

LES OBJECTIFS SMART : LA CLÉ D'UNE THÉRAPIE EXTRAORDINAIRE

Janna Adler, O, M.Sc.
Chef clinique - Direction de la qualité
1to1 Rehab
Newmarket (Ontario)

La satisfaction du client est souvent le miroir de la satisfaction du clinicien. Quand un client entre dans la salle de thérapie et qu'il est accueilli par un orthophoniste souriant et plein de confiance, toute la séance est marquée par un sourire contagieux. Qu'est-ce qui se cache derrière le sourire de ces deux personnes? Pour le client, c'est l'intuition que ses troubles de communication sont entre bonnes mains. C'est une invitation à tisser des liens plus personnels avec le thérapeute. C'est faire l'expérience de la réussite dès le départ puisque le thérapeute fixe des objectifs SMART (des objectifs Spécifiques, Mesurables, Accessibles, Réalistes, daTés) et qu'il lance un partenariat, ce qui est essentiel à la planification d'une thérapie. Le sourire d'un orthophoniste traduit sa confiance, sa satisfaction et sa compassion.

Des clients souriants : L'établissement de buts et d'un partenariat avec le client pour assurer la réussite d'une thérapie est une part importante de la satisfaction. Toutefois, la clé pour faire d'une thérapie une expérience extraordinaire consiste à faire confiance au clinicien et pouvoir s'y fier. En surface, l'établissement d'objectifs SMART à court et à long termes permet au client de franchir un processus contrôlé étape par étape et de réussir. Tous les buts sont fixés en collaboration avec le client et sa famille, ce qui leur permet de sentir qu'ils ont une certaine maîtrise sur les troubles de communication ou d'alimentation et qu'ils sont de véritables partenaires du processus de thérapie. Ce partenariat essentiel doit aller jusqu'à s'assurer que le client et le fournisseur de soins sentent chacun qu'ils sont responsables du rôle qu'ils ont à jouer dans la thérapie. Il est très stimulant pour les clients et leur famille d'atteindre les objectifs visés et de sentir qu'ils sont responsables du résultat.

L'établissement de soins de haute qualité pour le client doit tenir compte de toutes les qualités sociales et émotives que celui-ci apporte à la thérapie. Pour ce faire, le clinicien doit voir plus profondément que la surface. En demandant à chaque client de parler de ses intérêts personnels, en prenant le temps de connaître son client et en montrant qu'il se soucie de son client, le clinicien permet à son client de s'ouvrir et d'être davantage honnête concernant ses véritables buts : améliorer sa confiance en soi, son estime de soi, son autonomie et ses choix ou sa communication sociale. Il est ensuite possible de personnaliser les séances et les programmes à la maison pour tenir compte des propres besoins du client et de la disponibilité du fournisseur de soins. Vous remarquerez qu'en vous donnant davantage à vos clients et en montrant que vous vous souciez d'eux (p. ex. : en effectuant un appel de suivi supplémentaire ou en leur accordant dix minutes supplémentaires pour partager leurs sentiments à propos de la communication ou de l'alimentation), vous aurez des clients hautement satisfaits et très productifs.

Des orthophonistes satisfaits : En tant qu'orthophonistes, nous avons choisi une profession de la « santé » parce que nous aimons travailler un à un avec les gens. Quand je suis avec un client, je lui affiche toute ma compassion. Je suis à l'écoute, j'utilise mes yeux, je suis réceptive aux sentiments et je suis au diapason de la situation. Par exemple, j'ai reçu en consultation un homme de 35 ans pour évaluer sa fluidité verbale. Personne ne savait qu'il bégayait et, en fait, trois autres orthophonistes lui avaient dit qu'il n'avait pas de trouble de fluidité. Même sa femme et ses enfants ne le croyaient pas quand il leur disait qu'il bégayait! De fait, si j'avais seulement analysé son parler, il aurait affiché une fluidité de 100 %. Or, il m'a expliqué qu'il avait quitté l'école pour éviter d'avoir à faire des présentations et qu'il évitait les promotions au travail. Cet homme très fluide verbalement avait consacré tous les jours de sa vie à cacher son bégaiement. Pour lui, ce qui a été le plus utile a été de m'entendre dire : « Quel poids énorme vous devez porter sur vos épaules; toute votre vie, vous vous êtes efforcé de cacher votre bégaiement. » Enfin, quelqu'un reconnaissait ce qu'il avait toujours ressenti. En cinq séances, il a pu accepter son trouble, bégayer ouvertement et puis apprendre à maîtriser son bégaiement grâce à des techniques simples. Des mois plus tard, il avait accepté une promotion au travail et ne portait plus le fardeau d'avoir à cacher son bégaiement.

Nous devons vraiment être à l'écoute de nos clients, qu'il s'agisse de parents affligés, d'enfants à l'école ou d'ainés fragiles dans une maison de soins de longue durée. C'est la compassion de thérapeutes qui comprennent les besoins de leurs clients sur le plan social et émotif qui rend l'intervention aussi significative et satisfaisante.

À titre d'orthophonistes, nous avons aussi choisi une spécialité. Nous avons besoin de politiques et de procédures fortes ainsi que de leadership. Nous avons besoin d'un encadrement clinique solide qui nous soutient, qui permet de partager les connaissances et qui est à la recherche des meilleures pratiques. Nous avons besoin de données empiriques pour fixer clairement les objectifs, l'intervention clinique et les résultats. Nous avons besoin de viser la qualité grâce au perfectionnement professionnel. La compassion et l'excellence professionnelle se traduisent par un partenariat comblé entre le client et l'orthophoniste.