

“ FAIRE DIRE ”

Exemple : M. H., 58 ans, manoeuvre-maçon, gros fumeur, vit seul et souffre d'une bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) débutante. Lors d'une consultation en urgence vous lui prescrivez un bronchodilatateur (salbutamol) et de l'amoxicilline 3 fois par jour, pendant 8 jours, à prendre au moment des repas.

Lors de la consultation vous utilisez les 3 étapes successives de l'outil **FAIRE DIRE** :

- après un examen clinique, **vous lui expliquez** le traitement à prendre.
- **FAIRE DIRE** : en vérifiant la compréhension du patient par **une reformulation**, vous vous apercevez de deux problèmes :
 - il a pour habitude de prendre ses médicaments uniquement lors des repas. Or il ne mange que le matin très tôt au réveil et le soir, mais jamais à midi où il saute le repas,
 - lorsque vous lui demandez de vous montrer comment il prend son bronchodilatateur, vous vous apercevez qu'il inhale très superficiellement le produit ;
- **vous lui réexpliquez donc son traitement** en insistant sur les étapes mal comprises et lui faites simuler une inhalation pour vérifier sa bonne compréhension.

Pour plus d'informations

HAS, « **FAIRE DIRE** ». Novembre 2015. www.has-sante.fr

Références

1. Schillinger D, Piette J, Grumbach K, Wang F, Wilson C, Daher C, et al. Closing the loop: physician communication with diabetic patients who have low health literacy. Arch Intern Med 2003;163(1):83-90.
2. Amalberti R. La méthode Teach-back, pour mieux se faire comprendre des patients. Concours Méd 2013;135(7):1-3.
3. Agency for Healthcare Research and Quality, Shojania KG, Duncan BW, McDonald KM, Wachter RM, Markowitz AJ. Making health care safer: a critical analysis of patient safety practices. Evid Rep Technol Assess (Summ) 2001;(43):i-x, 1-668.
4. Anderson JL, Dodman S, Kopelman M, Fleming A. Patient information recall in a rheumatology clinic. Rheumatol Rehabil 1979;18(1):18-22.
5. Kessels RP. Patients' memory for medical information. J R Soc Med 2003;96(5):219-22.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Toutes les publications de la HAS sont téléchargeables sur www.has-sante.fr

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

SÉCURITÉ DU PATIENT
... COMMUNIQUER - IMPLIQUER LE PATIENT

“ FAIRE DIRE ”

Communiquer avec son patient



“ FAIRE DIRE ”

Qu'est-ce que c'est ?

C'est un outil simple et efficace, basé sur **une reformulation demandée au patient**, qui permet de **s'assurer que les informations délivrées** ont été **claires, retenues** et **comprises**.

Pourquoi l'utiliser ?

FAIRE DIRE a été adapté de l'outil *Teach-back*, reconnu au niveau international, qui améliore la mémorisation des informations essentielles par le patient, l'observance du traitement et la satisfaction de celui-ci (1, 2).

The Agency for Healthcare Research & Quality (3) considère la démarche comme l'une des 11 meilleures pratiques pour sécuriser la prise en charge du patient.

En effet, la littérature montre que les patients retiennent (4) et comprennent moins de la moitié (5) des explications fournies. L'émotion du patient, sa maladie, la connaissance limitée des termes médicaux, les variations socioculturelles, sont autant de freins à la bonne compréhension et à la mémorisation de ces explications.

Communiquer, ce n'est pas seulement délivrer de l'information, c'est s'assurer de la compréhension des informations données pour réduire les erreurs potentielles et les incompréhensions vis-à-vis des soins délivrés, et ainsi faire du patient un partenaire éclairé.

Qui peut l'utiliser ?

Tous les professionnels de santé en relation avec le patient et son entourage.

Quand l'utiliser ?

FAIRE DIRE peut être utilisé dans tout dialogue avec le patient, tout en s'assurant d'être dans de bonnes conditions pour **DIRE** : confidentialité, disponibilité et endroit calme.

Quelques exemples :

- lors d'une consultation ;
- lors de la délivrance d'informations et de la recherche du consentement du patient ;
- en éducation thérapeutique ;
- en vue d'une préparation pour un examen (endoscopie, radiologie, etc.) ;
- lors de l'organisation et la planification des soins, etc. ;
- au moment de la sortie.

Tous les **patients** sont concernés, ainsi que l'**entourage** et les **aidants**.

“ FAIRE DIRE ”

Comment faire ?

► 3 étapes successives

Expliquer lentement, à l'aide de mots simples, d'images, de schémas, avec empathie et respect

- **Cibler les informations à donner au patient**, ce qu'il doit retenir, les informations essentielles pour sa sécurité. Prendre en compte ce que sait le patient, **chercher à repérer ses attentes et ses craintes**.
- **S'exprimer** avec un ton bienveillant pour mettre à l'aise le patient, **utiliser un langage adapté et clair** en laissant au patient le temps pour bien entendre ce qui est dit. Ne pas hésiter à répéter et à utiliser des mots différents pour dire la même chose.

FAIRE DIRE : Vérifier la compréhension du patient en lui demandant une reformulation

Poser des questions qui donnent au patient la possibilité de **reformuler** avec ses propres mots ce qui vient d'être expliqué.

Quelques exemples :

- *Je voudrais m'assurer que j'ai été clair dans mes explications, pourriez-vous me les redire à votre façon ? Qu'avez-vous retenu ?*
- *Pour éviter toute erreur, pourriez-vous me répéter ce que vous devez faire ?*
- *Montrez-moi comment vous feriez pour votre traitement (par exemple : pour faire une injection d'insuline, pour une inhalation d'un bronchodilatateur, etc.).*
- *Nous avons discuté de votre diabète et en particulier de votre alimentation, qu'allez-vous faire quand vous arriverez à la maison ?*

Réexpliquer si nécessaire jusqu'à s'assurer de la compréhension complète par le patient

Si le patient n'est pas en mesure de répéter l'information délivrée de façon claire, précise et complète, il faut lui apporter des explications supplémentaires en prenant en compte les éléments de contexte et les problèmes particuliers du patient.

Faire reformuler le patient jusqu'à s'assurer de sa compréhension complète.