

Communication(s) en santé: de quoi parle-t-on?

Marie-Thérèse Lussier MD, BSc, MSc, FCMF

Département de médecine de famille et de médecine d'urgence
Université de Montréal

Claude Richard PhD, MA

Groupe de recherche sur les transformations des pratiques cliniques et
organisationnelles du CISSS Laval



COMMUNICATION(S)
EN SANTÉ

Divulgation des conflits d'intérêts

Marie-Thérèse Lussier et Claude Richard sont les
co-éditeurs scientifiques et auteurs du volume
« La communication professionnelle en santé »
2^e édition, 2016.

Objectifs

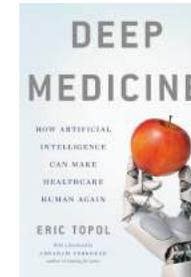
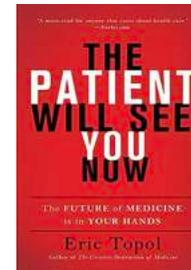
- Présenter les principaux enjeux associés à la communication en santé
- Définir la communication professionnelle en santé
- Expliquer le modèle descriptif des usages de la communication
- Discuter des conditions essentielles pour l'enseignement de la communication
- Présenter une innovation pour soutenir la communication en santé

Introduction

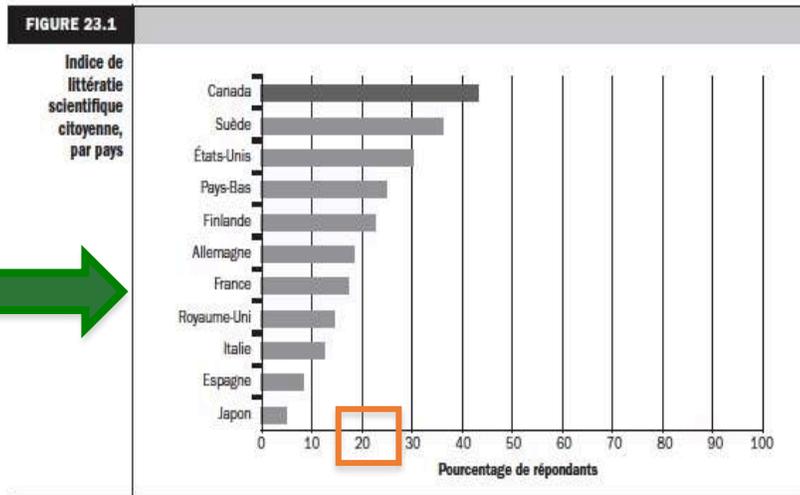
Présenter les principaux enjeux associés à la communication en santé

Pourquoi s'intéresser à la communication en santé?

- L'évolution des valeurs et attitudes sociétales
 - L'autonomie des personnes et leur participation active aux soins
 - La nécessité d'un consentement libre et éclairé aux soins
 - Le droit de refuser des soins
- L'accès accru à l'information sur la santé et aux outils pour gérer sa santé
 - Média d'information traditionnels et électroniques
 - Internet, la e-Santé et la m-Santé (Topol, 2015, 2020)
- Les transformations du système de santé vers plus de complexité
- Complexité des soins à prodiguer et la sécurité des soins
 - Promotion de la santé, prévention, soins curatifs, soins palliatifs
 - Discussion des niveaux de soins

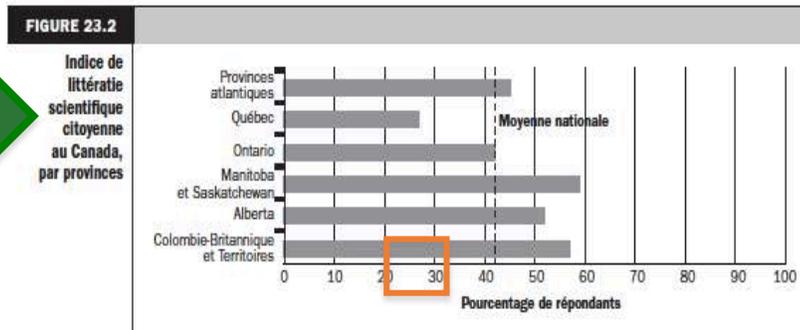


Le faible niveau de culture scientifique citoyenne



Source : Conseil des académies canadiennes (2014), figure 4.20, p. 90.

Moins de 20% des Français ont un niveau de culture scientifique **suffisant pour comprendre** les articles scientifiques publiés dans les **grands quotidiens**



Source : Conseil des académies canadiennes (2014), figure 4.22, p. 92.



Culture scientifique : qu'en est-il au Canada?

Rapport du Conseil des académies canadiennes. 2014

Le faible niveau de littératie en santé

- Au Canada, **55% des adultes et 88 % des aînés** affichent un niveau de littératie en santé insuffisant pour accéder à l'information de santé, la comprendre et l'utiliser correctement
 - *Agence de santé publique du Canada, 2014*
 - *Cameron, Wolf et Baker, 2011*
- En France, il s'agit de 58% des adultes
 - *OCDE (2016), L'importance des compétences : Nouveaux résultats de l'évaluation des compétences des adultes, Études de l'OCDE sur les compétences, Éditions OCDE, Paris.*



