

## L'amélioration de la communication influence-t-elle l'observance?

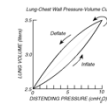
Dr JeanLuc Belche  
Dr Pierre Firket



## Quelques définitions

- La **compliance** (ou adhérence)

le degré avec lequel le patient suit les recommandations des professionnels de santé et son traitement comme indiqué



- L'**observance**

le degré avec lequel le comportement d'une personne (prendre des médicaments, suivre un régime, mettre en place de changement de style de vie...)

correspond aux recommandations des soignants



Adherence to long term therapies: evidence to action OMS-WHO 2003

## Un constat d'(in-)observance

- Problème d'observance: 25% des prescriptions correctes
- Jusqu'à 50% si changements de comportements.
- Dans 80% des problèmes liés à la prise de médicaments: sous-utilisation.
- ¼ des cas sont intentionnels vs ¾ mauvaise compréhension des consignes de prise.
- Les professionnels de santé ne se comportent de la même façon une fois qu'ils deviennent ... patients.



Physician Communication and Patient Adherence to treatment: A Meta-Analysis. DiMatteo Medical Care 2009 vol47, n°8

## Un manque d'(in-)formation?

- 40 à 80% des informations sont oubliées à la fin de la consultation ... et 50% des informations retenues sont incorrectes.
- Dans 65% des cas les médecins sous-estiment le désir du patient de recevoir de l'information.
- Ils surestiment d'un facteur 7 le temps qu'ils passent à prodiguer des conseils.
- Les médecins ne vérifient la compréhension de la part des patients que dans 2% des cas.



-Optimizing medicines management: from compliance to concordance Therapeutics and Clinical Risk management 2007:3(6) 1047-1058  
-Waltzkin 1994, Lussier-Richard-Collin 2001;  
tiré de **La Communication Professionnelle en Santé Richard-Lussier 2005**

## État de la communication à propos de la médication

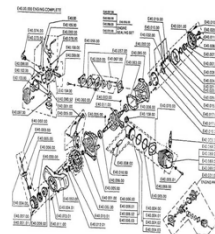
- Quand on prescrit un médicament, on le médecin se restreint le plus souvent à
  - son nom,
  - sa posologie,
  - l'effet principal observé
  - et l'effet principal anticipé.
- 44% des prescriptions d'un nouveau médicament ne sont pas assorties d'explications sur la posologie.
- La discussion sur l'observance est pratiquement absente: 4,4% des médicaments nouvellement prescrits ont fait l'objet de cette discussion



Richard et Lussier 2003; North American Primary Care research Group

## L'analphabétisme en santé Health literacy

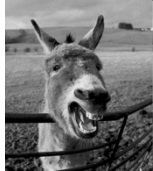
- 10% de la population ne sait pas lire ni écrire
- Seulement 15% des patients affirment avoir tout compris des recommandations du médecin
- 55% des patients auraient des compétences insuffisantes pour comprendre
- Près de 90% dans le cas de personnes âgées



Richard Lussier; Le médecin du Québec; vol 43, n°12, déc 2008

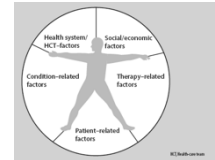
## Dans 75% des cas, ils n'en veulent même pas...

- 45% des préoccupations du patient ne sont pas élucidées par le médecin.
- Dans moins de 50% des contacts, le médecin et le patient sont d'accord sur le diagnostic
- La difficulté d'adhérence est plus importante quand le patient ne ressent pas de symptômes ; HTA, ostéoporose, diabète, ...



Starfield 1981, Stewart-Buck-MacWhinney 1979; tiré de Richard-Lussier 2005  
Effective Physician-patient communication and Health Outcomes: a review. Stewart MA Can Med Assoc J 1995

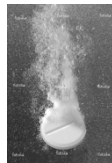
- Système de santé
- Situation socio-économique
- Type de traitement
- Maladie et son impact
- Le patient



Adherence to long term therapies: evidence to action OMS-WHO 2003

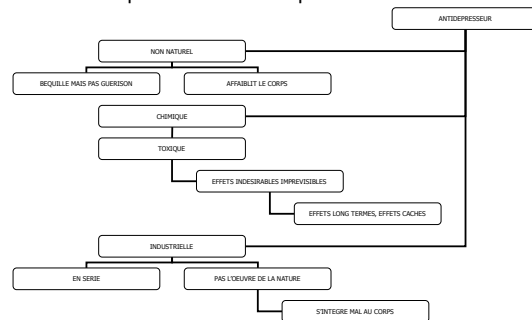
## Les représentations associées au médicament

