

# Enquête sur la prise en charge des patients dans les services d'imagerie en oncologie

Institut Curie – Paris  
Dr Liliane Ollivier et coll.

# Imagerie médicale et maladie cancéreuse

- Du dépistage au diagnostic
- De l'évaluation des traitements à la surveillance
- De la mise en évidence d'une progression ou d'une récurrence jusqu'aux examens d'urgence ou de situation de fin de vie

# Sources de stress

- Lié à l'acte lui-même
- Surtout problème du résultat

# Particularités de la relation radiologue-patients

- Brièveté et parfois unicité du contact
- Ignorance fréquente des informations connues du patient sur sa maladie

# Qualités de la relation radiologue - patient

- « Savoir Faire »
- « Savoir Dire » : s'il n'y a pas de bonnes manières d'annoncer une mauvaise nouvelle, il y en a des mauvaises .
- « Savoir être » : compétence clinique , empathie , respect de la volonté et des droits du patient

# CREDO du Radiologue

- **C** onstruire une relation partenaire avec le patient
- **R** éaliser l'examen dans les meilleures conditions
- **E** couter ce que le patient veut nous dire et les questions qu'il souhaite poser
- **D** onner les informations
- **O** rganiser les services autour du patient

# Construire une relation partenaire

Le protocole PERLE

# Protocole PERLE

- P artenariat
- E mpathie
- R espect
- L égitimation
- E xcuses
- S upport



# Partenariat

- Améliorer le vécu
- Travail d'équipe : rôle du personnel paramédical
- Etablir une relation de confiance
- Evaluation de l'état psychologique

# Empathie

- Comportement structuré , volontaire et professionnel
- Ne pas laisser transparaître ses états de stress ou de tension
- Travail sur ses propres émotions

# Respect

- Fragilité physique et psychique du patient
- Respect de la dignité et pudeur
- Efforts d'explication
- Attitude du personnel para-médical

# Légitimation

- Montrer la légitimité des mouvements psychologiques du patient
- Montrer sa capacité à les appréhender

# Excuses

- Problème des retards
- Rôle de l'anxiété

# Support

- Montrer au patient que l'on considère ses besoins dans leur globalité et que l'on mettra en œuvre tout ce qui pourrait être en mesure de l'aider à y répondre

# Réaliser l'examen dans les meilleures conditions

- Préparation de l'examen
- Communication du radiologue : verbale ou para-verbale

# Ecouter le patient

- Acceptation du dialogue avec le patient demandeur dans un cadre adéquate
- Ne pas aller au-delà de la demande
- Rapport entre le radiologue et le patient en fin d'examen est un espace de parole
- Epreuve de la surveillance systématique



# Donner les informations

- Attitude ouverte , compréhensive et empathique
- Appréhension de la demande réelle du patient et de son niveau de compréhension de sa situation médicale
- Adoption d'un langage approprié et compréhensible
- Recherche du meilleur compromis pour dire ni trop ni trop peu
- Annonce progressive des résultats

# Organisation des services

- Motivation des équipes
- Accueil et disponibilité
- Locaux adaptés

# Questionnaire de Curie : évaluer les attentes des patients

- 81% de réponses
- Opinion très positive : entre 91 et 98%
- 51% des patients perturbés les jours précédents l'examen
- 68% trouvent les examens eux-mêmes anxiogènes
- 77% souhaitent voir le radiologue après l'examen
- 36% des patients souhaitent que les résultats soient donnés par le médecin référent de l'institut mais 2/3 citent le radiologue
- 1/3 des patients ne souhaitent pas d'information

# Conclusion

- Le radiologue est souvent le premier professionnel à détenir une information nouvelle , susceptible d'influencer la suite du traitement et la vie du patient, avec des conséquences potentielles majeures pour lui comme pour son entourage .

- Dans chaque cas , le radiologue doit s'adapter , écouter la demande et moduler ses réponses en fonction des résultats de l'examen mais aussi de ce qu'il perçoit de l'état émotionnel des patients, de ses valeurs , de ses attentes .

Confrontés au quotidien à ces problèmes d'annonce et de dialogue avec des malades dont les demandes ne sont pas toujours explicites , les radiologues ne peuvent se réfugier derrière la technicité de leur spécialité . Leur compétence médico-technique n'est pas suffisante, elle doit s'accompagner de compétences relationnelles et d'une volonté de participer à l'amélioration de la prise en charge globale.

- Le service ou le cabinet d'imagerie représente pour de multiples raisons , un lieu à risque d'agression psychologique mais il peut aussi s'agir d'un espace de parole singulier, différent de celui qui est offert par le cadre des consultations .