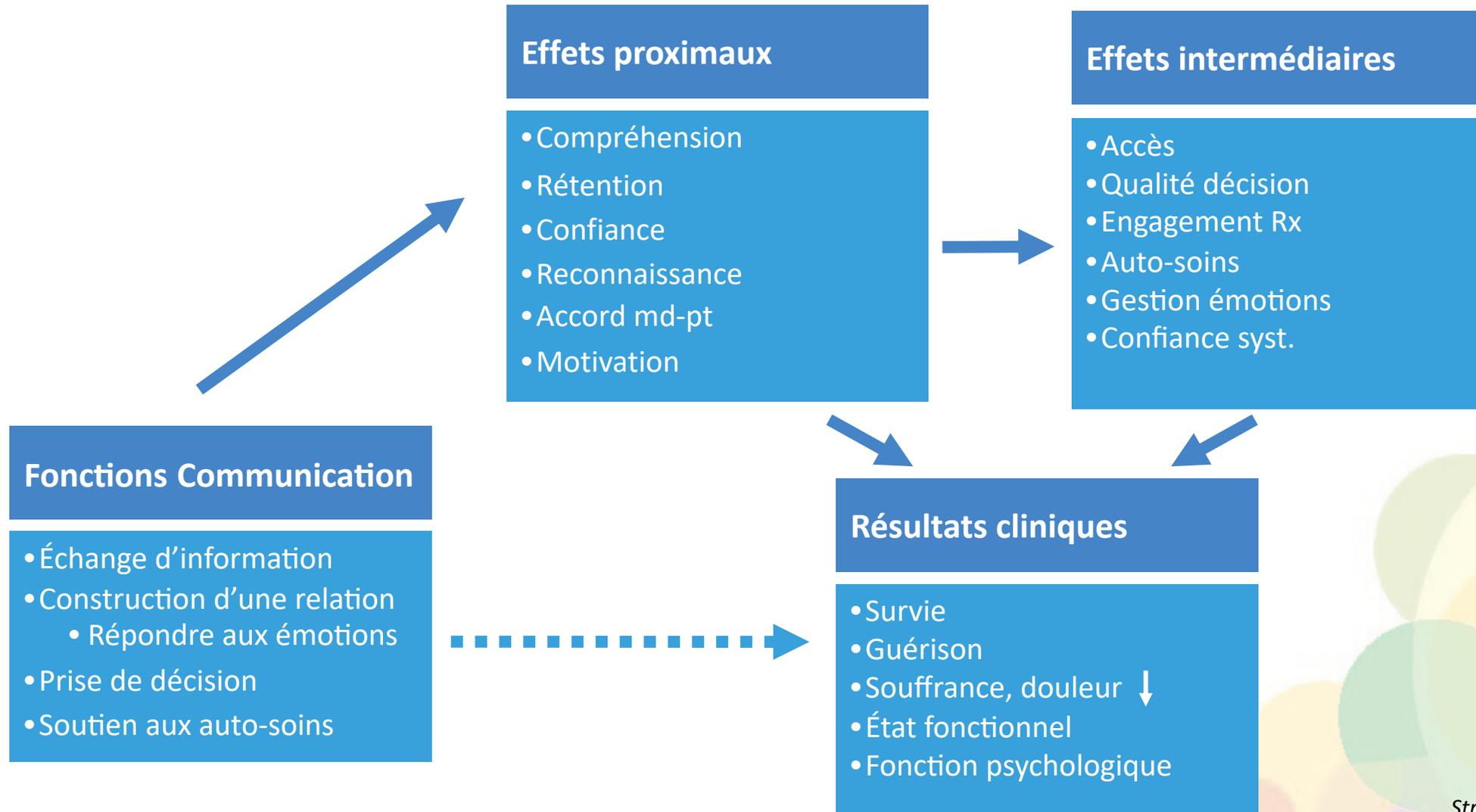
D'autres défis identifiés

- Les fausses croyances en santé et la désinformation
- La faible rétention des informations
- La non adhésion aux recommandations
- Le risque pour la sécurité des soins
- L'augmentation des plaintes en lien avec la qualité de la communication

La communication permet de ...

- Faciliter l'échange d'information pour:
 - Créer ou donner du sens
 - Exprimer ses connaissances médicales, ses opinions, ses besoins, ses valeurs, etc.
 - Arriver à une compréhension mutuelle
- Développer et entretenir des relations professionnelles
 - Entre patients et professionnels
 - Entre professionnels
- Influencer les individus et les collectivités à adopter des styles de vie sains
- Influencer les décideurs à développer des politiques de santé favorisant la santé

