

Université Bordeaux 2 - Victor Segalen
U.F.R. DES SCIENCES MEDICALES

Année 2011

Thèse n° 96

Thèse pour l'obtention du
DIPLOME d'ETAT de DOCTEUR EN MEDECINE

Présentée et soutenue publiquement
le 06 décembre 2011

Par **Sophie DARETHS FABIER**
Née le 20 Mai 1980 à Bayonne (64)

**EVALUATION DE LA QUALITE D'ECOUTE
DES MEDECINS GENERALISTES EN CONSULTATION**

Directeur de thèse

Monsieur le Docteur Bertrand PROUFF

Rapporteur de thèse

Monsieur le Docteur Gérard DUROUX

Jury

Monsieur le Professeur Bernard GAY	Président
Monsieur le Professeur Philippe MORLAT	Juge
Monsieur le Professeur Jean-Louis DEMEAUX	Juge
Monsieur le Docteur Alain CHAPERON	Juge
Monsieur le Docteur Bertrand PROUFF	Juge

CONCLUSION

Il est difficile d'évaluer la qualité d'écoute des médecins : nous ne disposons pas d'outils validés pour cela, et les médecins sont réticents à l'évaluation dans ce domaine.

Ces difficultés d'évaluation ont entraîné certains biais dans mon étude :

- la connaissance par les médecins, avant la consultation, des critères à analyser, a pu modifier leur attitude envers les patients;
- les médecins ont eu la possibilité de sélectionner les consultations qui s'étaient bien "déroulées",
- les réponses des patients ont peut-être été biaisées concernant leur satisfaction, par crainte du non-respect de l'anonymat;
- l'utilisation de questions fermées a limité les possibilités d'interprétation fine dans certains domaines.

Malgré ces biais, les résultats de mon étude montrent l'existence de nombreuses lacunes concernant la qualité d'écoute des médecins.

- Médecins et patients s'entendent dans moins d'un quart des cas, à la fois sur la nature, le nombre et la hiérarchisation des motifs de consultation.
- La qualité d'écoute du médecin diminue si la consultation traite de plus de deux motifs, d'un problème social, ou si un problème émerge à la fin de la consultation.
- Les médecins surestiment les craintes, les croyances et les souhaits de leurs patients, et sous-estiment leur capacité de réassurance. Ils ont des difficultés à vérifier les indices verbaux et non verbaux relevés chez leurs patients.

Pour pallier ces lacunes et améliorer la qualité d'écoute des médecins, il semblerait utile d'enseigner certaines techniques de communication telles que :

- l'écoute active, le screening, et la hiérarchisation des motifs de consultation,
- la vérification et la clarification des propos du patient,
- la reformulation et l'utilisation des résumés intermédiaires.

Le degré de satisfaction des médecins est un bon reflet de leur qualité d'écoute. En revanche, les médecins ne parviennent pas à identifier les facteurs ou dysfonctionnements en cause lorsque leur qualité d'écoute diminue.

L'étude de l'influence des différents facteurs sur la qualité d'écoute révèle que les médecins sont confrontés à des difficultés d'écoute si leurs patients sont âgés de plus de 80 ans, ou s'ils sont issus de catégories socioprofessionnelles "inférieures".

Leur qualité d'écoute diminue également quand ils sont préoccupés, en retard ou fatigués; quand ils n'accordent pas suffisamment de temps à leurs patients pour s'exprimer, et quand leur attitude non verbale est inadaptée

D'autre part, les médecins écoutent significativement mieux leurs patients s'ils sont issus de catégories socioprofessionnelles "supérieures", ou s'ils consultent pour un problème chronique.

L'influence des autres facteurs sur la qualité d'écoute n'est pas significative. Pour explorer plus avant leur impact, il faudrait les étudier sur un plus grand nombre de consultations.

La formation en communication des médecins est indispensable pour améliorer la qualité des soins, et ce, dès la formation médicale initiale.

La SIFEM ⁶, dans son communiqué de juillet 2010, rappelle d'ailleurs aux doyens des facultés de médecine d'expression française la nécessité d'intégrer l'apprentissage, et de vérifier l'acquisition des compétences en communication nécessaires à la pratique des médecins au cours de leur formation initiale.(38)

6 SIFEM : Société Internationale Francophone d' Education Médicale.