant est présent et pose des questions** ou pour **planifier le congé**
- peut être une **source de conflit**

# Problématique (suite)

Une **communication optimale** avec les **proches aidants** permet de les **impliquer** dans les soins et:

- d'augmenter leurs **connaissances** et la **qualité de l'évaluation**
- de faciliter la mise en place d'**interventions non pharmacologiques** et d'améliorer les **résultats des soins**
- de diminuer la **durée du délirium** et du **séjour hospitalier**, ainsi que le **taux de mortalité**
- de diminuer **l'anxiété**, voire la **dépression**, des proches aidants

(Boltz et al., 2014; Bull et al., 2016; Flanagan et Spencer, 2015; Lundstrom et al., 2005; Martinez et al., 2012; Rosenbloom et al., 2014)

# Problématique (suite)

Lorsque la communication est sous optimale, elle:

- provoque de l'**inquiétude et de la frustration** chez les proches aidants
- **maintient les infirmières** dans un **dilemme** entre ce qu'elles pensent et font (Bélanger et al., 2016)

# Problématique (suite)

Les causes d'une communication sous optimale sont:

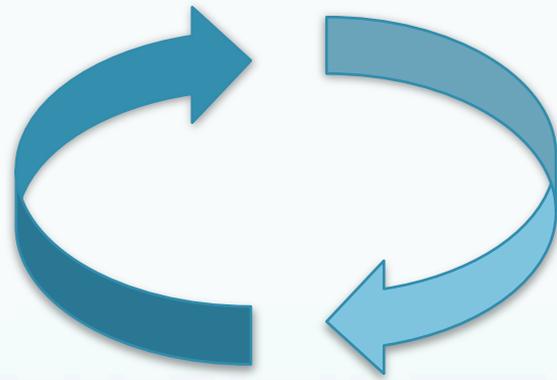
- Manque de **temps, d'opportunités** et d'**habiletés** des infirmières
- Manque d'**encouragement** de la part des gestionnaires (Rose et al., 2000)
- Les soins **fragmentés**, la **priorité donnée aux soins médicaux** et l'**absence d'un lieu privé** sont aussi des obstacles à la communication avec les proches aidants soulignés par les infirmières (Bélanger et al., 2016)

# La communication circulaire

selon Wright and Leahey (2014)

**Comportement  
du proche aidant**

**Pensée  
du proche aidant**  
**Sentiment  
du proche aidant**



**Sentiment  
de l'infirmière**  
**Pensée  
de l'infirmière**

**Comportement  
de l'infirmière**

# Une étude de cas pour...

**Comprendre la communication entre les proches aidants des personnes âgées hospitalisées à risque de délirium et les infirmières.**

1. Quels sont les **comportements, les pensées et les sentiments** des **infirmières** et des **proches aidants** quand ils communiquent les uns avec les autres?
2. Quelles sont les **différences et similarités** entre chaque cas?

# Cas étudiés

Quatre (4) **personnes âgées**, leur(s) **proches aidants** et des **infirmières** qui les ont soignées pendant au moins quatre quarts de travail.

**Total : 13 personnes**

# Collecte et analyse des données

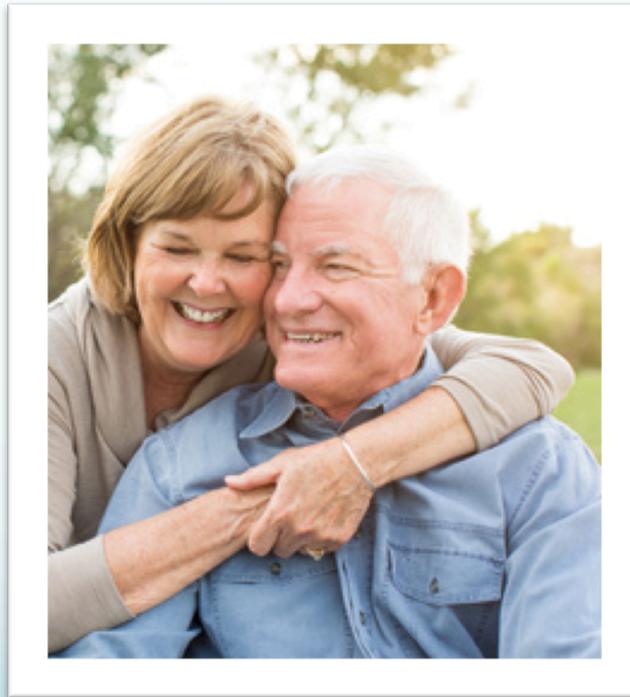
- **Questionnaire sociodémographique** pour chaque participant et **clinique** pour les personnes âgées
- **Journal de bord** pour les **proches aidants**
- **Outil de collecte des données dans les dossiers médicaux** des personnes âgées
- **Guide d'entrevue** pour les proches aidants et les infirmières
- **Journal de terrain** du chercheur
- **Analyse intra et intercas** selon Miles et Huberman (2003)