Les liens entre la communication et les résultats cliniques



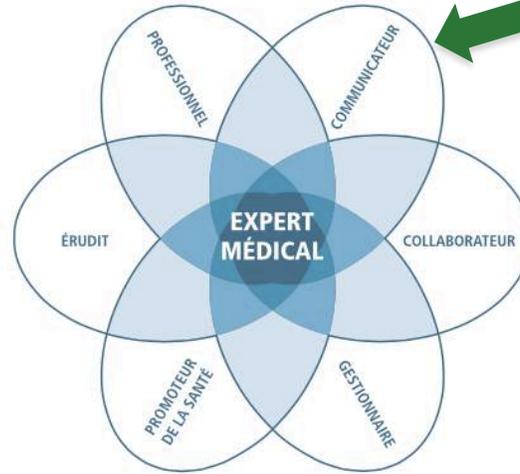
Street, Makoul, Arora, Epstein, 2009

Une compétence clinique reconnue

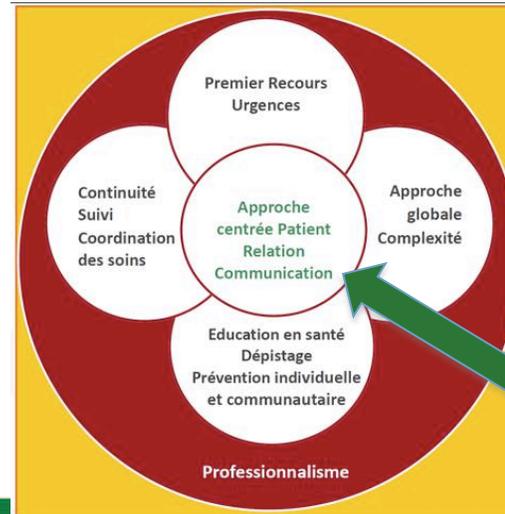
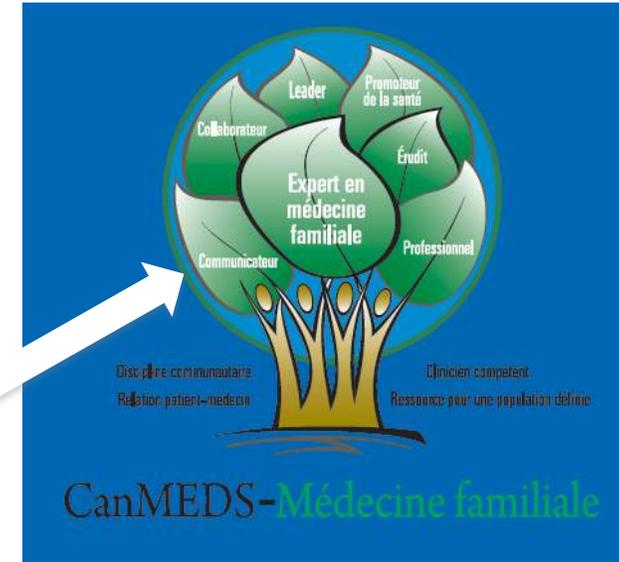


CanMEDS 2015

<http://www.royalcollege.ca/portal/page/portal/rc/canmeds/framework>



CanMeds-MF 2017



COMMUNICATION(S) EN SANTÉ

La communication professionnelle en santé

Définir la communication professionnelle en santé

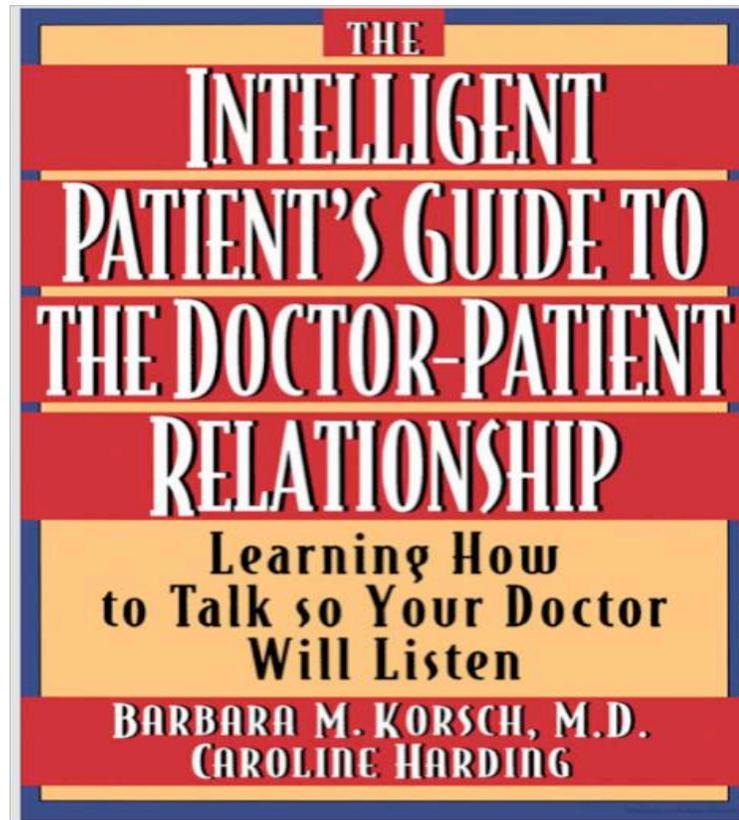
Une définition élargie

- Un échange, verbal ou par tout autre moyen, entre un professionnel de la santé, le patient, ses proches, un collègue, un employé, un représentant d'une institution ou avec un public
- Une parole au service de la compétence disciplinaire qui est régie par:
 - les règles imposées par les organisations qui encadrent la pratique médicale
 - le code de déontologie
 - les données scientifiques

Richard, Lussier, Galarneau, Jamouille. Compétence en communication professionnelle en santé. Pédagogie médicale 2010 ; 11 (4) : 255-272;

Richard C, Lussier MT. La communication professionnelle en santé, Perason-ERPI, Montréal, 2016