- Le médicament comme :
  - Mécanisme de contrôle sur lui-même et sa santé
  - Représentation de sa maladie
  - Légitimisation de son rôle de malade
  - Cadeau ; prendre soin de soi
  - Menace ; effets secondaires et dépendance
  - Partie du médecin
  - Totem
  - Placebo



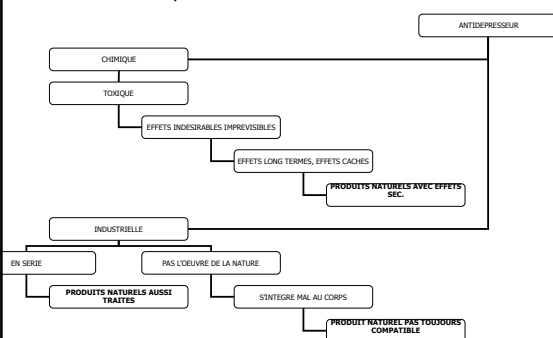
Selon Misselbrook, tiré de La Communication Professionnelle en Santé Richard-Lussier 2005

## Une représentation d'un patient liée à un ADP



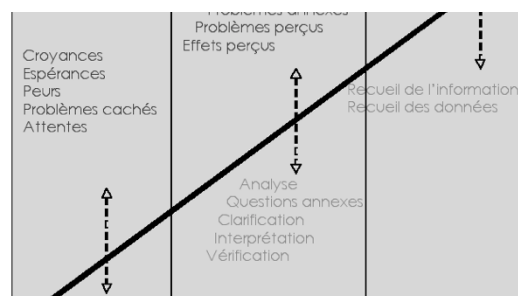
tiré de La Communication Professionnelle en Santé Richard-Lussier 2005

## Une représentation liée à un ADP



tiré de La Communication Professionnelle en Santé Richard-Lussier 2005

## La relation médecin patient: 2 représentations lors d'une représentation



## pour but de...

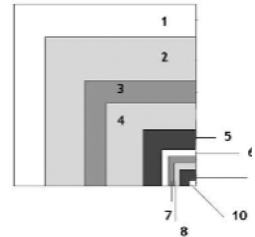
- **Augmenter :**
  - La précision des informations
  - L'efficacité
  - L'expression de soutien
- **Accroître la satisfaction du patient et du clinicien**
- **Améliorer les résultats de santé**

Optimizing medicines management: from compliance to concordance

Therapeutics and Clinical Risk management 2007;3(6) 1047-1058

## Plus de symptômes que de maladie

- Médecin: identification et traitement d'une maladie
- Mais: stade précoce, indifférencié
- Adaptation de notre objectif



Optimizing medicines management: from compliance to concordance  
Therapeutics and Clinical Risk management 2007;3(6) 1047-1058

## D'autres définitions

- La compliance
- L'observance
- La concordance



l'accord atteint entre un patient et le soignant après une négociation qui respecte les croyances et les souhaits du patient dans la détermination de la nécessité, du moment et du mode de prise d'un médicament, et qui respecte la primauté de la décision du patient

Optimizing medicines management: from compliance to concordance  
Therapeutics and Clinical Risk management 2007;3(6) 1047-1058

## Le temps (c'est de l'...)

- De manière intuitive, si on explore le point de vue du patient en consultation, l'aide à peser le pour et le contre pour avoir une décision informée il faudra plus de temps.
- au fur et à mesure que le professionnel maîtrise l'approche centrée sur la patient, le surplus de temps nécessaire est marginal. Il est estimé à 37 secondes dans certaines études.
- Les médecins interrompent en moyenne la patient après 18 secondes.
- Si on laisse la patient s'exprimer sur leur situations, sans les interrompre, ils parlent le plus souvent moins de 2 minutes.



Lacroix 2002; Langewitz 2002; tiré de Richard-Lussier 2005  
**CANMEDASSOJ1995**

## Quels résultats pour le patient?

- L'association entre les qualités communicationnelles et l'adhérence au traitement est positive et significative.
- Les patients qui ont un médecin C + ont un degré d'adhérence de 19% plus élevé
- Association entre adhérence et mortalité réduite
  - L'association existe aussi pour le placebo.
  - Le comportement d'adhérence détermine d'autres comportements de bonne santé?