# Échantillon

Cas	Personne âgée	Proche(s) aidant(s)	Infirmière(s)
1	1	1 (conjointe)	0
2	1	1 (colocataire)	2
3	1	2 (fille et conjointe)	1
4	1	1 (fils)	1
Total (n=13)	4	5	4

# Résultats: Cas 1

Proche aidante présente et confiante et des infirmières qui la reconnaissent



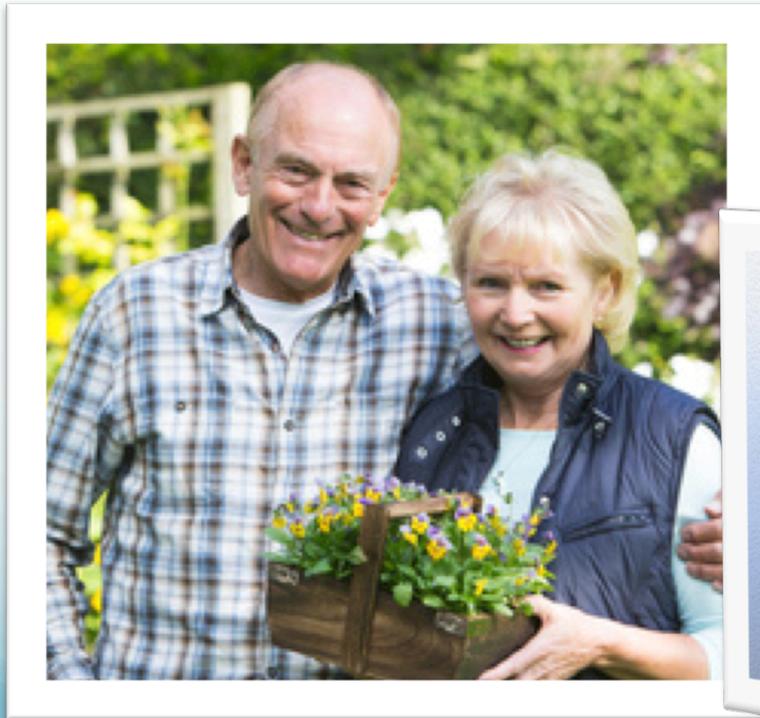
# Résultats: Cas 2

Proche aidante présente à distance et méfiante et des infirmières qui la reconnaissent peu



# Résultats: Cas 3

Proches aidantes présentes et généralement  
confiantes et des infirmières qui les  
reconnaissent



# Résultats: Cas 4

Proche aidant présent occasionnellement et méfiant et des infirmières qui ne le reconnaissent pas



# Résultats d'analyse intercas

Le proche aidant **présent physiquement et confiant** dans les soins offerts est **reconnu** par les infirmières (cas 1 et 3)

*Il y avait une infirmière, [...] qui avait toujours des interventions directes, différentes, claires, mais en même temps, on sentait de l'ouverture et on sentait que c'était une personne humaine. On se sentait respecté! [Proche aidant, cas 1]*

*Elle a commencé à m'expliquer les chiffres sur la machine. Ça c'est la pression et ça les battements du cœur, ça c'est l'oxygénation. [...] j'ai commencé à me détendre un petit peu. [Proche aidant, cas 1]*

# Résultats d'analyse intercas (suite)

Le proche aidant moins **présent physiquement** et se **méfiant** des soins offerts est **peu reconnu** par les infirmières (cas 2 et 4)

*[...] il a fallu que je leur conte toute ma vie pour leur expliquer que ce n'est pas mon conjoint. Parce qu'ils avaient pas l'air convaincu! On dirait qu'ils jouaient à une partie de manipulation. C'est ce que j'ai compris. Fait que, là, je les ai menacés d'aller à la TV. Vraiment, que moi je ne le sortais pas de là et qu'il y a personne qui le sortirait. Puis qu'ils étaient obligés de passer par moi, que c'était dans le dossier, puis que c'était ce qu'il avait demandé.*

[Proche aidant, cas 2]

# Implications pour la pratique, la gestion et la formation

- Développer un **modèle de communication circulaire positif** avec **tous les types de proches aidants** (Bélanger, 2015)
- S'adapter aux **nouvelles structures familiales** et à **l'arrivée des *boomers*** (Ducharme, 2012; Fingerman et al., 2012)
- Développer les **compétences des infirmières** sur **l'approche systémique familiale** (Duhamel et al., 2015; Wright et Leahey, 2014)
- Offrir un **soutien administratif**

# Implications pour la recherche

- **Un échantillon plus large** permettrait de mieux comprendre le phénomène et de **concevoir des interventions appropriées**
- **Une étude expérimentale, ou de type recherche action**, serait utile

# Remerciements

À l'Université du Québec en Outaouais

et

à tous les participants de l'étude