

STRATEGIES POUR UNE MEILLEURE COMMUNICATION MEDECIN-MALADE

STRATEGIES TO IMPROVE PATIENT-PHYSICIAN COMMUNICATION

L.GARGOURI^{1,6,*}; F.SAFI^{1,6}; K.KHEMAKHEM^{2,6}; Y.CHAABOUNI^{3,6}; F.TRIKI^{4,6} ET J.ALOULOU^{5,6}

1 : Service de pédiatrie, urgences et réanimation pédiatrique, CHU Hédi Chaker, Sfax-Tunisie

2 : Service de pédopsychiatrie, CHU Hédi Chaker, Sfax-Tunisie

3 : Service de néphrologie, CHU Hédi Chaker, Sfax-Tunisie

4 : Service de cardiologie, CHU Hédi Chaker, Sfax-Tunisie

5 : Service de psychiatrie B, CHU Hédi Chaker, Sfax-Tunisie

6 : Faculté de médecine, Université de Sfax-Tunisie

*e-mail de l'auteur correspondant : drgargourilamia@gmail.com

Résumé

La communication médecin-malade fait partie intégrante de la pratique clinique. Dans le contexte d'une maladie chronique, la communication efficace entre le médecin et le patient est considérée comme un élément essentiel dans la prise en charge au long cours. Elle améliore l'observance thérapeutique et la qualité de vie du patient tout en renforçant la relation de confiance entre le médecin et le patient.

Une meilleure communication entre le médecin et le patient se base sur une approche personnalisée du patient grâce à l'empathie, l'écoute active et à l'attention portée à la communication infra-verbale.

Mots-clés : Gestion de la maladie chronique ; Auto-soins ; Communication ; Promotion de la santé.

Abstract

Patient-physician communication is an integral part of clinical practice. In the context of chronic disease, effective communication between the physician and the patient is considered as an essential part of the long-term management period. It improves patient's compliance and quality of life while strengthening the relationship and trust between doctor and patient.

Better Patient-physician communication is based on a customized approach to the patient. Empathy, being receptive by listening to the patient and paying attention to the Para verbal components of the communication are the basic principles of practicing good communication.

Keywords: Chronic disease; Chronic disease management; Self-care; Communication; Health promotion.

ملخص

التواصل بين الطبيب والمريض جزء لا يتجزأ من الممارسة السريرية. في سياق مرض مزمن، يعتبر التواصل الفعال بين الطبيب والمريض عنصراً أساسياً في الرعاية طويلة الأجل. أنه يحسن امتثال المريض ونوعية الحياة مع تعزيز علاقة الثقة بين الطبيب والمريض.

يعتمد التواصل الأفضل بين الطبيب والمريض على نهج شخصي للمريض من خلال التعاطف، والاستماع النشط، والاهتمام بالتواصل غير اللفظي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأمراض المزمنة ; الرعاية الذاتية ; الاتصالات ; تعزيز الصحة.

I-INTRODUCTION

Une communication médecin-patient adéquate représente un élément clé dans le contexte de maladie chronique. Elle améliore le suivi des traitements et la qualité de vie des patients [1].

Communiquer ne devrait pas se limiter à informer; il s'agit aussi de se faire comprendre. D'où l'importance de s'adresser aux patients de façon adaptée à leur culture et à leur niveau d'éducation et de vérifier la compréhension des nouvelles données par les patients.

II- QU'EST CE QUE LA COMMUNICATION MEDECIN-MALADE ?

« La communication professionnelle est une forme particulière de communication interpersonnelle. Dans le domaine médical, elle se définit comme un échange verbal, ou par tout autre moyen, entre un médecin, un patient, les proches de celui-ci, un autre professionnel de santé. La communication en médecine comporte essentiellement deux fonctions : l'échange d'informations, et le développement d'une relation » [1,2].

La communication assure le transfert de l'information avec une vérification de la compréhension des nouvelles données par le receveur.

Une communication adéquate est donc la base de la qualité de la relation entre les professionnels de la santé et les patients qui est indispensable dans la prise en charge dans le contexte de la maladie chronique [3].

III-COMMENT AMELIORER LA COMMUNICATION MEDECIN-PATIENT ?

Une meilleure communication entre le médecin et le patient se base sur une approche personnalisée du patient [3-6].

Pour une meilleure communication, il faut :

1- Construire une relation d'écoute active

L'écoute active du malade est essentielle. Elle consiste à réellement vouloir comprendre le message communiqué.

Pour améliorer l'écoute active, il faut tenir compte des points suivants [3,5,6]:

- écouter le patient sans lui couper la parole en respectant les temps de silences
- observer les éléments de la communication non verbale du patient

- faire preuve de compréhension et d'encouragement à l'égard du patient à l'aide d'incitatifs verbaux et non verbaux.

2- Poser des questions ouvertes

Ce sont les questions auxquelles le patient ne peut pas répondre par oui ou non.

