

RELATION  
MÉDECIN-PATIENT

Palais des Congrès

Mars 2022

Dr Monica Ledoux

# Se former à la conduite de l'interrogatoire est clef pour améliorer la satisfaction du patient

Etude Illinois 2002-2003:

79 internes

6 rencontres/interne avec patients

Evaluation comportements centrés patient

Résultats:

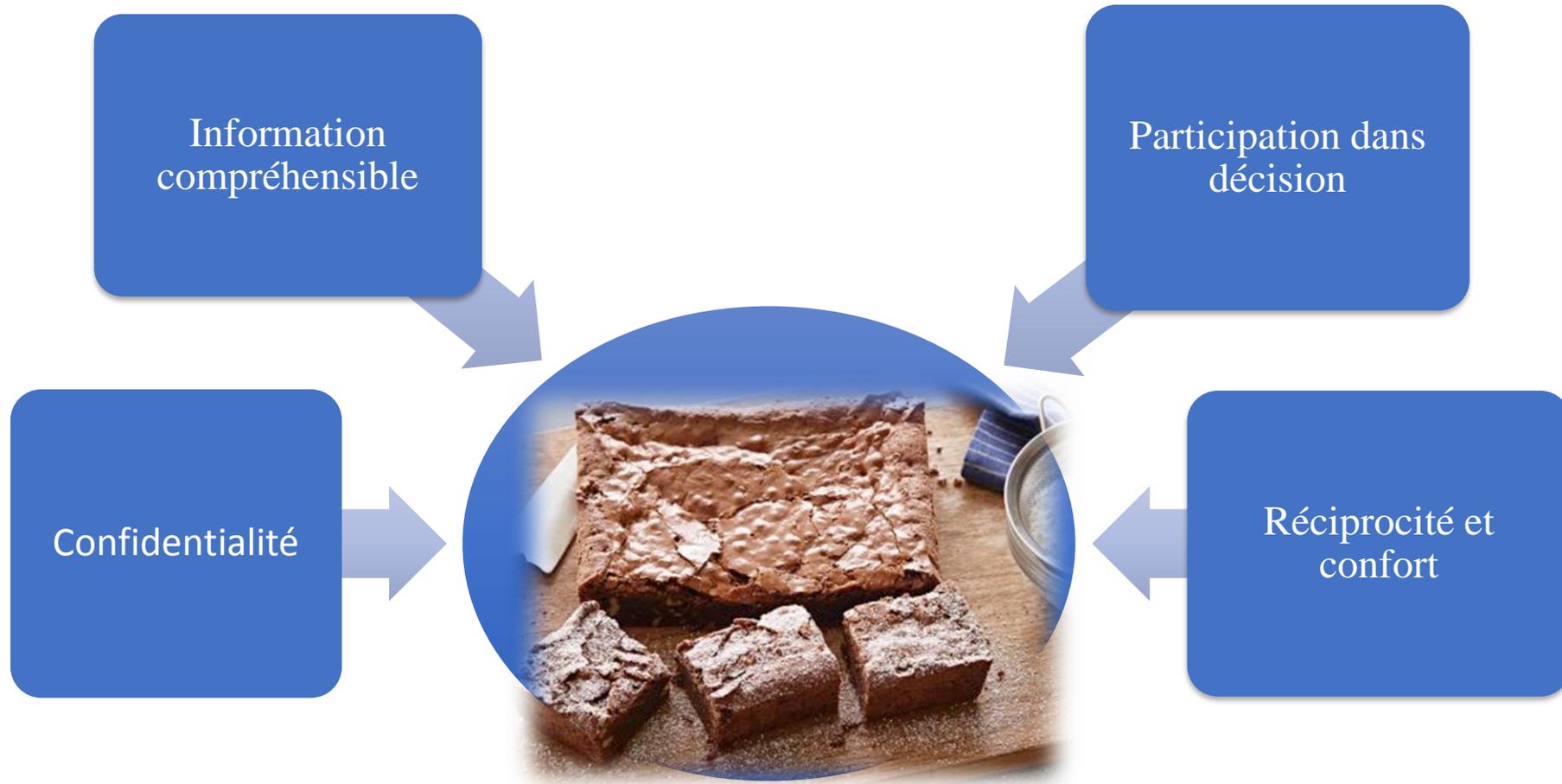
**Internes non formés** -> probabilité **5 x supérieure de rejet** par patients (*overall global score <3, odds ratio 4.8, 95% confidence interval*)



