

# Comment communiquer efficacement avec le patient?

Nos forces/ nos difficultés

# Objectifs

- Définir l'importance de la communication dans notre pratique
- Connaître l'utilité « evidence-based » de la communication en santé
- Expérimenter un bref moment d'enseignement et de pratique de technique de communication
- Repérer les opportunités d'enseignement de communication en ORL

# L'importance de la communication dans notre pratique

- Un médecin fait environ 200'000 consultations durant sa vie professionnelle
- Il y a des problèmes majeurs de communication entre médecin et patient

# Nos difficultés dans la communication

- l'information transmise n'est retenue par le patient que dans une proportion très faible (15-30%)

*M. Stewart 1995*

- Nos plans thérapeutiques ne sont que très partiellement compris

*Cole et Bird 2000*

- Nos recommandations ne sont que peu suivies

*Kravitz 1993, Butler 1996*

# L'importance de la communication dans notre pratique

- Une bonne communication est essentielle à une bonne qualité de soins; elle améliore

- la satisfaction du patient

*Stewart 1984, Bremberg 1992*

- la compréhension

*Bertakis 1977, Ley 1988*

- l'observance

*Eisenthal 1990.*

# Sont significativement améliorés par une bonne communication...

- la disparition des symptômes,
- l'état fonctionnel,
- la tension artérielle,
- la glycémie,
- le contrôle de la douleur

*Kaplan 1989, Rost 1991*

- le taux d'arrêt d'alcool

*Miller et Rollnick 2002*

# Interventions brèves pour l'alcool dans un centre de traumatologie

Total 2524 patients, dont 1153 (42%) + pour alcool (alcoolémie, GGT et score questionnaire)

groupe intervention (N=366)  
un entretien motivationnel

groupe contrôle (N=396)

Résultats à 12 mois:

Diminution 21,8 drinks/semaine  
 $p < 0,03$

Diminution 6,7 drinks/sem

*Gentilello LM, Annals of Surgery 1999, 230 (4)*

# L'importance de la communication dans notre pratique

- Un exemple pratique....

-mettez-vous dans la peau du patient...

comment aimeriez-vous que cela se passe?

- Video (entretien entre médecin ORL et patient: entretien directif, peu de possibilités pour le patient de s'exprimer, beaucoup d'informations, quelques mots compliqués, etc)

# La communication s'enseigne et s'apprend

- L'expérience seule est un bien mauvais maître

*Kurtz 2002, Silverman et al 1998*

- Les habiletés de communication sont significativement améliorées par l'enseignement

*Kurtz Silverman 2003, Langewitz 1998*

# La communication s'enseigne et s'apprend

- Un autre exemple pratique....

- quelles différences observez-vous?

- quels outils de communication le médecin utilise-t-il efficacement?

- Vidéo 2 (même situation après un cours de communication sur le modèle SPIKES-Traces)

# La communication s'enseigne et s'apprend

## Enseignement

## Effets

- Cadre et structure d'entretien: >gestion du temps
- Objectifs d'entretien: >atteinte des buts visés
- Gestions des émotions: >améliore satisfaction
- Négociation: >améliore observance
- Information: >améliore compréhension
- Motivation: >améliore adhérence au changement visé

# Annonce d'une mauvaise nouvelle

Un exemple bref d'enseignement de  
technique de communication

# Annnonce d'une mauvaise nouvelle

- Événement générateur de stress pour le soignant
- La façon de communiquer va influencer
  - la compréhension du patient
  - sa capacité d'adaptation
  - la satisfaction du patient (et du médecin)

# Ce qui est important aux yeux du patient:

- la compétence, l'honnêteté du soignant
- un intérêt du soignant pour le malade
- du temps disponible pour des questions
- un diagnostic clair et franc
- un langage simple, compréhensible

# Etapes de l'annonce de la mauvaise nouvelle: TRACES

- T Terrain,
- R Représentations du patient
- A Avertir
- C Connaissances
- E Empathie-émotions
- S Stratégie et suivi

# Etapes de l'annonce:

## T R A C E S

### Terrain (Cadre):

- lieu approprié, calme
- assis, à niveau avec le patient
- temps disponible adéquat (10 min)
- interruptions minimisées (bips etc)
- objectif clair

# Etapes de l'annonce:

## T R A C E S

### Représentations du patient

- revoir connaissance du patient de la situation et de l'objectif de la rencontre
- explorer attentes et craintes du patient

# Etapes de l'annonce:

## TRACES

### Avertir

- avertir le patient qu'on a une mauvaise nouvelle à annoncer

# Etapes de l'annonce:

## T R A C E S

### Connaissances (informer)

- diagnostic
  - options de traitement
  - pronostic
- Favoriser la réponse aux questions
  - Informer par courts segments et vérifier la compréhension tout au long
  - Utiliser un langage simple et compréhensible

# Etapes de l'annonce:

## TRACES

### Empathie-Emotions

- nommer et soutenir les émotions du patient
- respecter le silence, le rythme du patient

# Etapes de l'annonce:

## TRACES

### Stratégie et synthèse

- négocier une stratégie pour la suite avec le patient
- résumer et vérifier compréhension du patient

# Annonce d'une mauvaise nouvelle

## ■ Exercice pratique

Objectif: pratiquer l'acronyme TRACES

Méthode: en groupe par trois

-un patient

-un soignant: annonce la mauvaise nouvelle en pratiquant l'acronyme TRACES

-un observateur: repère les éléments de TRACES utilisés avec succès

Durée: 7 minutes , puis 2 minutes de dé-briefing

# Conclusion

- Qu'est-ce qui vous apparaît le plus important que vous désirez utiliser dans votre pratique?