

Communication médecin-patient: comment utiliser l'ordinateur tout en restant centré sur le patient

Cédric Lanier
Cathy Pereira Miozzari
Melissa Dominicé Dao

Objectifs de l'atelier

- Comprendre l'influence de l'introduction de l'ordinateur sur la consultation
- Connaître les recommandations pour faciliter la communication avec le patient tout en utilisant l'ordinateur dans la consultation

Discussion

- Dans votre expérience, qu'apporte l'introduction de l'ordinateur (et de DPIA) dans la consultation?
 - Avantages?
 - Désavantages?

Ce qu'en dit la littérature (peu de choses...)

- Impact bénéfique du dossier médical informatisé :
 - recueil de données biomédicales,
 - application de pratiques cliniques basées sur l'évidence
 - diminution du risque d'erreur médicale
 - partage de l'information et des responsabilités

Ce qu'en dit la littérature (peu de choses...)

- Impact négatif du dossier médical informatisé
 - augmente les moments de silence avec une diminution de l'interaction entre le patient et le thérapeute
 - ¼ du temps total de la consultation à regarder l'écran: inversement corrélé à l'intérêt psychosocial et la reconnaissance des émotions
 - les patients ne savent pas ce qu'est en train de faire leur médecin sur l'ordinateur et que cela peut générer une certaine irritabilité
- Accès visuel du patient à son dossier médical permet un meilleur contact, visuel entre autre, avec le patient

Ce qu'en dit la littérature (peu de choses...)

- Qu'en pensent les patients?
 - Très bien accepté et reconnu comme important et utile pour les médecins
 - Même si une certaine crainte de la perte de confidentialité existe
 - SMPR: idem

Exercice: vignette filmée 1

- Observer cette courte vignette et notez quels sont les comportements facilitant la communication ainsi que ceux qui sont à éviter?

Analyse de la vignette 1

- Comportements facilitant?
- Comportements à éviter?

Exercice: vignette filmée 2

- Observer cette courte vignette et notez quels sont les comportements facilitant la communication ainsi que ceux qui sont à éviter?

Analyse de la vignette 2

- Comportements facilitant?
- Comportements à éviter?

Recommandations pour l'utilisation de l'ordinateur dans la consultation

- Préparation de l'écran, **ouverture de DPIA** avant arrivée patient
- **Se positionner** en direction du patient la majorité du temps
- **Accès visuel** au dossier pour le patient (si possible)
- Faire le **programme** de la consultation **avant de taper** à l'ordinateur
 - Rechercher en début de consultation ce dont le patient veut parler
 - Négocie le programme en tenant compte de l'agenda du patient
- **Relever l'émotion** manifestée par le patient ou données psychosociales (s'arrêter de taper, regarder le patient, écouter, manifester de l'empathie verbale)
- **Annoncer** l'utilisation de l'ordinateur (résumer ce que le patient a dit, annoncer ce qui est fait sur l'ordinateur : prise de notes, lecture de résultats...)
- Utiliser des attitudes verbales et non-verbales pour **signaler** si l'attention du médecin est dirigée sur l'ordinateur ou vers le patient
- **Impliquer** le patient dans la lecture des informations/résultats sur l'écran (donner informations nécessaires à la compréhension)
- Utiliser des **moments appropriés** pour la prise de notes (lorsque que le patient s'habille ou se déshabille avant/après l'examen physique)

Références

- Margalit RS. Electronic medical record use and physician-patient communication: an observational study of Israeli primary care encounters. *Patient Educ Couns* 2006,
- Makoul G, Curry RH, Tang PC: The use of electronic medical records: communication patterns in outpatient encounters. *J Am Med Inform Assoc* 2001, 8:610-5.
- Theadom A. Using three-channel video to evaluate the impact of the use of the computer on the patient-centeredness of the general practice consultation. *Inform Prim Care* 2003;
- [Sullivan F](#). Has general practitioner computing made a difference to patient care? A systematic review of published reports. *BMJ*. 1995
- Hsu J, Health information technology and physician-patient interactions: impact of computers on communication during outpatient primary care visits. *J Am Med Inform Assoc* 2005;12:474-80.
- Sullivan F, Wyatt JC. How computers can help to share understanding with patients. *BMJ*. 2005B;331(7521):892-894
- Hersh WR. Medical informatics: improving health care through information. *JAMA*. 2002;288(16):1955-1958.
- Hippisley-Cox J, Pringle M, Cater R, et al. The electronic patient record in primary care—regression or progression? A cross sectional study. *BMJ*. 2003;326(7404):1439-1443.
- Mador RL, Shaw NT, Cheetham S, Reid RJ. Whose record is it anyway? Putting patients' interests at the heart of the implementation and use of electronic medical records. *Healthc Q*. 2008;11(4):90-92.
- Pearce C. [Computers in the new consultation: within the first minute](#). *Fam Pract*. 2008
- Pearce C. [The patient and the computer in the primary care consultation](#). *J Am Med Inform Assoc*. 2011
- Greatbatch D. How do desk-top computers affect the doctor-patient interaction?. *Fam Pract* 1995,
- Warshawsky SS. Physician use of a computerized medical record system during the patient encounter: a descriptive study. *Comput Methods Programs Biomed* 1994, 43
- Nick Booth. Identification of high-quality consultation practice in primary care: the effects of computer use on doctor-patient rapport *Informatics in Primary Care* 2004
- [Frankel R](#). Effects of exam-room computing on clinician-patient communication: a longitudinal qualitative study. *J Gen Intern Med*. 2005
- [Shield RB](#). Gradual electronic health record implementation: new insights on physician and patient adaptation. *Ann Fam Med*. 2010
- [Als AB](#). The desk-top computer as a magic box: patterns of behaviour connected with the desk-top computer; GPs' and patients' perceptions. *Fam Pract*. 1997
- Margalit RS. Electronic medical record use and physician-patient communication: an observational study of Israeli primary care encounters. *Patient Educ Couns* 2006,
- Chan 2003 Patient's attitudes to GPs' use of computers
- Riddsdale L, Hudd S: Computers in the consultation: the patient's view. *Br J Gen Pract* 1994, 44:367-9
- Garrison GM, Bernard ME, Rasmussen NH: 21st-century health care: the effect of computer use by physicians on patient satisfaction at a family medicine clinic. *Fam Med* 2002, 34(5):362-8.
- Garcia-Sanchez R [The patient's perspective of computerised records: a questionnaire survey in primary care](#). *Inform Prim Care*. 2008
- [Irani JS](#). The use of electronic health records in the exam room and patient satisfaction: a systematic review. *J Am Board Fam Med*. 2009
- [Shachak A](#). The impact of electronic medical records on patient-doctor communication during consultation: a narrative literature review. *Eval Clin Pract*. 2009
- Kurtz SM and Silverman JD. The Calgary-Cambridge Referenced Observation Guide: an aid to defining the curriculum and organising the teaching in communication training programmes. *Medical Education* 1996;30:83-9.
- Ventres, W. Physicians, patients, and the electronic health record: an ethnographic analysis. *Annals of Family Medicine*, 2006 .