Une caractéristique fondamentale



1997

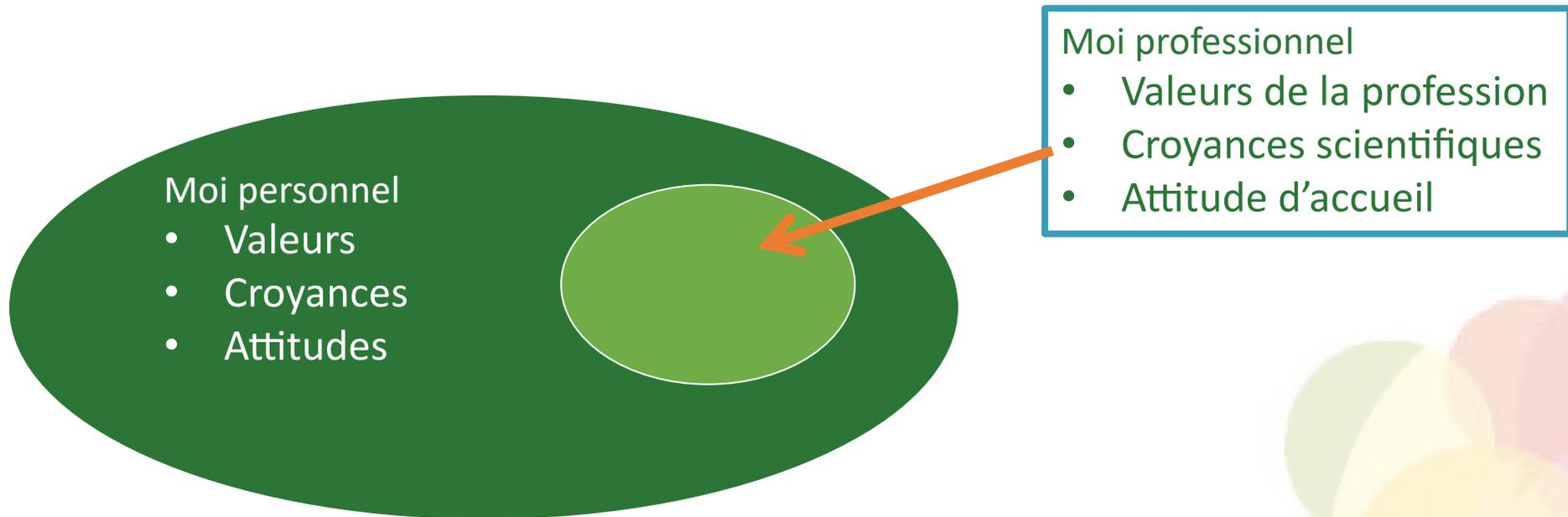


2020

L'asymétrie entre professionnels et patients

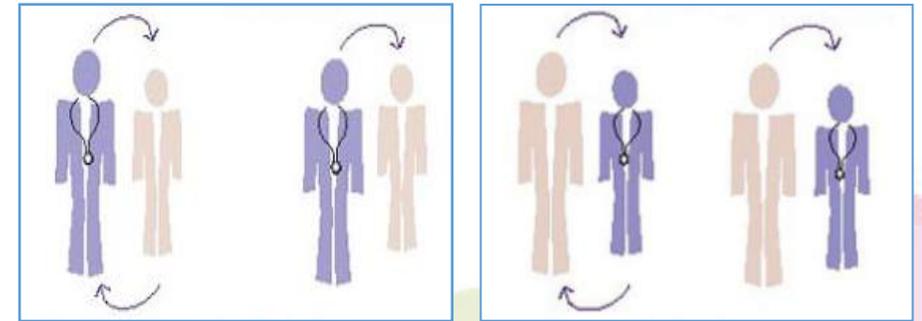
- Patients sont plus anxieux
- Patients sont moins familiers avec les règles de fonctionnement
- Patients sont moins bien préparés
- Patients ont moins de connaissances sur les maladies et les traitements
- Médecin a une capacité d'agir sur le processus de soins

Ce qui définit un « moi professionnel »



Deux fonctions principales

- **Échanger de l'information**
 - Recueillir l'information
 - Expliquer le Dx, l'investigation, le Rx, le suivi
 - Éduquer et motiver
- **Établir et maintenir une relation**
 - De type « service » où MD répond à une demande explicite ou implicite
 - De soutien et fondée sur la confiance mutuelle (*trust*)



Au cours d'une carrière de 40 ans...



https://www.youtube.com/watch?time_continue=9&v=SlbPdCwbkUg
Lipkin et coll., *The medical Interview*, 1995

