



Énoncés consensuels sur les « meilleures pratiques » en matière d'expérience-patient

Association
chiropratique
canadienne



Canadian
Chiropractic
Association



Introduction

Les trois premières consultations chiropratiques sont considérées comme déterminantes pour favoriser la confiance, la fidélité et la rétention des patients.

En 2021, l'ACC a constitué un groupe de travail sur l'expérience-patient, composé de chiropraticiens engagés et d'intervenants en chiropratique de partout au Canada, pour élaborer un modèle de parcours santé.

Vous trouverez ci-dessous des « énoncés clés », soit un ensemble de meilleures pratiques visant à améliorer l'expérience-patient. Ces énoncés sont inspirés du parcours de soins de l'Association de protection chiropratique canadienne (APCC), des données probantes actuelles et des avis communs d'experts sur les pratiques raisonnables pour favoriser une expérience-patient positive lors des trois premières consultations en chiropratique. Ils ont fait l'objet d'un consensus au sein du groupe de travail sur l'expérience-patient, avec une approbation de 80 % ou plus au regard de leur pertinence et de leur importance, et ont été évalués de manière unique par un groupe consultatif sur l'expérience-patient, composé de patients en chiropratique de tout le pays, notamment en ce qui concerne leur importance pour le parcours santé du patient.

Ce document de référence, ainsi que les autres outils et ressources de transfert de connaissances que l'ACC a élaborés dans le domaine de l'expérience-patient et du modèle de parcours santé, vise à soutenir les membres dans leurs efforts pour améliorer la participation des patients et la communication avec eux, tout en favorisant une première expérience-patient uniforme et inclusive. En définitive, ce travail est directement lié à la réalisation de l'objectif global de l'ACC, qui est de faire en sorte que les chiropraticiens fassent partie intégrante de l'équipe de soins de santé de tous les Canadiens d'ici 2023.

Avant le rendez-vous :

Il est essentiel de se concentrer sur les trois premiers rendez-vous pour favoriser la confiance, la fidélité et la rétention des patients. Cependant, l'expérience-patient commence avant le premier rendez-vous avec un chiropraticien. La facilité de la prise de rendez-vous, l'environnement clinique ainsi que les formulaires et le processus d'admission contribuent également à l'expérience-patient dans son ensemble.

Énoncé clé 1 :

En tant que membres d'une profession réglementée du système de santé, les chiropraticiens doivent soutenir toutes les politiques et initiatives de santé publique et y adhérer.

Énoncé clé 2 :

Afin d'assurer une expérience-patient positive lors de la préparation d'une consultation chiropratique, le chiropraticien doit encourager la facilité de la prise de rendez-vous, tant pour le premier rendez-vous que pour les suivants (y compris le temps d'attente avant le rendez-vous, la disponibilité des plages horaires et le temps nécessaire pour obtenir un premier rendez-vous).

Énoncé clé 3 :

Afin d'assurer une expérience-patient positive lors de la préparation d'une consultation chiropratique, le chiropraticien doit favoriser un environnement clinique accueillant en offrant un cadre propre, ordonné et professionnel.

Énoncé clé 4 :

Afin d'assurer une expérience-patient positive lors de la préparation d'une consultation chiropratique, le chiropraticien doit favoriser un environnement clinique accueillant en établissant des interactions positives avec les membres du personnel et les praticiens.

Énoncé clé 5 :

Afin d'assurer une expérience-patient positive lors de la préparation d'une consultation chiropratique, le chiropraticien et les membres du personnel de la clinique doivent communiquer avec les gens dans un langage clair et qu'ils comprennent, en évitant le jargon et en expliquant les termes techniques.

Énoncé clé 6 :

Afin d'assurer une expérience-patient positive lors de la préparation et du déroulement d'une première consultation chiropratique, le chiropraticien doit éviter de proposer au patient un traitement ou un contrat de longue durée ou de l'encourager à s'y engager, surtout avant d'avoir effectué une évaluation complète (y compris les antécédents médicaux et l'examen physique) et établi un rapport des conclusions avec le patient.



Anamnèse :

L'anamnèse est la base essentielle d'un diagnostic précis et la première occasion pour le clinicien d'apprendre à connaître son patient et de faire bonne impression. Une anamnèse approfondie permet au clinicien d'organiser l'historique du patient, de trier les informations pertinentes pour les relier aux troubles neuromusculosquelettiques courants sur la base d'un raisonnement clinique, de comprendre pleinement l'état de santé actuel du patient et de poser un diagnostic provisoire.

