DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

**La communication comme enjeu de la consultation préopératoire**

# Entre ce qui est dit et ce qui est compris…

**Une information complète n'est pas forcément suffisante et adéquate à la compréhension de la patientèle. Celle-ci est active et actrice à part entière de sa prise en charge, ce qui impacte positivement son autonomie et son évolution clinique.**

Le médecin, en adaptant sa communication, peut renforcer l'implication de la patientèle au moyen de deux stratégies : l'entretien de soutien, permettant d'aborder le sujet émotionnel, et la construction d'un partenariat l'encourageant à donner son avis. Ensemble, ils permettent à la patiente passive ou au patient passif, qui confie les choix au médecin, de devenir une patiente collaborative ou un patient collaboratif, participant à la prise de décision. On constate cependant que la qualité de la communication est souvent perçue de manière différente par le médecin et sa patientèle.

## Un travail de master pour étudier les décalages de perception

Nous avons évalué cette perception de la communication médecin-patient-e lors d'un  d'un travail de Master de la Faculté de biologie et de médecine au moyen de questionnaires remplis par 58 patientes et patients et dix chirurgiennes et chirurgiens avant et après une consultation préopératoire. La communication du personnel soignant est perçue comme étant globalement efficace, parfois appuyée par des supports comme des brochures d'information jugées utiles par l'ensemble de la patientèle en ayant bénéficié.

Malgré cette bonne évaluation d'ensemble, on constate une différence significative entre la perception du médecin et de sa patientèle concernant l'intelligibilité des informations sur les risques, les complications et les bénéfices de l'intervention. Ainsi, 13.7% des patientes et patients sondés déclarent ne pas avoir compris les informations jugées nécessaires pour un consentement éclairé. Ceci ne semble pas dû à un manque d'adaptation du langage, lequel a été simplifié pour une très large majorité (91.1%) des personnes interrogées.

Le médecin devrait aussi s'assurer de la compréhension de la patiente ou du patient en lui demandant lors de la consultation de répéter avec ses mots ce qu'elle ou il pense avoir compris, ce qui n'a pas été effectué dans près de la moitié (48.3%) des consultations.

## Adapter son discours pour engager sa patientèle

Sur la base de nos résultats, nous avons pu conclure qu'il persiste un écart entre les informations que le médecin pense avoir communiquées et ce qui a été réellement compris. Malgré ce décalage, après l'entretien avec la chirurgienne ou le chirurgien, nous retrouvons une baisse significative du degré d'anxiété pour deux tiers de la patientèle ayant déclaré un niveau d'anxiété élevé avant la consultation (soit 10% des sondé-es).

La moitié de la patientèle s'était renseignée avant la consultation sur les traitements possibles, notamment sur internet. Le médecin est néanmoins perçu comme la source principale d'informations en matière de santé. Il reste tout de même important de questionner sa patientèle quant à sa recherche d'informations sur Internet et de la sensibiliser aux bonnes pratiques à adopter, en recommandant par exemple des sites de qualité, de façon à augmenter sa littératie en santé.

La communication du corps médical doit aussi permettre à la patientèle
d'échanger et de collaborer à sa prise en charge, ce qui répond à ses questionnements et influence positivement son évolution clinique. Pour cela, le personnel soignant a la responsabilité d'adapter son

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/bien-communiquer-pour-mieux-soigner/entre-ce-qui-est-dit-et-ce-qui-est-compris/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.

discours à chacune et chacun de ses patient-es, en réfléchissant aux méthodes les plus appropriées pour optimiser la transmission et la compréhension des informations médicales.

Giulia Pupillo
Etudiante en 3e année de Master en médecine à l'UNIL

Dr PD François Saucy
Médecin chef, spécialiste FMH en chirurgie vasculaire, Ensemble Hospitalier de la Côte

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/bien-communiquer-pour-mieux-soigner/entre-ce-qui-est-dit-et-ce-qui-est-compris/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.