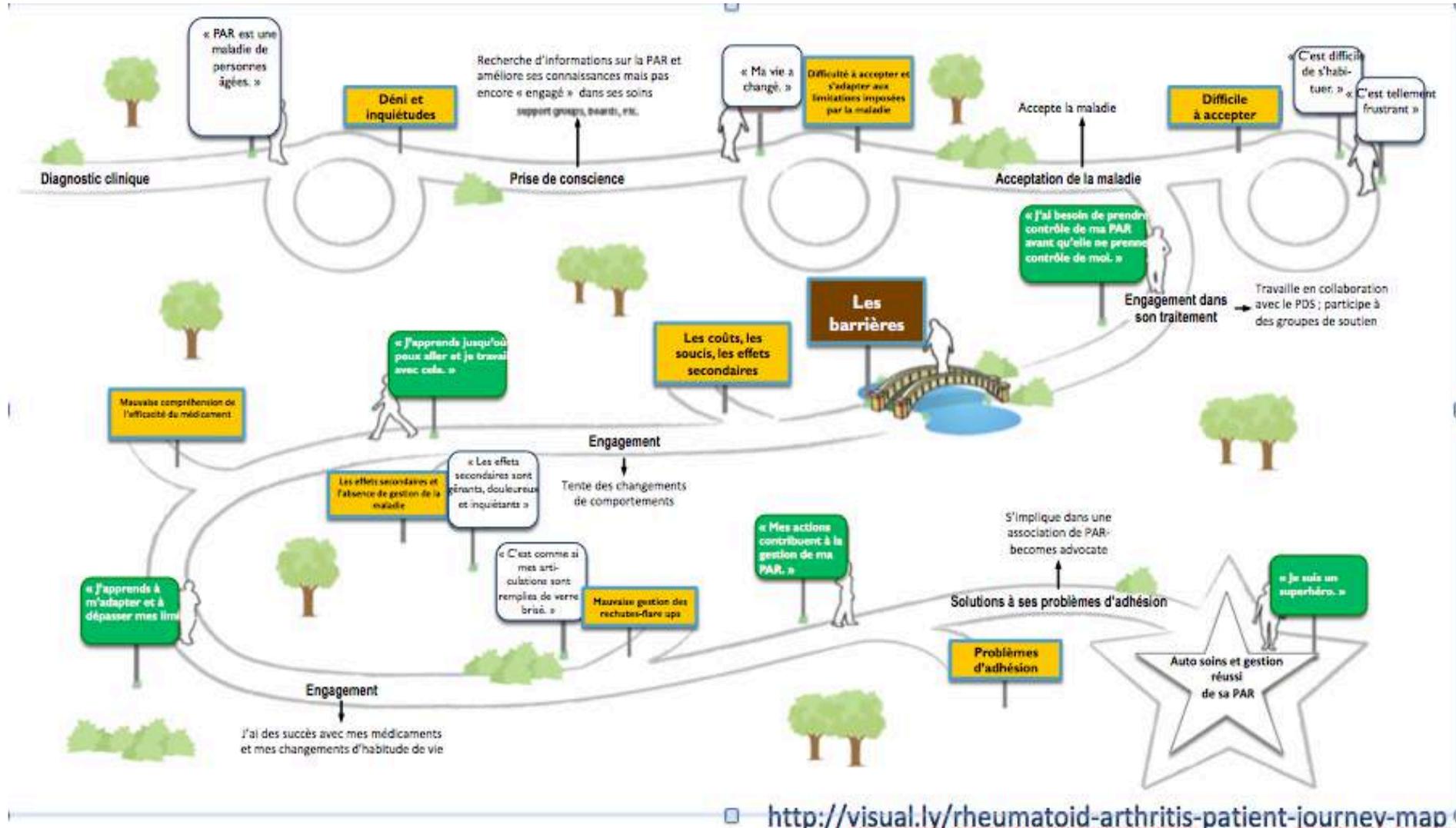
La variété des personnes rencontrées



Escoffier, M et Maudet, M. Bonjour docteur

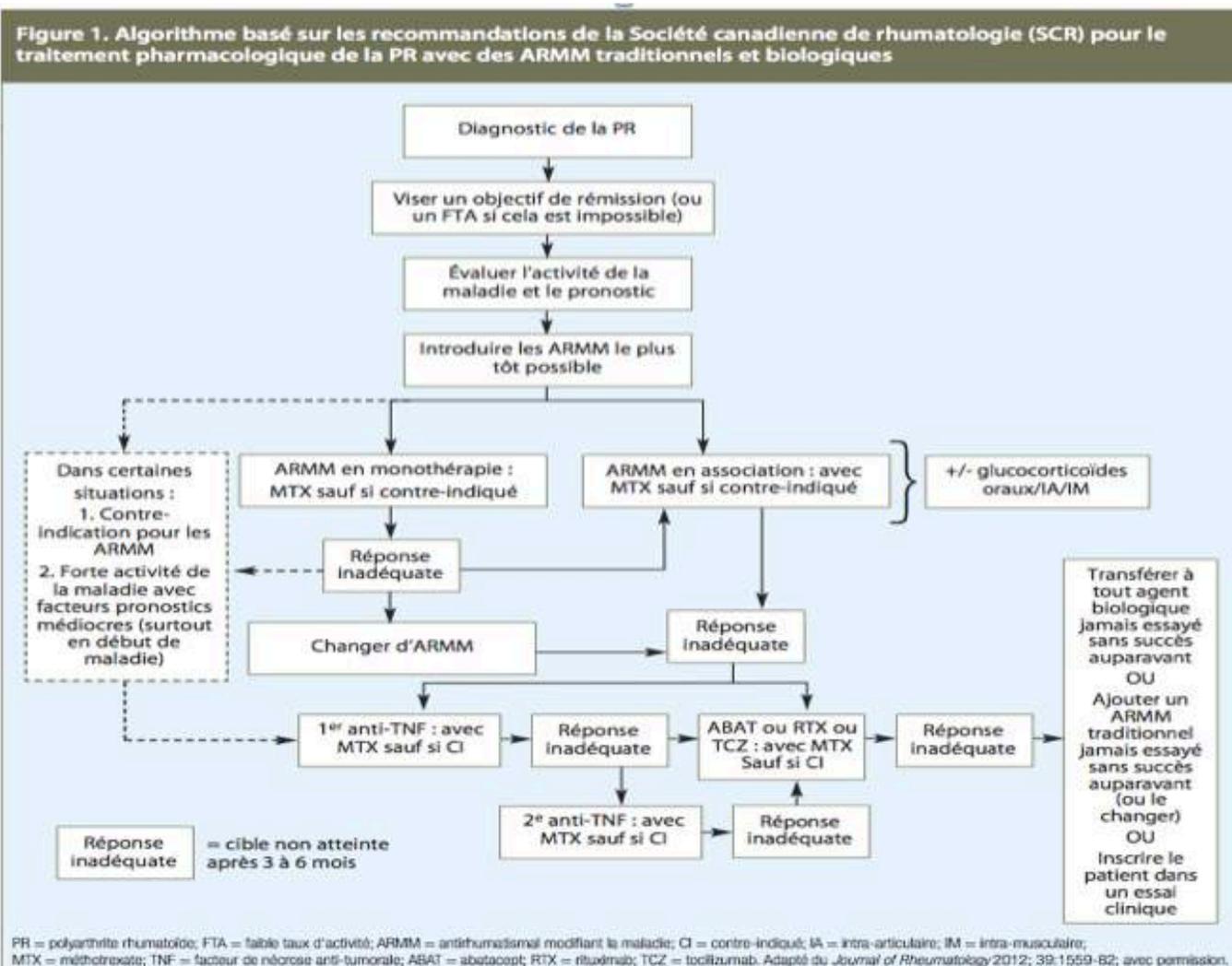
http://2.bp.blogspot.com/-kBl_ySW4Fjc/T2yFlk8Da5I/AAAAAAAAAfE/MahWTxlptWE/s1600/bd1.jpg

Chaque individu arrive avec son parcours...



