

Empathie – un protocole pour annoncer les mauvaises nouvelles

E	M	P	A	T	H	I	E
M	E	O	N	R	O	M	S
O	T	I	N	A	N	P	P
T	H	N	O	N	N	L	O
I	O	T	N	S	E	I	I
O	D		C	M	T	C	R
N	E	D	E	I	E	A	
S		E		S	T	T	
	D			S	E	I	
	E	V		I		O	
		U		O		N	
	P	E		N			
	R					D	
	E	D		D		U	
	P	U		,			
	A			I		P	
	R	P		N		A	
	A	A		F		T	
	T	T		O		I	
	I	E		R		E	
	O	N		M		N	
	N	T		A		T	
				T			
				I			
				O			
				N			
				S			

É

MOTIONS – de la part du patient et du médecin

L'annonce de mauvaises nouvelles est toujours accompagnée d'une très forte charge émotionnelle, autant de la part du patient que du médecin. Généralement, le patient la perçoit très négativement. Le médecin qui parle au patient du risque pour sa santé ou sa vie ressent également un flux d'émotions négatives.

M

ÉTHODE DE PRÉPARATION

Avant de rencontrer le patient, vous devez passer quelques minutes à préparer l'entrevue, à construire un plan et à échafauder la succession de vos propos. Vous devez comprendre en détail le diagnostic et le comprendre, connaître les développements de la maladie, son stade actuel, les traitements qui sont envisagés et le pronostic.

P

POINT DE VUE DU PATIENT

Avant d'annoncer la mauvaise nouvelle au patient, vous devez estimer son ressenti vis-à-vis de sa maladie. Vous serez ensuite en mesure de mieux appréhender le comportement du patient et de vous rendre

compte s'il comprend ce que vous lui dites. Vous devez écouter le patient sans discuter les arguments qui sont clairs pour lui, adapter votre vocabulaire et votre façon de parler aux besoins du patient et à sa capacité d'accepter la nouvelle, arriver à savoir comment le patient voit son avenir. Pendant qu'il réfléchit, le patient fournit un grand nombre d'informations mais sans les formuler verbalement ; il est donc très important de l'observer attentivement et de vous laisser observer.

A

NNONCE

Il est impératif de trouver un endroit calme et confortable, ce qui permettra au patient et au médecin de ne pas être dérangés par une tierce personne.

Durant cette rencontre, médecin et patient ne font que parler. Le médecin ne doit en aucun cas répondre à des appels téléphoniques ou résoudre un autre problème.

C'est au patient de décider s'il veut rencontrer le médecin seul ou bien être accompagné afin d'être épaulé, comme par exemple de son conjoint. Dans le cas de la maladie d'un enfant, il est très important que les deux parents soient présents. Il revient aux parents et au médecin de choisir de

la présence de l'enfant ; cette décision doit être prise en raison des vœux du patient, de son âge et de sa maturité émotionnelle.

T RANSMISSION D'INFORMATIONS
Lors de l'annonce de la nouvelle, vous devez vous efforcer d'adapter votre vocabulaire au niveau de celui du patient et de rendre votre message compréhensible. Il est très important de supprimer toute référence au jargon médical.

H ONNÊTÉTÉ
La nouvelle doit être annoncée sans aucun détour et le plus simplement possible. Il est utile de prévenir le patient qu'une mauvaise nouvelle va lui être annoncée, grâce à des phrases dites d'alerte comme « J'aurais souhaité que les nouvelles soient meilleures » ou encore « Je suis désolé, je n'ai pas de bonnes nouvelles pour vous ». Vous devez résister à la tentation de reconforter votre patient tout de suite après l'annonce. Les patients perçoivent cet instant de silence comme une marque de respect pour eux.

L'étape suivante de la conversation a pour objectif de confirmer au patient qu'il recevra tous les soins et le réconfort nécessaires à sa guérison, de lui décrire un planning pour ses traitements, les détails du pronostic médical, et de répondre à ses questions. Étant donné son état de nervosité, le patient ne se rappellera en moyenne que d'environ 40% de la conversation. C'est pourquoi il est

recommandé de programmer un autre rendez-vous durant lequel des éléments de réponse seront apportés à ses questions. Entre ces deux rencontres, le patient aura alors le temps de formuler ses questions plus clairement. On peut également lui suggérer d'écrire ses questions. Ainsi, le patient ne ressentira-t-il plus une gêne quant à ses lacunes médicales et les rencontres ultérieures seront-elles efficaces.

I MPPLICATION DU PATIENT
Il est très important d'accepter la réaction du patient, de ne pas le juger ni le mettre sous pression. Il faut lui apporter un soutien psychologique et l'impliquer dans les décisions médicales. Cette implication est une démarche qui lui permettra de reprendre le contrôle de sa vie, de prendre des initiatives et des décisions.

E SPOIR
Durant la rencontre, vous devez éliminer de votre discours les phrases comme « il n'y a plus rien à faire pour vous » ou encore « il n'y a plus d'espoir ». Il est fondamental de dire la vérité tout en gardant une once d'espoir, ne serait-ce que par respect pour le patient. Dans certains cas, le patient pourra espérer ne pas souffrir pendant une certaine durée, ce qui lui permettra de réaliser ses envies, ou bien il espérera que le traitement ne sera pas trop lourd ou encore le patient mettra-t-il tous ses espoirs en une guérison complète.

Dr. Katarzyna Jankowska

Hématologue pédiatrique

Département de Pédiatrie, Hématologie et Oncologie,

Collegium Medicum de Bydgoszcz

Université Nicolas Copernic de Torun

Jankowska.umk@gmail.com