# Signes extérieurs d'écoute et silence intérieur



# Composants d'une communication P-M réussie



[1] Lang F, Floyd MR, Beine KL, Buck P. Sequenced questioning to elicit the patient's perspective on illness: effects on information disclosure, patient satisfaction and time expenditure. *Fam Med* 2002;43:325-30.

C. Teutsch / *Med Clin N Am* 87 (2003) 1115-1145 1143

[2] Kaplan SH, Greenfield S, Gandek B, Rogers WH, Ware JE Jr. Characteristics of physicians with participatory decision-making style. *Ann Intern Med* 1996;124:497-504.

[3] Hall JA, Horgan TG, Stein TS, Roter DL. Liking in the physician-patient relationship. *Patient Educ Couns* 2002;48:69-77.

[4] Keating NL, Green DC, Kao AC, Gazmararian JA, Wu VY, Cleary PD. How are patients' specific ambulatory care experiences related to trust, satisfaction, and considering changing physicians. *J Gen Intern Med* 2002;17:29-39.

[5] Safran DG, Montgomery JE, Change H, Murphy J, Rogers WH. Switching doctors: predictors of voluntary disenrollment from a primary physician's practice. *J Fam Pract* 2001;50:130-6.

# Perspective médecin historique



Médecin au centre

Approche historiquement paternaliste

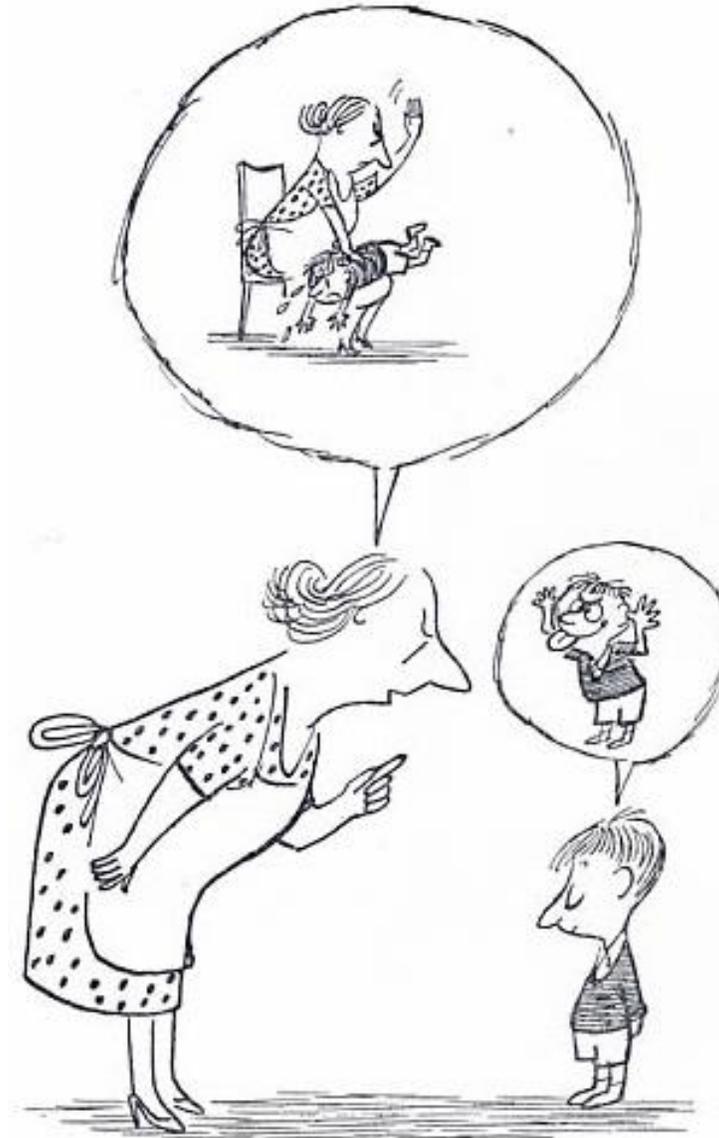


# Perspective médecin idéale



# Mécommunication

Ce que nous  
montrons et laissons  
entendre



n'est pas toujours ce  
que nous  
ressentons et  
pensons vraiment

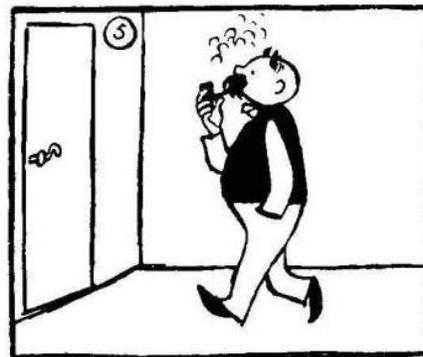
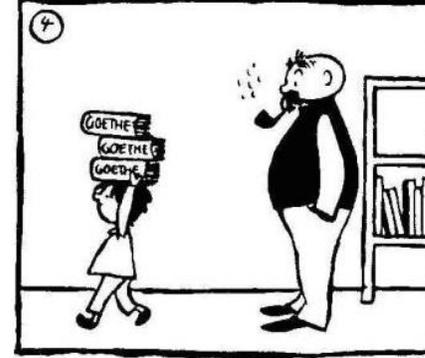
# Les études montrent l'impact positif de la formation en communication P-M

## Bénéfices patients

- Meilleure santé
- Meilleur état émotionnel et physique
- Meilleur contrôle de maladies chroniques
- Meilleur contrôle des douleurs
- Plus grande satisfaction

