

Dialogue avec les patients

Une illustration pratique de la méthode «questionner informer questionner»



En 2002, une étude scientifique¹ a identifié une méthode de communication avec les patients, pour aider les cliniciens à gérer des consultations difficiles concernant la prescription d'antibiotiques pour les infections respiratoires aiguës.

La méthode, intitulée «questionner informer questionner» est une méthode centrée sur le patient, qui est adaptable à différentes situations cliniques. De récentes études cliniques^{2,3} montrent l'apport que constituent les outils de communication fondés sur cette méthode pour permettre aux médecins généralistes de prescrire nettement moins d'antibiotiques, tout en maintenant un degré élevé de satisfaction des patients, sans effet sur le délai de guérison des patients ni sur la durée des consultations.

De plus, il est prouvé que l'éducation du patient peut aboutir à une baisse des taux de nouvelle consultation et de l'utilisation d'antibiotiques pour les infections des voies respiratoires⁴. L'utilisation de matériels d'information destinés aux patients pendant les consultations peut aider à soutenir les messages des médecins et à augmenter l'adhésion du patient à la stratégie de prise en charge à plus long terme.

Le modèle ci-dessous propose une méthode de dialogue avec le patient que des médecins peuvent utiliser avec des patients qui consultent pour des infections des voies respiratoires, basée sur le modèle «questionner informer questionner»

1) Questionner :

- Demander au patient quelles sont ses inquiétudes concernant sa maladie
- Demander au patient ce qu'il attend de sa prise en charge

2) Informer :

- Donner des informations sur la maladie, en indiquant notamment le fait que les défenses naturelles du patient surmonteront la maladie toutes seules
- Informer le patient des éléments pour ou contre l'utilisation des antibiotiques et du risque de résistance aux antibiotiques
- Donner des conseils concernant les stratégies d'auto-prise en charge
- Donner des informations sur la durée prévue de sa maladie
- L'informer des symptômes qui nécessiteraient une nouvelle consultation

3) Questionner :

- Vérifier que le patient a compris et accepte la stratégie communiquée

Le modèle de dialogue avec le patient ci-dessous a pour but de donner des conseils et d'apporter un soutien aux médecins généralistes, qui doivent résister à la pression du patient qui souhaite obtenir des antibiotiques, et de promouvoir une utilisation appropriée des antibiotiques chez les patients.

European Centre for
Disease Prevention
and Control (ECDC)
Tel: +46 (0)8 5860 1000
Email: EAAD@ecdc.europa.eu



¹ Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377-83.

² Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ. Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial. *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

³ Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC. Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice. *Patient Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270-8. Epub 2007 Aug 21.

⁴ Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC. The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care. *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.

Dialogue avec les patients

Une illustration pratique de la méthode «questionner informer questionner»

