

Gestion des évaluations contradictoires faites par les professionnels de la santé

Guide pour les professionnels de la santé

PLUS D'INFORMATIONS
Dr Florian Liberatore
florian.liberatore@zhaw.ch



Building Competence. Crossing Borders.

Guide pour les professionnels de la santé

Gestion des évaluations contradictoires faites par les professionnels de la santé

Qu'entend-on par évaluations contradictoires ?

Il s'agit des diagnostics, recommandations de traitement, décisions thérapeutiques contradictoires ainsi que des informations divergentes sur la conduite à avoir tels que transmis aux patients par un ou plusieurs professionnels de la santé lors du processus de soins.

Quelle en est l'origine ?

Les évaluations contradictoires peuvent survenir tout au long du parcours du patient aux différents niveaux de soins ainsi que dans le cadre de la collaboration interdisciplinaire ou interprofessionnelle. Elles peuvent, mais ne doivent pas obligatoirement, parvenir aux patients ; une collaboration interprofessionnelle réussie permet de les éviter ou de les clarifier le plus tôt possible. Les patients sont également confrontés à des évaluations contradictoires lorsqu'ils demandent un deuxième ou troisième avis, lors d'échanges avec d'autres personnes dans la même situation ou selon les informations qu'ils trouvent sur Internet à propos de leur maladie et des éventuelles options thérapeutiques. Des évaluations contradictoires peuvent également se produire lorsque l'appréciation des professionnels de la santé diffère des propres visions et attentes du patient par rapport à la maladie et au traitement.

Potentiels et dangers des évaluations contradictoires pour les patients

Lorsqu'une évaluation contradictoire permet de prévenir un diagnostic erroné ou des options thérapeutiques inadéquates, elle contribue à améliorer le traitement. Mais les évaluations contradictoires peuvent également entraîner une inquiétude durable et une perte de confiance chez le patient, notamment lorsqu'il doit y faire face tout seul et qu'elles ne lui sont ni déclarées, ni expliquées. Outre la charge émotionnelle qu'elle implique pour le patient, l'évaluation contradictoire aura également une influence négative sur son adhésion au traitement et pourra entraîner l'interruption de ce dernier.

Que puis-je faire, en tant que fournisseur de prestations, pour permettre aux patients de gérer au mieux les évaluations contradictoires ?

- Examinez, pour chaque patient, comment il peut ou aimerait intervenir dans la procédure de traitement.

- Informez le patient, au début du traitement, qu'il pourra être confronté à des évaluations divergentes.
- Interrogez le patient au début d'une période de traitement sur ses attentes concernant le traitement et les résultats souhaités, et prenez-les en considération.
- Invitez le patient à poser des questions et demandez-lui explicitement si votre évaluation correspond à celle des autres professionnels impliqués.
- Assurez-vous que le patient a compris les informations relatives à sa maladie ainsi que le plan thérapeutique proposé en lui demandant, par exemple, de reformuler l'explication avec ses propres mots.
- Donnez la possibilité au patient de communiquer les évaluations contradictoires au moyen de systèmes de feedback.
- Analysez régulièrement les causes des évaluations contradictoires au sein de votre organisation et entre les différents niveaux de soins.
- Il faut déterminer qui fournira quelles informations au patient tout au long du processus thérapeutique. Lors de chaque consultation, il faudra demander au patient s'il a déjà reçu des recommandations de la part d'un autre professionnel de la santé et en quoi elles consistent. Il est possible de définir un rôle qui assumera les tâches de coordination et la communication avec les patients (case manager / professionnel de la santé en charge du cas).
- Travaillez, au sein et hors de votre réseau de soins, en collaboration avec d'autres fournisseurs de prestations afin d'éviter les problèmes aux interfaces. Prévoyez d'exploiter à cet effet le potentiel offert par le dossier électronique du patient qui permet un échange d'informations structuré entre les différents fournisseurs de prestations.

Ce guide a été développé dans le cadre du programme de promotion de l'interprofessionnalité de l'OFSP et en collaboration avec l'équipe de projet du mandat 13 de l'Université de Genève.