# Dans nos têtes des mondes différents

Quand une question et son but nous semblent clairs....



...

# La valeur thérapeutique de l'écoute



Carl Rogers  
1902-87  
Co-fondateur de  
l'approche mettant la  
personne au centre

"Quand je suis **écouté et entendu**, je suis capable de re-percevoir le monde autour de moi d'une autre manière et d'avancer. Il est étonnant de constater comment des choses qui semblent insolubles se résolvent quand quelqu'un écoute, comment des confusions apparemment irremédiables se clarifient tranquillement quand on est **entendu**. J'ai profondément apprécié les moments où j'ai vécu l'expérience de cette écoute sensible, empathique et attentionnée."

Carl Rogers - Experiences in Communication

# Le paysage de l'autre dans des situations difficiles

Internes en chirurgie, Vanderbilt 2006

- Importance de la communication est jugée "4" ou "5" sur 5, concernant la prise en charge réussie des patients .
- Je me sens "confortable" ou très "confortable" dans les situations suivantes:

Varying levels of comfort with different types of conversations	
obtenir un consentement éclairé	91%
explication des résultats opératoires	64%
annoncer une mauvaise nouvelle	61%
conduite d'une conférence familiale	40%
discuter des ordres de ne pas réanimer (DNR)	36%
discuter de la transition vers les soins de confort	24%

La pratique de la médecine est beaucoup plus qu'une boîte noire de tests et diagnostics intelligents \_

Elle englobe l'art de l'interaction humaine

Teutsch C, Patient-doctor communication. Med Clin N Am 87 (2003) 1115–1145

Merci de votre attention et votre participation active le 25 mars 2022 😊!

[Dr.monicaledoux@gmail.com](mailto:Dr.monicaledoux@gmail.com)