



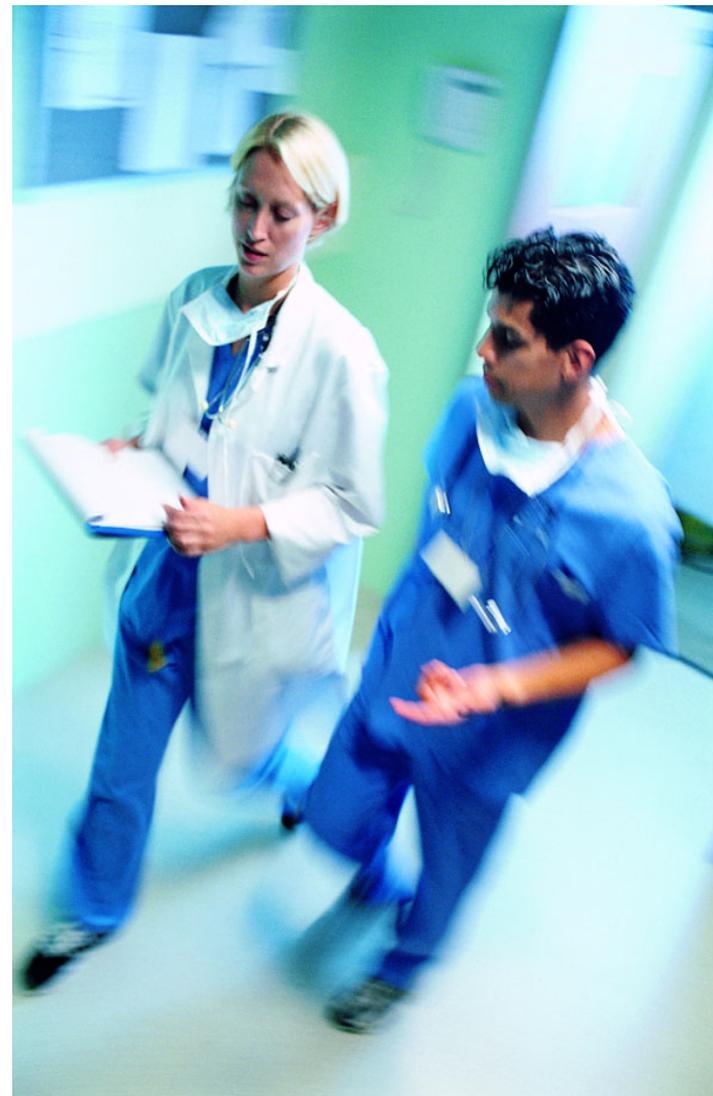
# COLLOQUE FRANCE-MAGHREB

Tunis 2007

## *L'entretien des familles pour un don d'organes*

## Sommaire

- ❑ *La qualité de l'accueil et de la logistique*
- ❑ *L'entretien : une démarche construite*
- ❑ *L'annonce de la mort*
- ❑ *La visite au défunt*
- ❑ *Le dialogue en vue du don*
- ❑ *Des outils pour la communication*
- ❑ *Conclusion*



# La qualité de l'accueil et de la logistique

*Respect, considération, sincérité... envers la famille*

**Contribuent à un climat de confiance (1,2)**

## ➤ Arrivée dans le service

- attendue: *éviter les motifs d'énervement... d'insatisfaction*
- dans un bureau ou salle dédiée: *propreté, sièges, à l'écart de la réa, calme....T°...*

## ➤ Etablir le dialogue

- liens de parenté.... ce qu'ils savent....
- donner quelques informations : *ne pas dissimuler l'extrême gravité*
- annoncer la durée et le motif d'attente pour l'entretien avec le médecin

# L'entretien : un projet construit

Entretien non préparé → difficultés, approximation

## ➤ Un travail préparatoire

- 1) Définir et structurer le contenu : *étapes, thèmes, arguments, vocabulaire...*
- 2) Connaître parfaitement le dossier médical (*depuis l'accident causal*)
- 3) Intégrer les informations sur les proches: *liens avec le défunt, influence...*
- 4) Etre en condition : *med/ inf, disponibilité, état moral et émotionnel...*



