



**Dr PICCOLI Matthieu** ■ @MatthieuPiccoli *Wed Nov 02 08:49:20 +0000 2022*

Conseils aux internes, en matière de communication :

Dites : "quelles questions avez-vous ?" plutôt que "avez-vous des questions ?".

Dites : "on fait tout pour que ça se passe bien" plutôt que "ça va bien se passer".

Dites : "pour l'instant, nous ne savons pas, mais

[ces éléments] sont de nature à nous rassurer/à nous indiquer que la situation est grave" plutôt que "on doit attendre un peu, on verra".

Dites : "ce que nous craignons, c'est que cette maladie puisse faire décéder Mme/M." plutôt que "on est inquiets".

Dites : "j'espère que je me tromper, mais il est possible que Mme/M. vive ses derniers instants" plutôt que simplement "son état s'aggrave".

Dites : "nous avons encore toutes [ces] perspectives thérapeutiques, même si [ces soins] + intenses seraient + agressifs que bénéfiques"

Plutôt que "il n'ira pas en réanimation".

Dites : "à votre connaissance, est-ce que Mme/M avait déjà discuté de ses souhaits sur l'obstination déraisonnable/acharnement thérapeutique dans des directives anticipées ou avec une personne de confiance ?" Plutôt que "à votre avis,

Mme/M devrait aller en réa ?".

Dites : "nous ne pouvons pas empêcher le décès de Mme/M. à cause de ses maladies graves, mais nous faisons tout pour empêcher qu'il/qu'elle souffre" plutôt que : "on met en place des soins de confort".

Dites : "je ne sais pas, mais..."

Nous avons demandé l'avis de l'équipe de [cette spécialité], pour nous aider à trouver les soins les plus adaptés à votre situation" plutôt que : "on a demandé l'avis des [spécialistes].

Dites "comment vous vous sentez ce matin ?" plutôt que "ça va?" & demandez aux proches aussi

Dites : "qui souhaitez-vous qu'on prévienne et si ces personnes nous posent des questions, pouvons-nous tout leur dire comme à vous ?" Plutôt que "qui est votre personne à prévenir".

Ce sont quelques exemples, plein d'autres existent, pour témoigner de l'empathie, assurer la qualité des soins, s'assurer que le projet est conforme aux souhaits des personnes, minimiser les conflits, ...

L'idée est que vous allez apprendre aussi ce savoir-faire capital.