



Meilleures pratiques de communication avec les patients

Association
chiropratique
canadienne



Canadian
Chiropractic
Association





La façon dont nous nous exprimons et échangeons des informations avec les autres est un élément essentiel de la vie quotidienne. Savoir communiquer efficacement peut favoriser de bonnes relations personnelles et professionnelles, alors que de mauvaises compétences en communication peuvent entraîner des malentendus ou des conflits à répétition.

Ce document portant sur les meilleures pratiques de communication a été élaboré dans le cadre des efforts de l'Association chiropratique canadienne (ACC) visant à évaluer le modèle de parcours santé, à améliorer l'expérience-patient dans son ensemble et à transmettre ces connaissances aux membres.

L'importance d'une communication centrée sur le patient

La communication joue un rôle dans tous les aspects de notre capacité, en tant que chiropraticiens, à fournir des soins de qualité aux patients. Du langage utilisé sur les formulaires d'admission à la façon dont nous nous exprimons lors de l'anamnèse ou du rapport des conclusions, la communication fait partie intégrante de chaque facette de l'expérience-patient. En communiquant efficacement avec les patients, les chiropraticiens peuvent renforcer le lien de confiance, mieux comprendre le contexte, les valeurs et le ou les problèmes principaux du patient, puis poser un diagnostic tout en faisant bonne impression.

En contrepartie, cela peut améliorer les résultats pour les patients, accroître leur fidélité envers le cabinet et augmenter le nombre de demandes de consultation.

Comment puis-je communiquer plus efficacement dans le cadre de ma pratique?

Une communication plus efficace est une compétence qui peut être perfectionnée avec le temps et la pratique.

Pour peaufiner vos compétences en communication, passez en revue les meilleures pratiques suivantes et réfléchissez à la façon dont vous pourriez les appliquer pour orienter la communication avec les patients, ce qui, par la même occasion, pourrait améliorer leur expérience globale et leur satisfaction à l'égard des soins chiropratiques.



Utilisez un langage clair

- ✓ Utilisez un langage clair pour tous les formulaires, toutes les mesures d'évaluation des résultats ainsi que pour la communication en personne
- ✓ Expliquez les termes techniques ou médicaux dans un langage simple
- ✓ Utilisez un langage inclusif lorsque vous vous adressez à un patient
- ✓ Utilisez une terminologie et une orientation appropriées : des énoncés explicites qui informent votre patient de ce que vous allez dire ou faire, en lui expliquant clairement ce qui va se passer
- ✓ Expliquez les choses à l'aide de supports, tels que des modèles ou des diagrammes, utilisez la méthode d'enseignement axé sur la reformulation (teach-back) (un moyen utile de confirmer que l'information fournie a été comprise en demandant aux gens de reformuler les points abordés et les instructions données) ou la méthode « fragmenter et vérifier » (qui consiste à diviser l'information en petits éléments plus faciles à assimiler plutôt que de la fournir en une seule fois)
- ✗ Évitez le jargon
- ✗ Évitez les termes et le langage fondés sur la peur

Écoutez attentivement

- ✓ Soyez attentif
- ✓ Adoptez une posture et un langage corporel ouverts reflétant l'amabilité, l'ouverture et la volonté
- ✓ Écoutez activement la personne et ne l'interrompez pas
- ✓ Prenez le temps nécessaire pour écouter et comprendre l'état et le problème actuels du patient
- ✓ Écoutez le patient et faites-le participer pendant le traitement
- ✗ N'utilisez pas une posture ou un langage corporel fermés, comme le fait de croiser les bras, qui peut dénoter de l'hostilité, de l'antipathie ou de l'anxiété

Posez des questions

- ✓ Posez des questions sur les préoccupations, le contexte, les objectifs et les attentes du patient
- ✓ Obtenez son consentement verbal pour effectuer l'examen physique
- ✓ Posez des questions ouvertes et des questions à choix de réponse
- ✗ Évitez autant que possible les questions suggestives



Tenez compte des questions du patient

- ✓ Établissez un dialogue
- ✓ Répondez aux questions du patient
- ✓ Demandez au patient s'il souhaite discuter à nouveau de ses soins
- ✓ Vérifiez la compréhension du patient (il doit comprendre les soins recommandés et les raisons pour lesquelles il reçoit un traitement, les différentes options ou solutions de rechange aux soins ainsi que les avantages et les effets indésirables potentiels du traitement proposé)

Stratégies à appliquer lors des trois premières consultations en chiropratique pour améliorer l'expérience-patient

Des études ont montré que 40 à 80 % des informations médicales communiquées aux patients lors des consultations sont immédiatement oubliées et que près de la moitié des informations retenues sont incorrectes¹.

Il est important d'établir des voies de communication ouvertes en tout temps, mais surtout au cours des trois premières consultations, afin de s'assurer que les patients comprennent leur diagnostic et leur plan de traitement, qu'ils se sentent écoutés et qu'ils ont les moyens de participer activement à leurs soins de santé, tout en créant un climat de confiance. Les stratégies suivantes peuvent être utilisées pour renforcer et améliorer l'expérience-patient² :

La méthode d'enseignement axé sur la reformulation (teach-back)

Cette méthode est un moyen d'évaluer la compréhension d'un patient en lui demandant de formuler dans ses propres mots ce qu'il doit savoir ou faire concernant sa santé. Elle permet d'améliorer la satisfaction et les résultats des patients, d'améliorer la compréhension et l'adhésion, et de réduire les rappels et les annulations de rendez-vous¹.

