

Éléments pour instaurer une relation « Patient-Professionnel »

Le lieu de l'annonce

Endroit calme, garantissant la confidentialité et la non-interruption des échanges entre le médecin et le patient. Lieu idéalement fermé (bureau) et chaleureux dans la mesure du possible.

Le moment de l'annonce

Préconiser les annonces en début et milieu de semaine afin de permettre au patient de contacter d'autres professionnels de santé, s'il le souhaite. Éviter en fin de journée.

Les participants à l'annonce

Lors de la prise de rendez-vous, encourager le patient à venir accompagné d'un proche. La présence d'au moins un des parents est indispensable lors d'une annonce en cancérologie pédiatrique.

Le savoir-être lors de l'annonce

- **Disponibilité du médecin**, choix des mots, du ton et de la posture par rapport au patient
- Instaurer **une relation simple et authentique**
- **Préparer sa rencontre** en pensant à ce que le patient sait déjà, aux messages à faire passer et aux difficultés pressenties
- **Ecoute active du patient** pour adapter son discours et permettre aux proches de poser des questions
- **Respecter la volonté du patient** d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic
- **Adopter un ton bienveillant et un vocabulaire clair**
- Être vigilant au langage corporel
- **Utiliser des schémas, dessins ou images** pour faciliter la compréhension du patient
- **S'assurer de la compréhension** des informations données et de la réponse apportée aux interrogations

Points de vigilance

- **Mettre en garde contre certaines informations présentes sur Internet** (possibilité de communiquer des sites internet fiables ou officiels)
- **Spécifier au patient de rester prudent face aux conseils et avis de proches** concernant la maladie ou les traitements

A éviter lors de l'annonce

- **Aucun résultat anormal ne doit être remis** au patient sans temps d'annonce
- L'annonce ne doit **pas se faire par téléphone, mail ou courrier**, ni la veille d'un week-end ou d'un jour férié
- **Éviter les termes très techniques ou un jargon médical** incompréhensible pour le malade
- **Éviter le vocabulaire à connotation morbide ou mortifère**
- Être **vigilant sur les possibles contresens** (exemple : résultat "positif" quand le résultat est anormal)

Exemples de verbatim autour de l'annonce

« Je sais que ce n'est pas facile à entendre une telle nouvelle quand on se s'y attend pas »

« J'ai bien peur que nous ayons découvert des cellules anormales »

« Je crains d'avoir une mauvaise nouvelle à vous annoncer mais il y a des solutions »

« Je sais que c'est dur d'entendre une telle nouvelle lorsque l'on se sent en bonne santé »

« Expliquez-moi ce qui vous préoccupe le plus »

« Je comprends que vous appréhendiez l'avenir mais nous allons y aller pas à pas, étape après par étape »

« Cet examen a été utile car il a permis de cerner la cause de vos douleurs et aidera à organiser le traitement que vous proposera le docteur X que je vais informer du résultat »