# Le début de

# *l'entretien*

*Préalables à ne pas négliger*

## ➤ **Se présenter** (établir le lien....)

- l' équipe : *médecin et infirmière* (nom, prénom, ne pas s'annoncer coordinatrice)
- la famille : *noms, liens de parenté...*

## ➤ **S'installer**

- pièce: *sièges en cercle, circulation aisée entre les personnes..*
- disposition: *médecin au centre, infirmière à proximité de la famille*



# Annnonce de la mort encéphalique

**Progressive, chronologique, sans omission, concrète**

## □ 4 étapes

### ➤ **Savoir ce que sait la famille**

- point complet sur la situation antérieure (*pas de vide, de flou, d'imprécision...*)

### ➤ **Expliquer l'évolution de l'état d'aggravation**

- indiquer avec clarté tout ce qui a été fait

### ➤ **Décrire (*modèles, métaphores, analogies*) le mécanisme de la ME**

- destruction totale et irréversible du cerveau (*vérifier si compréhension, répéter...*)

### ➤ **Annoncer la mort**

- dire que le décès va être déclaré

# Annnonce de la mort encéphalique

## ➤ Des erreurs à ne pas commettre

### a) Annoncer la mort avant de l'avoir expliquée

#### Choc, sidération... : altération des facultés



- compréhension, écoute.....réduites
- retarde ou gêne l'acceptation de la mort (causes de refus) (4,5)

### b) Utiliser des mots et des expressions inappropriés

- *techniques*: tronc cérébral, homéostasie, EEG, angiographie....
- *maladroits*: ...pas totalement mort, on le réanime...le corps vit...

### c) Etre indifférent ou fusionnel

- Distinct, pas distant. Professionnel: paroles, gestes, regard de réconfort...

# Visite au défunt

## *Une transition utile après l'annonce de la mort*

- **Demande de la famille ou suggestion**
  - laisser assimiler la réalité de la mort, éléments de preuve
  - apaiser d'éventuelles tensions..(6) , reconforter
  - recueillement, dire adieu...(rituels)
  - s'ajuster pour l'entretien en vue du don



# Le dialogue en vue du don

*Quand la réalité de la mort est admise*

## ➤ Points de repère

- parle du défunt au passé: « *Il avait un projet de ..., il était tellement... »* »
- se soucie des démarches à faire, demande ce qui va se passer...



# Le dialogue en vue du don

## ➤ L' objectif (en France) (7)

. Rechercher un éventuel refus du défunt (registre, proches...)

→ **éviter que la famille ne s'oppose ... obtenir son adhésion**

## ➤ La méthode et le contenu

Discussion interactive portant sur

a) **Le défunt** (*ses valeurs, ses attitudes, ses qualités...*)

b) **Le don, la greffe** et le prélèvement (*informatif, normatif, socio-affectif*)

c) **Les garanties** (*la coordinatrice, le respect du corps... soutien pour le post prélèvement..*)

d) **La construction de la décision** (*arguments en faveur du don, mémoire du défunt, ...*)

# Des outils pour la communication

## ➤ Les aptitudes personnelles

- une communication intuitive, la justesse des mots, capacité à convaincre.....

## ➤ Dialectique, expressions préconstruites ...

- un vocabulaire, des arguments, des métaphores.....

- à la question: «qu' est ce que vous allez prélever ?», «émettez-vous une restriction?»

## ➤ L' approche technique ( Rogers, Maslow, Piaget...)

- le langage verbal et non verbal (8)

- l' écoute active : *les reformulations, l' expression en miroir...*(Carl Rogers)

- les théories de la décision (*préférences, utilité, satisfaction, absence de risque...*)

- le bon usage des questions, la gestion des silences...

## CONCLUSION

### *L'entretien en vue d'un don d'organes*

- *Un savoir et un apprentissage*
- *La centralité du processus : c'est la famille*
- *Etre convaincu du bien fondé moral de sa démarche*