Lors d'une anamnèse complète, il convient de poser des questions sur le problème principal du patient, ses antécédents médicaux, ses antécédents familiaux, les signaux d'alarme (drapeaux rouges) et les facteurs liés au mode de vie. Les autres éléments importants sont les suivants :

Énoncé clé 7 :

Utiliser un langage inclusif dans les communications, les formulaires et les mesures d'évaluation des résultats (p. ex., sexe et genre, pronoms incluant il/lui, elle/la, iel et autre sur les formulaires d'admission).

Énoncé clé 8 :

Prendre le temps nécessaire pour écouter attentivement le patient afin de comprendre son état et son problème actuels.

Énoncé clé 9 :

Prévoir suffisamment de temps pour obtenir une description précise et complète des symptômes ainsi que des antécédents médicaux actuels et passés et des antécédents familiaux pertinents.

Énoncé clé 10 :

Faire preuve de bonnes aptitudes interpersonnelles en utilisant des méthodes de communication appropriées, y compris des indices verbaux et non verbaux (poser des questions ouvertes et à choix de réponse; éviter autant que possible les questions suggestives; utiliser un langage corporel ouvert; favoriser la communication bidirectionnelle et appliquer la méthode d'enseignement axé sur la reformulation [teach-back¹]).

Énoncé clé 11 :

Prendre connaissance des valeurs et des préférences du patient en l'interrogeant sur ses préoccupations, son contexte, ses objectifs et ses attentes.

Énoncé clé 12 :

Établir une relation professionnelle avec le patient en prenant le temps de construire une relation thérapeutique dès le début de son parcours santé.



Énoncé clé 13 :

Établir une relation professionnelle avec le patient en faisant preuve de bienveillance et d'attention à son égard (le traiter comme une personne à part entière).

Énoncé clé 14 :

Établir une relation professionnelle en collaborant avec le patient pour lui donner les moyens de contribuer de manière critique et active à sa propre santé.

Énoncé clé 15 :

Prendre le temps de consigner les conclusions comme il se doit en recueillant tous les antécédents médicaux et en conservant un dossier complet et à jour du patient.

¹ La méthode d'enseignement axé sur la reformulation (teach-back) est un moyen utile de confirmer que l'information fournie a été comprise en demandant aux gens de reformuler les points abordés et les instructions données.

Examen physique :

L'examen physique aide à mieux comprendre l'état de santé du patient, mais il permet aussi au professionnel de se concentrer sur le problème principal. L'examen doit être personnalisé en fonction du ou des problèmes présentés par le patient et des antécédents médicaux qu'il vous a fournis. Les antécédents doivent orienter l'examen, et celui-ci doit confirmer le ou les diagnostics ou permettre d'exclure les diagnostics différentiels à exclure.

Énoncé clé 16 :

Avant de commencer l'examen physique, le chiropraticien doit obtenir le consentement verbal du patient et le consigner.

Énoncé clé 17 :

Pour effectuer un examen physique méthodique, le chiropraticien doit s'assurer que le patient porte des vêtements appropriés pour l'examen, y compris une blouse d'hôpital ou un short, au besoin.

Énoncé clé 18 :

Pour effectuer un examen physique méthodique, le chiropraticien doit communiquer clairement avec le patient, en utilisant une terminologie et une orientation appropriées².

² L'orientation consiste à informer explicitement le patient de ce que vous allez dire ou faire, en lui expliquant clairement ce qui va se passer.



Énoncé clé 19 :

Pour effectuer un examen physique méthodique, le chiropraticien doit prévoir suffisamment de temps pour procéder à un examen physique complet, personnalisé et adapté au problème principal du patient.

Énoncé clé 20 :

Pour effectuer un examen physique complet et établir un diagnostic ou la classification des troubles neuromusculosquelettiques, le chiropraticien doit observer le patient et son amplitude de mouvement et procéder à des tests de dépistage neurologique (réflexes tendineux profonds, moteurs, sensoriels ou autres, le cas échéant), à des examens orthopédiques et à une palpation.

Énoncé clé 21 :

Pour effectuer un examen physique méthodique, le chiropraticien doit s'assurer que l'examen est centré sur le patient en s'adaptant à la situation personnelle du patient.

Énoncé clé 22 :

Pour effectuer un examen physique méthodique, le chiropraticien doit procéder à un dépistage pour identifier les patients qui présentent un risque élevé de pathologie grave ou d'affections préoccupantes (drapeaux rouges).

Énoncé clé 23 :

Au cours de l'examen physique, le chiropraticien doit déterminer la présence de facteurs psychosociaux, notamment les drapeaux jaunes (humeur/émotions telles que la dépression et l'anxiété, kinésiophobie/comportements d'appréhension-évitement et attentes en matière de rétablissement).