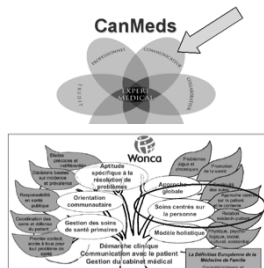
Physician communication and patient adherence to treatment: a meta-analysis. DiMatteo 2009  
A meta-analysis of the association between adherence to drug therapy and mortality BMJ 2006; 333, 15-18

## La satisfaction du médecin

- Autre mode relationnel
- Comprendre les résistances
- Objectifs partagés et réalistes
- Réelle efficacité
- L'intervention est le médecin

## La communication en santé

- Compétence professionnelle
  - CanMeds
  - WONCA
- À acquérir



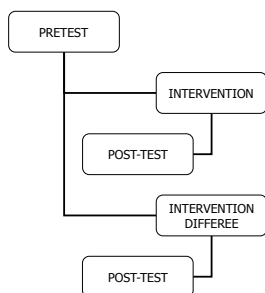
## La communication en santé dans le cursus

- Partie intégrante du cursus de base du médecin dans les universités non francophones
- Initiatives à Liège



## Une recherche en cours (de cours)

- 4<sup>ème</sup> Master en médecine
- 25 participants
- Intervention: 3 séminaires
- Mesure: patient-acteur
- Indicateur: approche centrée sur le patient

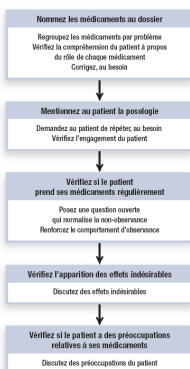


## Take home Messages

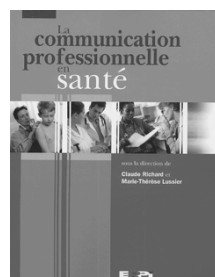
- Les patients ne sont pas « observants », par choix...
- Une communication « centrée sur le patient » améliore l'observance.
- La communication en santé est une compétence professionnelle à acquérir.
- Une bonne communication satisfait le patient et le médecin
- La concordance peut s'exprimer par une prescription différente, voir une non prescription.
- Cela peut prendre plus de temps au début de l'utilisation de ces techniques.



### Aide-mémoire pour une communication optimale sur les médicaments



- Prendre ce médicament va-t-il être difficile pour vous? Pourquoi?
- Dans l'organisation de votre journée, ce traitement va-t-il poser problème?
- Avez-vous des craintes concernant ce traitement?
- Avez-vous déjà eu des mauvaises expériences avec ce traitement?



Merci de votre attention!



Y a-t-il d'autres effets observés quand la communication du médecin s'améliore ?

- **Patient's ideas, concerns and expectations in General Practice : impact on prescribing BrJGenPract 2009**  
Association démontre entre exploration des attentes et des inquiétudes sur le taux de prescription en consultation
- **Effect of point of care testing for CRP and training in communication skills on antibiotics use in lower respiratory tract infection BMJ2009**  
Moins de prescriptions d'AB dans les groupes qui ont reçu le séminaire et l'accompagnement en compétences communicationnelles adaptés au suivi des bronchites.
- **Patient centered communication and diagnostic testing AnnFam Med 2005**  
Les médecins qui ont une approche centrée sur le patient, mesurée par des enregistrements audios analysés avec des patients standardisés, ont une tendance significative à inciter leur patient à faire des examens complémentaires.
- **Practitioner empathy and the duration of the common cold FAM MED 2009**  
Les patients qui ont évalué leur contact de manière optimale sur le plan de l'empathie avec un outil de mesure validé guérissent en moyenne 1 jour plus vite et souffrent moins et ont des taux d'IL8 de près du double des autres patients.

- Mead-Bower 2002 propose 5 dimensions de l'approche centrée sur le patient :
  - La perspective bio-psycho-sociale
  - Le patient en tant que personne : comprenant les significations personnelles de la maladie pour chaque patient individuellement
  - Le partage du pouvoir et de la responsabilité : être sensible à la préférence du patient concernant le choix du traitement et à la décision partagée
  - L'alliance thérapeutique : développer des objectifs thérapeutiques communs et favoriser l'alliance médecin-patient
  - Le médecin en tant que personne : être conscient de l'influence de l'individu médecin et de sa subjectivité sur sa pratique

- Stewart 2001:
  - Explorer la maladie et l'expérience du patient
  - Comprendre la personne dans sa globalité
  - S'entendre sur le problème, les solutions, le partage de responsabilités
  - Valoriser la prévention et la promotion à la santé
  - Établir et développer la relation médecin-patient
  - Faire preuve de réalisme