<http://visual.ly/rheumatoid-arthritis-patient-journey-map>

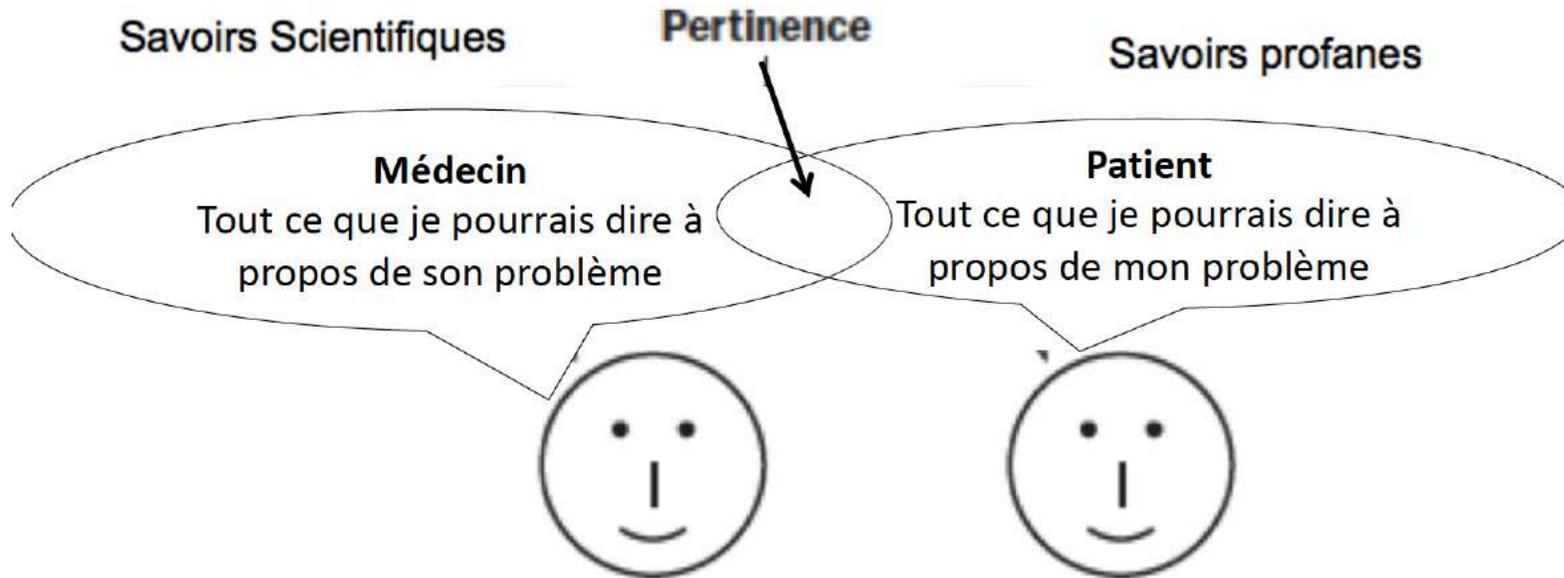
Le professionnel lui...



Lignes directrices, Société canadienne de rhumatologie, 2012

L'importance de l'espace de pertinence

Deux univers



Richard, C, Lussier MT. (2016) *La communication professionnelle en santé*, Montréal, Pearson-ERPI

Le modèle descriptif des usages de la communication

Les constituantes du modèle

4 métacatégories

10 sous-catégories

I Les fonctions génériques et les dimensions de la communication	1. • Échanger de l'information • Établir une relation
II L'essentiel de l'entretien clinique dans le domaine de la santé	2. • Dimensions cognitive, affective et sociale
III L'entretien clinique adapté à la variété des pratiques	3. • Les tâches transversales 4. • Les tâches séquentielles
IV La communication clinique, ses multiples formes et expressions	5. • Âge et genre 6. • Clientèles particulières 7. • Situations spécifiques et sujets délicats 8. • Contextes ou milieux de soins 9. • Autres interlocuteurs 10. • Moyens