Énoncé clé 24 :

Pour effectuer un examen physique méthodique, le chiropraticien doit éviter de recourir à la radiologie ou à l'imagerie diagnostique, sauf si : 1) une pathologie grave est suspectée; 2) si les soins conservateurs appropriés n'ont pas donné de résultats satisfaisants ou si les signes et les symptômes ont progressé de manière inexplicable; ou 3) si l'imagerie est susceptible de modifier la prise en charge.



Rapport des conclusions :

Le rapport des conclusions est l'occasion de discuter avec le patient des résultats de l'examen, du diagnostic, du pronostic et du plan de traitement proposé, y compris les risques et les avantages du traitement.

Énoncé clé 25 :

Afin d'effectuer un rapport complet des conclusions, le chiropraticien doit établir un diagnostic en fournissant au patient une explication raisonnable, compréhensible et appropriée à l'aide de supports, tels que des modèles ou des diagrammes, la méthode d'enseignement axé sur la reformulation (teach-back) ou la méthode « fragmenter et vérifier³ ».

Énoncé clé 26 :

Afin d'effectuer un rapport complet des conclusions, le chiropraticien doit communiquer au patient les éléments suivants : le ou les diagnostics, des explications ou des informations sur son problème, les options de traitement, y compris du réconfort, l'autogestion et le plan de traitement proposé (type de traitement, fréquence, durée, nombre) ainsi que le pronostic.

Énoncé clé 27 :

Afin d'effectuer un rapport complet des conclusions, le chiropraticien doit discuter ouvertement des risques, des avantages et des conséquences de chaque option de traitement, en veillant à ce que le patient comprenne qu'il peut choisir de ne pas suivre de traitement ou de ne rien changer à ses habitudes actuelles.

Énoncé clé 28 :

Afin d'effectuer un rapport complet et exact des conclusions, conforme aux meilleures pratiques actuelles, le chiropraticien doit éviter de discuter ou de décrire l'état du patient en utilisant des termes inspirant la peur et susceptibles d'engendrer, de renforcer ou de justifier un ou plusieurs comportements d'appréhension-évitement ou catastrophistes.

Énoncé clé 29 :

Afin d'effectuer un rapport complet des conclusions, le chiropraticien doit définir clairement les objectifs du traitement en tenant compte des buts, des priorités et des attentes du patient.

Énoncé clé 30 :

Afin d'effectuer un rapport complet des conclusions, le chiropraticien doit fournir au patient des informations compréhensibles et l'orienter vers des ressources précises, fiables et de qualité.

³ La méthode « fragmenter et vérifier » permet de diviser l'information en petits éléments plus faciles à gérer plutôt que de la fournir en une seule fois.



Énoncé clé 31 :

Afin d'effectuer un rapport complet des conclusions, le chiropraticien doit encourager le patient à participer activement à la prise de décision.

Énoncé clé 32 :

Afin d'effectuer un rapport complet des conclusions, le chiropraticien doit prévoir suffisamment de temps pour répondre aux questions du patient et lui demander s'il souhaite discuter à nouveau de ses soins.

Consentement éclairé :

Le consentement éclairé est un processus continu. Il est représentatif de la communication entre vous et le patient au sujet de son diagnostic ainsi que de votre plan de soins et des risques associés.

Énoncé clé 33 :

Pour mener à bien un processus de consentement éclairé complet, le chiropraticien doit communiquer efficacement afin de vérifier la compréhension du patient (celui-ci doit comprendre les soins recommandés et les raisons pour lesquelles il reçoit un traitement, les différentes options ou solutions de rechange aux soins ainsi que les avantages et les effets indésirables du traitement proposé).

Énoncé clé 34 :

Pour mener à bien un processus de consentement éclairé complet, le chiropraticien doit déterminer si le patient est apte à donner son consentement (les considérations particulières incluent l'âge du patient, la séparation des parents, la capacité mentale, etc.).

Énoncé clé 35 :

Pour mener à bien un processus de consentement éclairé complet, le chiropraticien doit faire signer au patient le formulaire de consentement éclairé une fois que le diagnostic et le plan de traitement ont été communiqués, que la compréhension du patient a été vérifiée et que les discussions nécessaires ont eu lieu.

Énoncé clé 36 :

Pour mener à bien un processus de consentement éclairé complet, le chiropraticien doit faire signer au patient les documents de consentement éclairé, puis les signer lui-même.



Énoncé clé 37 :

Pour mener à bien un processus de consentement éclairé complet, le chiropraticien doit appliquer un processus continu et évolutif et envisager une mise à jour au besoin (en cas de modification du plan de traitement, de changement des symptômes ou du diagnostic, de changement dans l'état de santé du patient ou de modification importante des risques matériels liés aux soins, d'absence prolongée des soins, si le consentement éclairé est caduc, ou si son fournisseur d'assurance responsabilité professionnelle crée une nouvelle version ou une mise à jour du formulaire de consentement éclairé).