L'utilisation de cet outil dans le cadre du rapport des conclusions et du processus de consentement éclairé permet de cerner et d'atténuer les lacunes et les erreurs d'interprétation. Cette méthode s'est révélée efficace pour responsabiliser le patient, encourager la prise de décision partagée et, en fin de compte, aboutir à des résultats positifs.

La méthode « fragmenter et vérifier »

Cette méthode consiste à diviser les informations en plus petits segments et à demander au patient de vous les expliquer pour vérifier qu'il les a bien comprises et retenues¹.

La méthode « fragmenter et vérifier » est l'un des moyens d'appliquer la méthode d'enseignement axé sur la reformulation. Cet outil est également utile pour présenter le rapport des conclusions et obtenir le consentement éclairé du patient afin d'éviter de le submerger de termes médicaux. En divisant l'information en petits éléments et en donnant au patient la possibilité de vous l'expliquer, vous pouvez améliorer sa compréhension.

En outre, il est possible d'utiliser une variante de cet outil lors de l'anamnèse, où le chiropraticien répète les principales constatations des antécédents rapportés par le patient afin de s'assurer qu'il n'y a pas de malentendus et de lui montrer qu'il a été vu et entendu.

Orientation

L'orientation est la méthode qui consiste à utiliser des énoncés ou des explications réfléchis pour communiquer clairement aux patients ce que vous allez faire ou recommander en tant que professionnel de la santé. En ouvrant les lignes de communication de façon à ce que le patient soit conscient des mesures qui peuvent être prises, le praticien donne l'occasion au patient de poser des questions tout en exprimant explicitement son intention.

Il est possible d'orienter les patients tout au long de l'examen physique afin que le patient sache comment vous allez bouger son corps et à quoi il doit s'attendre pendant l'évaluation. Le patient a ainsi l'occasion de donner son avis sur les résultats de l'évaluation, le traitement ou l'approche utilisée.

On peut également recourir à l'orientation pendant la partie traitement du rendez-vous, afin que tout le monde sache clairement ce qui est en jeu, en particulier si l'on travaille sur des régions potentiellement sensibles. Par exemple, le fait d'expliquer les raisons pour lesquelles il procède à l'évaluation ou au traitement du muscle grand pectoral et d'obtenir le consentement du patient avant la procédure permet au praticien d'éviter tout malentendu et de créer un espace ouvert où le patient peut recevoir son traitement en toute connaissance de cause.

Comment les meilleures pratiques recommandées ci-dessus ont-elles été élaborées?

Pour créer ces recommandations, des énoncés clés ont été élaborés à partir du parcours de soins de l'Association de protection chiropratique canadienne (APCC), des données probantes actuelles et des avis communs d'experts sur les pratiques raisonnables pour favoriser une expérience-patient positive lors des trois premières consultations en chiropratique.

Ces énoncés clés ont été approuvés à 80 % ou plus au regard de leur pertinence et de leur importance par un groupe de travail sur l'expérience-patient de l'ACC, composé de chiropraticiens et d'intervenants en chiropratique de partout au Canada, dans le cadre d'un processus consensuel. Les énoncés clés approuvés ont ensuite été évalués de façon unique par un groupe consultatif sur l'expérience-patient, composé de patients en chiropratique de tout le pays, notamment en ce qui concerne leur importance pour le parcours santé du patient.

Le principe « les patients d'abord » est au cœur de nos activités et de notre raison d'être en tant que chiropraticiens. De récents sondages, des recherches et des témoignages de patients de tout le pays ont confirmé que la communication est la compétence indispensable pour améliorer l'expérience du patient et sa confiance envers son praticien. Un représentant de patients du groupe consultatif sur l'expérience-patient a déclaré qu'il est **« essentiel de s'assurer que les chiropraticiens écoutent vraiment et posent les bonnes questions »**.

Bien que nous connaissions déjà la plupart des suggestions ci-dessus, nous pouvons facilement prendre des raccourcis lors de conversations importantes quand notre cabinet est occupé. L'objectif de cette trousse d'outils sur l'expérience-patient est de nous rappeler que les plus petits gestes, comme l'écoute active, ont la plus grande influence sur les soins et la vie de nos patients.

Pour plus d'information, veuillez consulter les ressources supplémentaires de la trousse, y compris la liste complète des énoncés clés des meilleures pratiques, accessibles dans [le centre de ressources sur l'expérience-patient](#) sur [Chiropractium.ca!](#)

References:

1. Agency for Healthcare Research and Quality. Use the Teach-Back Method: Tool #5 [Internet]. Toronto (ON): AHRQ; 2020 [cited 2022 October 12]. Available from: <https://www.ahrq.gov/health-literacy/improve/precautions/tool5.html>
2. National Institute for Health and Care Excellence. Shared decision making [Internet]. Toronto (ON): NICE; 2021 [cited 2022 October 12]. Available from: <https://www.nice.org.uk/guidance/ng197/chapter/recommendations#chunk-and-check>