Les constituantes du modèle

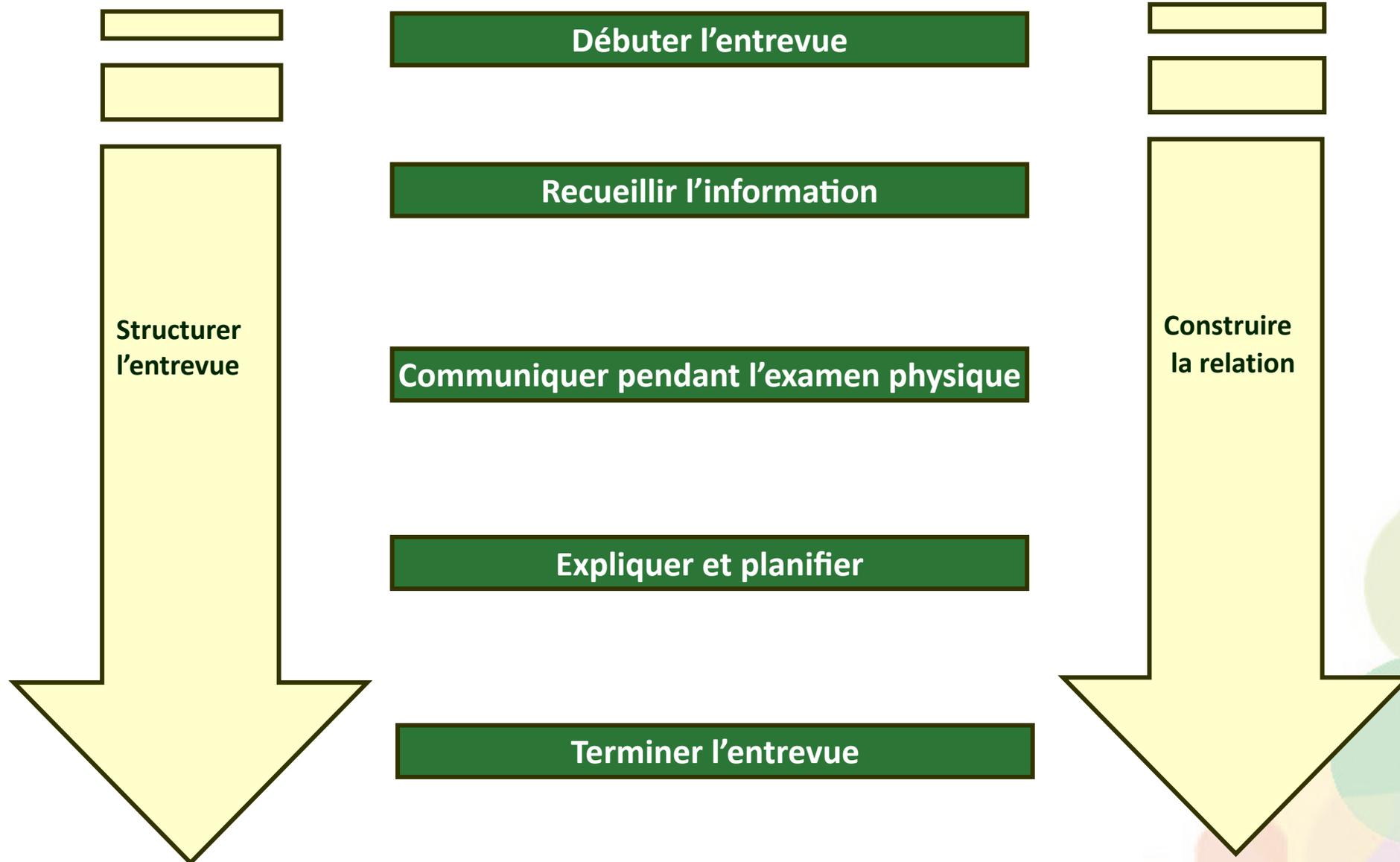
4 métacatégories

10 sous-catégories

I Les fonctions génériques et les dimensions de la communication	1. • Échanger de l'information • Établir une relation • Dimensions cognitive, affective et sociale
II L'essentiel de l'entretien clinique dans le domaine de la santé	3. • Les tâches transversales 4. • Les tâches séquentielles
III L'entretien clinique adapté à la variété des pratiques	5. • Âge et genre 6. • Clientèles particulières 7. • Situations spécifiques et sujets délicats 8. • Contextes ou milieux de soins
IV La communication clinique, ses multiples formes et expressions	9. • Autres interlocuteurs 10. • Moyens

Flexibilité
Spécificité

Guide Calgary-Cambridge de l'entretien médical



#Traduit et adapté de
Kurtz S., Silverman J., Benson J, Draper J,
*Marrying Content and Process in Clinical
Method Teaching .Enhancing the
Calgary-Cambridge Guides,*
Academic Medicine, 78 (8) : 802-809, 2003.

L'enseignement de la communication

Discuter des conditions essentielles pour un enseignement de la communication pour les professions de santé

Stratégie éducative efficace

- Un référentiel basé sur des données probantes
- Une pratique des habiletés avec une rétroaction
- Un cursus intégré et longitudinal
- Un processus rigoureux d'évaluation
- Des enseignants formés
- Des cliniciens modèles de rôle

Détérioration des habiletés communicationnelles et des attitudes des étudiants au cours des années cliniques

Millette B, Lussier MT, Goudreau J. Pédagogie Médicale, 2004; 5 (2): 110-126

Silverman J. Teaching clinical communication: a mainstream activity or just a minority sport ? EACH, Oslo, 2008

Rosenbaum, M. Dis-integration of communication in healthcare education: workplace learning challenges and opportunities

Patient Edu Couns, 2017, Nov. 100 (11): 2054-2061 doi: 10.1016/j.pec.2017.05.035.Epub 2017 Jun 3.

Discutons santé

Présenter une innovation pour soutenir la communication en santé

PATIENT

PROFESSIONNEL

ESPACES MALADIES

«C'est vraiment plus facile de poser des questions à mon médecin lorsqu'elle prend le temps de me demander si j'en ai.»

DiscutonsSante.ca, c'est quoi?

DiscutonsSante.ca invite **les patients** et **les professionnels de la santé** à faire équipe dans une relation de partenariat où chacun connaît et joue son rôle dans la gestion des maladies chroniques.