Notes SOAP :

Les notes SOAP doivent résumer chaque interaction avec le patient et décrire exactement les procédures réalisées et la manière dont elles aident le patient. Ces notes sont essentielles à la bonne tenue des dossiers pendant le traitement d'un patient.

Énoncé clé 38 :

Pour prendre des notes SOAP complètes et détaillées, le chiropraticien doit consigner les informations de manière lisible et précise, en rédigeant des notes personnalisées sur les progrès du patient, sa réaction aux soins, les procédures réalisées et les conseils et recommandations donnés à chaque rencontre.

Énoncé clé 39 :

Pour prendre des notes SOAP complètes et détaillées, le chiropraticien doit tenir un dossier complet de ses interactions avec le patient, y compris les antécédents, l'examen physique, le diagnostic, le rapport des conclusions, le consentement éclairé et les notes de traitement.

Traitement :

Les plans de traitement doivent être personnalisés, réalisables et mesurables, et adaptés aux besoins, aux valeurs et aux préférences de chaque patient.

Énoncé clé 40 :

Afin d'offrir une évaluation et un plan de traitement personnalisés et complets, le chiropraticien doit utiliser un modèle biopsychosocial pour soigner ses patients.

Énoncé clé 41 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé et complet, le chiropraticien doit consacrer le temps nécessaire à la prise en charge du patient.



Énoncé clé 42 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé et complet, le chiropraticien doit communiquer efficacement et tenir son patient informé de son état, de son plan de traitement et de ses perspectives de rétablissement.

Énoncé clé 43 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé et complet, le chiropraticien doit privilégier la prise de décisions conjointes, c'est-à-dire que les plans de traitement doivent être approuvés par le chiropraticien et le patient.

Énoncé clé 44 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé et complet, le chiropraticien doit s'assurer que le patient comprend la nécessité de sa participation et les limites de ses soins s'il ne remplit pas son rôle.

Énoncé clé 45 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé, le chiropraticien doit écouter le patient et le faire participer pendant le traitement.

Énoncé clé 46:

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé, le chiropraticien doit répondre aux questions des patients avant, pendant et après tout traitement.

Énoncé clé 47 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé, le chiropraticien doit établir et reconnaître les objectifs du patient, à court et à long terme.

Énoncé clé 48 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé, le chiropraticien doit surveiller et suivre de manière proactive les impressions du patient concernant ses progrès, notamment en cas d'insatisfaction par rapport aux soins prodigués.

Énoncé clé 49 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé et complet, le chiropraticien doit intégrer la thérapie manuelle dans le cadre des soins multimodaux, en association avec d'autres stratégies de gestion, le cas échéant.



Énoncé clé 50 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé et complet, le chiropraticien doit recommander au patient des stratégies de gestion de la douleur ou du problème à la maison, y compris la prescription d'étirements ou d'exercices pour faciliter la participation active et la collaboration aux soins.

Énoncé clé 51 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé et complet, le chiropraticien doit conseiller au patient de rester actif et d'augmenter progressivement son niveau d'activité, y compris l'investissement dans le travail, le cas échéant.

Énoncé clé 52 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé, le chiropraticien doit se concentrer sur le retour à l'activité du patient, le cas échéant.

Énoncé clé 53 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé et complet, le chiropraticien doit effectuer des réévaluations ou de nouvelles évaluations cliniques à des moments appropriés de la prise en charge.

Énoncé clé 54 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé, le chiropraticien doit modifier la fréquence des traitements (jusqu'à la sortie du patient) en tenant compte du moment où il atteint ses objectifs de traitement.

Énoncé clé 55 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé, le chiropraticien doit diriger le patient vers les ressources appropriées lorsque cela est indiqué, y compris lorsqu'il présente des symptômes qui ne relèvent pas du champ d'exercice de la chiropratique.

Énoncé clé 56 :

Afin d'offrir un plan de traitement personnalisé, le chiropraticien doit diriger le patient vers les ressources appropriées, notamment lorsque son état ne s'améliore pas après lui avoir prodigué divers soins pertinents sur le plan thérapeutique.

Énoncé clé 57 :

Le plan de traitement doit refléter la compétence du chiropraticien à se tenir au courant des pratiques et des guides cliniques actuels fondés sur des données probantes.



Paramètre d'évaluation :

Caractère approprié

Indique que les avantages escomptés pour la santé du patient dépassent les conséquences négatives attendues, et ce, dans une mesure suffisamment large pour justifier la procédure, indépendamment de son coût.

Importance

Indique la valeur de la procédure ou de la pratique pour l'expérience-patient.