

# Communiquer le diagnostic d'une maladie grave : une démarche où la bientraitance prend tout son sens...

Docteur Michel Schmitt [michel.schmitt@ghca.fr](mailto:michel.schmitt@ghca.fr)

Pilote de la Mission Ministérielle « Bientraitance en Etablissements de Santé »

Magali Vizzari [magali.vizzari@ghca.fr](mailto:magali.vizzari@ghca.fr),

Cadre de Santé, Membre de la Mission

Référence bibliographique : M. Bressand, M. Chriqui-Reinecke et M. Schmitt, Promouvoir la bientraitance dans les établissements de santé, Ministère de la Santé, Documentation Française Edit., Paris, 2011, 583 p.



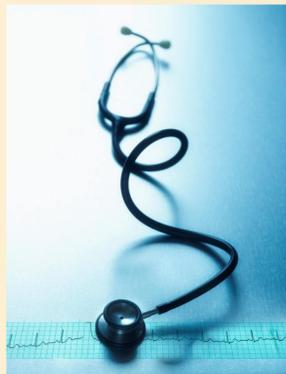
Le cercle vertueux de la Bientraitance

La bientraitance n'est pas concevable sans confiance.

La confiance entre la personne soignante et la personne soignée se crée dans la discussion, l'échange, l'écoute, la confrontation, la vérité...

La dissimulation d'un diagnostic ne semble guère compatible avec une action pour tendre à la bientraitance.

L'annonce, la communication du diagnostic, ne doit cependant se faire que dans un cadre réfléchi, respectueux de la personne, adapté à chaque cas particulier.



La confusion des « annonces » ... De quoi doit-t-on parler ? Pas que du cancer ! Pas que de prise en charge hospitalière...

Le dispositif d'annonce du plan Cancer (Annexe 40) structure un temps d'échange hospitalier. Mais les patients que nous accueillons, avant de rencontrer les spécialistes qui assureront leur suivi thérapeutique, ont le droit de savoir ce qu'ils ont... et cela est valable pour toutes les pathologies aussi anodines qu'elles puissent paraître pour les soignants!

Ce moment unique, signe l'entrée brutale du patient dans sa maladie. Les professionnels ont besoin d'une formation et d'un accompagnement spécifique :

- comprendre les processus psychologiques mis en jeu chez la personne soignée et chez la personne soignante : mécanismes de défense liés à la personne soignée, au soignant et au contenu de l'annonce ;
- acquérir un savoir faire dans la communication d'une mauvaise nouvelle : employer les techniques d'observation, d'écoute active, de reformulation et d'empathie.



Afin de répondre au mieux aux attentes de nos patients, nous avons adapté le dispositif d'annonce à notre fonctionnement. L'expérience a porté sur la prise en charge des patientes souffrant d'une pathologie mammaire. Depuis 2009, toutes les personnes ayant eu une biopsie du sein ont bénéficié de notre démarche d'annonce :

- prise en charge par un acteur paramédical (ce professionnel joue un rôle d'intermédiaire et d'écouter : il lui faut accompagner, organiser, improviser et faciliter la parole ...)
- temps médical de l'annonce du diagnostic (La communication du diagnostic d'une maladie grave est un acte thérapeutique)
- nouvelle rencontre avec l'acteur paramédical directement après le temps médical (étape qui permet de savoir si les patientes ont compris les propos du médecin : la reformulation de l'entretien médical est un outil utilisé par le soignant).

Une enquête sur le ressenti des patientes a été réalisée en 2012. Nous avons recueilli leurs avis concernant notre organisation au moment de la communication du diagnostic. Les patientes attendent de la transparence de la part des soignants.

Les locaux où se déroule l'échange, la présence de la personne de confiance choisie par la patiente, l'obtention des rendez-vous chez les spécialistes et du dossier complet avant de quitter le service ont une importance que les professionnels doivent appréhender.

L'annonce peut avoir un effet dévastateur, 26% des femmes ont subi cette violence au niveau conjugale (séparation, divorce, problèmes conjugaux).

L'annonce est un moment douloureux, l'entrée dans un monde inconnu. C'est aussi le moment où se joue la reconstruction des personnes que nous soignons.



Il n'y a pas de recette toute faite, chaque annonce est singulière et doit être adaptée à la personne accueillie. Elle demande du temps, de l'investissement personnel et une remise en question constante de sa pratique.

Aussi redoutée qu'attendue, l'annonce doit être soignée comme le patient qui se confie à nous.