Que vous soyez un patient ou un professionnel, *DiscutonsSante.ca* vous aidera à communiquer plus efficacement durant vos rendez-vous!

[Visionner la vidéo de présentation](#)

Nouveau! Espace Anxiété et Dépression

Créé en collaboration avec le CISSS de Laval et des organismes réputés en santé mentale, cet Espace abonde d'informations pratiques et d'outils.

[VISITER L'ESPACE ANXIÉTÉ ET DÉPRESSION](#)

Un site web pour aider les patients et les professionnels de la santé à interagir de façon productive

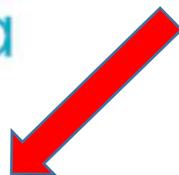
Section réservée à l'usage du patient



A navigation bar with three tabs: 'PATIENT' (red), 'PROFESSIONNEL' (teal), and 'ESPACES MALADIES' (teal). A red arrow points to the 'PATIENT' tab. Below the tabs are three columns of content:

PATIENT	PROFESSIONNEL	ESPACES MALADIES
<p> MES HABILITÉS PIVO</p> <p>PIVO, c'est quoi?</p> <p>P - Préparez-vous</p> <p>I - Informez-vous</p> <p>V - Vérifiez</p> <p>O - Osez parler</p> <p>Questions fréquentes</p>	<p> MES RENDEZ-VOUS</p> <p>Préparer un rendez-vous</p> <p>Gérer mes rendez-vous</p>	<p> MON CARNET DE SANTÉ</p> <p>Médicaments</p> <p>Problèmes de santé</p> <p>Allergies</p> <p>Opérations</p> <p>Habitudes de vie</p> <p>Antécédents familiaux</p>

Section réservée à l'usage du professionnel



PATIENT

PROFESSIONNEL

ESPACES MALADIES

FAITES CONNAÎTRE...

DiscutonsSante.ca
Les publications de Capsana

FORMATION CIM

Aperçu
Introduction
C - Convaincre
I - Implanter un traitement
M - Maintenir
Sommaire
Mon progrès

MON DOSSIER

Mes évaluations
Sondage
Mon attestation

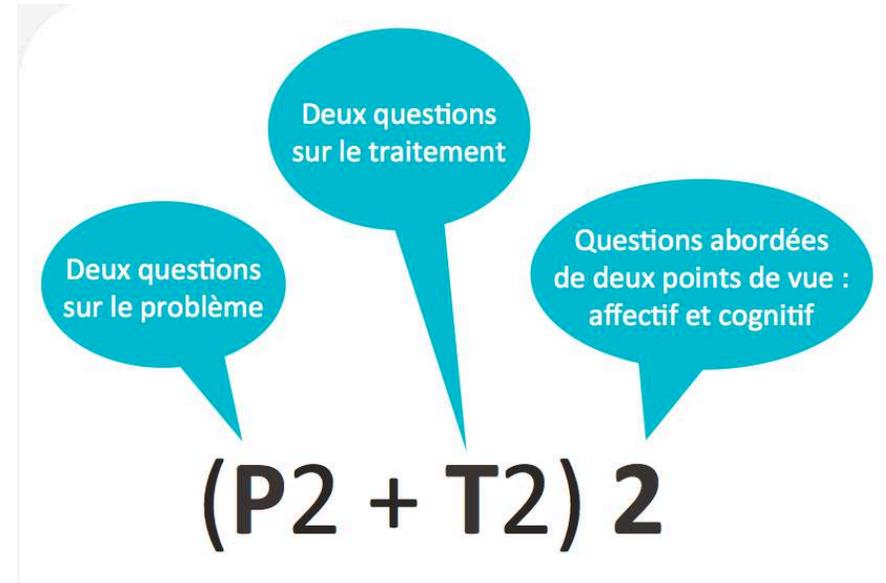
Approche CIM

DEUX QUESTIONS SUR LE PROBLÈME

- Q1. Le patient est-il *convaincu* de la présence du problème de santé?
- Q2. Le patient perçoit-il la *gravité* du problème de santé?

DEUX QUESTIONS SUR LE TRAITEMENT

- Q3. Le patient est-il persuadé qu'il existe un *traitement efficace*?
- Q4. Le patient est-il persuadé qu'il a la *capacité* de suivre le traitement?



Pour vous inscrire à la formation

BULLETTIN D'INSCRIPTION

A envoyer par mail ou par courrier **avec** l'attestation de participation à :

Département de DPC des Facultés de Médecine de Toulouse.

133 route de Narbonne – 31062 Toulouse cedex.

Mail : sante.dudpc-responsable@univ-tlse3.fr - Tél. : 05 62 88 90 47



Nom :

Prénom :

Profession :

Adresse :

CP : Ville :

Tél : Email :

N°RPPS :

N°ADELI :

**Le Département Universitaire de DPC
des Facultés de Médecine de Toulouse**

vous propose « **Discutons Santé »
une formation non présenteielle
validante DPC pour les médecins
indemnisée 135€**



Organisme agréé par l'Agence Nationale du DPC sous le N°: 2535

Conclusion



Trois messages-clés

- La communication professionnelle en santé est un sous ensemble de la communication interpersonnelle qui a des caractéristiques spécifiques
- Pour être efficace, la communication professionnelle en santé exige une flexibilité de la part des professionnels de la santé
- La communication professionnelle en santé est indissociable de la qualité des soins et d'une expérience patient favorable

Merci de votre attention!

marie.therese.lussier@umontreal.ca

richardclaudeme.com