
Programme de Formation

Faire face au refus de soins : comprendre, communiquer et ajuster son accompagnement

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tout professionnel du secteur sanitaire, social et médico-social susceptibles d'être confrontés à des situations de refus de soins ou d'accompagnement



Objectifs pédagogiques

Comprendre les différentes formes de refus de soins et identifier leurs causes possibles.

Situer le refus de soins dans son cadre juridique et éthique, notamment au regard du consentement et des droits de la personne.

Analyser une situation de refus en tenant compte de l'état de santé, des capacités de compréhension, de l'environnement et du contexte relationnel.

Adapter leur communication et leur posture professionnelle afin de prévenir ou désamorcer les situations d'opposition.

Concilier respect de l'autonomie, sécurité et bientraitance dans l'accompagnement.

Mobiliser l'équipe pluriprofessionnelle et les proches lorsque la situation le nécessite.

Développer une démarche collective permettant d'harmoniser les pratiques face au refus de soins.



Description

JOUR 1 – COMPRENDRE LE REFUS DE SOINS ET POSER LE CADRE D'INTERVENTION

Comprendre ce que recouvre le refus de soins

Définition et caractéristiques du refus de soins

Refus explicite, implicite, ponctuel ou répété

Opposition, résistance, non-adhésion et refus : mieux distinguer les situations

Les différentes situations rencontrées :

- ☐ Refus de toilette et de soins d'hygiène
- ☐ Refus alimentaire ou hydrique
- ☐ Refus de traitement
- ☐ Refus d'examen ou de consultation
- ☐ Refus d'aide ou d'accompagnement

Les conséquences possibles pour la personne, les professionnels et la relation d'accompagnement

Identifier ce qui peut se cacher derrière le refus

Rechercher le sens du refus avant de chercher à le faire cesser

Douleur, peur, anxiété, incompréhension et perte de repères



Respect de l'intimité, de la pudeur et des habitudes de vie
Sentiment de contrainte ou perte de contrôle
Difficultés de communication
Influence de l'environnement et du contexte du soin
Prise en compte des troubles cognitifs ou psychiques
Différencier incapacité à comprendre, opposition et expression d'un choix

Connaître le cadre juridique et éthique

Le principe du consentement aux soins
Consentement libre et éclairé
Droit à l'information de la personne
Droit de consentir ou de refuser
Respect de l'autonomie et de la volonté de la personne
Situations particulières : vulnérabilité, altération des capacités de décision, urgence
Place de la personne de confiance
Directives anticipées : repères essentiels
Responsabilités et limites professionnelles
Traçabilité des situations de refus
Articulation entre liberté, sécurité et devoir de protection

Questionner le refus sous l'angle de l'éthique et de la bientraitance

Respecter le choix sans renoncer à accompagner
Les tensions entre autonomie, protection et sécurité
Repérer le risque de contrainte dans les pratiques quotidiennes
Interroger ses propres représentations du « bon soin »
Jusqu'où insister ?
Quand différer, renégocier ou réinterroger le soin ?
Rechercher une réponse proportionnée et individualisée
Inscrire la réflexion dans une démarche de bientraitance

JOUR 2 – AGIR FACE AU REFUS ET CONSTRUIRE UNE REPONSE ADAPTEE

Adapter sa posture professionnelle face au refus

Accueillir le refus sans entrer dans un rapport de force
Observer avant d'intervenir
Identifier les facteurs déclencheurs
Reconnaître et verbaliser les émotions de la personne
Maintenir une relation sécurisante
Respecter le rythme et les capacités de la personne
Rechercher l'adhésion plutôt que l'imposition
Savoir interrompre ou différer un soin lorsque la situation l'exige

Communiquer autrement pour favoriser l'adhésion

Installer un climat relationnel favorable
Pratiquer l'écoute active
Questionner sans mettre la personne en difficulté
Reformuler pour vérifier la compréhension

- Adapter son langage aux capacités de la personne
- Donner des explications simples et accessibles
- Proposer plutôt qu'imposer
- Redonner une possibilité de choix
- Prévenir l'escalade relationnelle face à l'opposition
- Trouver une alternative acceptable lorsque le soin initial ne peut être réalisé

Analyser et gérer une situation de refus

Face à une situation concrète :

1. Identifier précisément le refus
2. Rechercher ses causes possibles
3. Évaluer les enjeux et les risques
4. Recueillir la parole et les préférences de la personne
5. Adapter l'approche relationnelle
6. Rechercher des alternatives
7. Solliciter les professionnels concernés
8. Réévaluer la situation
9. Assurer la transmission et la traçabilité

Mobiliser l'équipe autour du refus de soins

- Ne pas rester seul face à une situation complexe
- Croiser les regards et partager les observations
- Identifier les différents professionnels à mobiliser
- Analyser collectivement les situations récurrentes
- Définir une ligne d'accompagnement cohérente
- Éviter les réponses contradictoires d'un professionnel à l'autre
- Assurer les transmissions nécessaires
- Construire et réévaluer collectivement les stratégies d'accompagnement

Trouver la juste place des proches et de la famille

- Comprendre leur positionnement face au refus
- Recueillir des éléments utiles à la compréhension de la personne
- Informier et expliquer la démarche d'accompagnement
- Prévenir les incompréhensions et les tensions
- Respecter la volonté et les droits de la personne accompagnée
- Identifier la place de la personne de confiance
- Maintenir une cohérence entre personne accompagnée, proches et professionnels

Prévenir les situations de refus et harmoniser les pratiques

- Repérer les situations à risque
- Identifier les habitudes ou pratiques professionnelles pouvant générer une opposition
- Individualiser davantage l'accompagnement
- Anticiper les moments sensibles
- Améliorer la continuité entre professionnels
- Capitaliser sur les stratégies ayant permis l'adhésion de la personne
- Construire des repères communs pour prévenir les refus récurrents

Prérequis

Aucun

**Modalités pédagogiques**

La formation s'appuie sur une pédagogie active et participative, favorisant les échanges et la mise en lien avec les situations rencontrées par les professionnels dans leur pratique quotidienne. Les apports théoriques et réglementaires sont complétés par des études de situations, analyses de pratiques, exercices de réflexion collective et mises en situation autour de différentes formes de refus de soins.

Les expériences des participants sont mobilisées afin d'identifier les facteurs pouvant conduire au refus, d'interroger les postures professionnelles et de rechercher collectivement des modalités d'accompagnement respectueuses du choix, de l'autonomie et des besoins de la personne.

Des situations concrètes permettent également de travailler la communication, l'écoute et le positionnement professionnel, ainsi que la recherche d'alternatives face à une situation d'opposition. Une attention particulière est portée au travail en équipe pluriprofessionnelle, à la concertation et à l'harmonisation des pratiques.

**Moyens et supports pédagogiques**

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc
Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

**Modalités d'évaluation et de suivi**

Évaluation diagnostique en début de formation par autositionnement

Évaluation formative tout au long de la formation au travers d'exercices, d'études de cas, de mises en situation et d'échanges avec le formateur

Évaluation sommative des acquis par questionnaire d'une durée de 15 à 30 mn

Évaluation de la satisfaction des participants en fin de formation.

Évaluation à 6 mois portant sur l'application des acquis et l'atteinte des objectifs de la formation.

Remise d'une attestation de fin de formation