Les questions ouvertes incitent le patient à fournir plus d'information son expérience de la maladie, sur ses réflexions et sur ses émotions. Elles favorisent l'expression des idées du patient sur sa maladie et sur son vécu [3,5].

Le patient peut décrire ses croyances et ses représentations sans qu'il soit influencé. Exemple de questions ouvertes :

- « *Que pensez-vous de vos troubles ?* »
- « *Comment vous sentez-vous maintenant ?* »
- « *Comment envisagez-vous votre prise en charge ?* »

3- Reformuler

Il s'agit de répéter ce qui vient d'être dit par le patient, comme nous pensons l'avoir compris. C'est une méthode qui permet au patient de prendre conscience de sa réalité, de ce qu'il dit, de ce qu'il pense.

Grace à la reformulation, le médecin montre au patient qu'il est sur la même longueur d'onde et le malade se sent écouté et compris [3-5].

4- Valider

Par la validation, le médecin reconnaît la plainte du patient. Le patient se sent en confiance ce qui l'encourage la libération de la parole.

Le médecin se positionne en tant que collaborateur et facilitateur de parole [5].

5- Résumer

Le médecin prend la parole et fait une synthèse de ce qu'il a entendu et compris lors de son échange avec le patient.

Ceci permet au patient de prendre conscience de sa réalité.

L'effet pour le patient est un effet miroir qui renforce son sentiment d'avoir été écouté et compris [3-5].

6- Être empathique

Il s'agit d'accepter l'état émotionnel d'autrui, afin de mieux le comprendre tout en évitant d'être envahi par l'histoire du patient.

Le médecin peut s'adresser au patient en disant : « *Je comprends que c'est difficile pour vous* ». Ainsi, il exprime sa compréhension et permet au patient de se sentir écouté, compris et aidé.

L'empathie permet au médecin par son attitude professionnelle de se protéger de la sympathie ou de l'antipathie en renforçant l'alliance avec le patient [3-5].

7- Acquérir la compétence émotionnelle

En contexte de maladie chronique, les compétences émotionnelles permettent d'analyser l'impact des émotions du patient sur ses comportements et son raisonnement.

Cette analyse représente le socle qui permet d'ajuster la communication [2-6].

Cette compétence émotionnelle du médecin se base sur

- l'identification de l'émotion : qu'est-ce qui se passe?
- la compréhension de l'émotion : quelles en sont les causes et les conséquences ?
- l'expression de l'émotion
- la régulation de l'émotion : gestion du stress et des émotions
- l'utilisation de l'émotion : pour faciliter la pensée et l'action.

En contexte communicationnel, l'utilisation de l'émotion permet de choisir les mots à prononcer pour optimiser la communication et faciliter la collaboration.

IV-CONCLUSION

Une communication médecin-malade adéquate est un pilier dans l'amélioration la qualité de la relation de soins et la satisfaction du patient : « *Un médecin qui écoute est souvent plus utile qu'un médecin qui prescrit* ».

Afin d'améliorer la communication dans la prise en charge clinique des maladies chroniques, nous recommandons de :

1- multiplier les formations pour l'acquisition de meilleures compétences communicationnelles ce qui pourrait améliorer la sécurité des patients et pourrait réduire les risques médico-légaux pour les professionnels de la santé

2- Faire preuve d'écoute active du patient et tenir compte de ses opinions. cela permettrait d'établir un climat de confiance et pourrait renforcer la relation médecin-patient en établissant un climat de confiance.

3- Documenter les détails de l'entretien clinique et les décisions thérapeutiques dans le dossier médical du patient. Cela permettrait d'établir une meilleure communication aux autres professionnels de la santé s'occupant du même patient et de maintenir la continuité des soins.

V- REFERENCES

- [1] Richard C, Lussier MT, Galarneau S, et al. Compétence en communication professionnelle en santé, *Ped Med* 2010 ; 11 : 255-272.
- [2] Fournier.C et Kerzanet.S. Communication médecin-malade et éducation du patient, des notions à rapprocher : apports croisés de la littérature. *Santé Publique* 2007, 5 (Vol. 19) :413-425. Disponible sur internet à l'URL : <https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2007-5-page-413.htm#> (consulté le 20.02.2019)
- [3] Ranjan P, Kumari A, Chakrawarty A. How can Doctors Improve their Communication Skills? *J Clin Diagn Res.* 2015;9(3):JE01-4.
- [4] Une bonne communication pourrait améliorer le traitement des maladies chroniques. Disponible sur internet à l'URL : <https://www.cmpa-acpm.ca/fr/advice-publications/browse-articles/2017/chronic-care-can-be-improved-with-skillful-communication> (consulté le 20.02.2019)
- [5] Richard C., Lussier MT. La communication professionnelle en santé, Montréal, Pearson, 2016
- [6] Thorne S. Patient - provider communication in chronic illness: a health promotion window of opportunity. *Fam Community Health.* 2006 ; 29(1 Suppl):4S-11S.