



Société de protection
des infirmières et infirmiers
du Canada

infoDROIT^{MD}

La communication

La communication est un élément essentiel des soins de santé.

Les problèmes de communication sont à l'origine de nombreux recours en responsabilité civile intentés contre des médecins et des hôpitaux au Canada¹. Par exemple, dans une récente cause québécoise, un tribunal a été appelé à se prononcer sur la responsabilité d'une omnipraticienne et des infirmières impliquées dans le suivi d'un accouchement ayant mené à une césarienne d'urgence. Le litige portait essentiellement sur les communications entre ces dernières. L'omnipraticienne soutenait que les infirmières ne lui avaient pas transmis toute l'information pertinente sur l'évolution du travail de la patiente. Les infirmières alléguaient avoir communiqué l'information pertinente à l'omnipraticienne et que cette dernière avait sous-estimé l'importance des informations transmises.

Après avoir analysé l'ensemble de la preuve, le tribunal a notamment identifié un problème de communication entre l'omnipraticienne et une infirmière. Le tribunal a mentionné que les « *trop courts échanges et l'insuffisance d'information échangée entre elles [l'omnipraticienne et l'infirmière] ont créé un malentendu qui s'est prolongé jusqu'à l'accouchement [...] Les deux parlaient d'une même situation mais sans réaliser qu'elles ne se comprenaient pas* ». Selon le tribunal, l'omnipraticienne « *ne s'est pas montrée suffisamment intéressée à l'évolution du cœur fœtal de même qu'au travail lent de la patiente* » et l'infirmière « *n'a pas partagé ses observations quant à une détérioration du cœur fœtal ni n'a recherché de l'aide en temps utile* ». Au final, le tribunal a tenu l'omnipraticienne et l'infirmière responsables des dommages subis par les demandeurs².

Quel est le rôle de l'infirmière dans la communication?

L'infirmière est souvent le maillon central dans la chaîne de communication entre le patient et les autres membres de l'équipe traitante. Son rôle permet d'assurer la continuité, la sécurité et la qualité des soins. L'infirmière peut compter sur plusieurs moyens de communication pour communiquer les informations pertinentes, dont le dialogue, les notes écrites, les courriels, les communications par téléphone et par vidéo.

Qui sont ses interlocuteurs les plus fréquents?

1) Le patient – La communication est un élément essentiel au bien-être et à la sécurité des patients de même qu'au maintien de la relation thérapeutique. Des recherches démontrent qu'une communication efficace avec un patient peut contribuer à l'amélioration de sa condition. D'autres études confirment que la communication a une influence sur la santé émotionnelle du patient, le traitement de certains symptômes, le contrôle de la douleur et des mesures physiologiques³.

Voici quelques stratégies de communication pour favoriser de meilleurs soins:

- parler directement avec le patient. L'intérêt de ce dernier doit demeurer au cœur des communications;
- maintenir un contact visuel avec le patient, à moins que cela ne soit pas approprié pour des raisons culturelles ou religieuses. Le langage corporel, l'expression faciale et le ton

Vol. 15, n° 3,
mai 2006
mis-à-jour en mars
2016
version québécoise

Quelques
stratégies de
communication
pour favoriser
de meilleurs
soins



Toute
une gamme
de services



Le professionnalisme, le respect, la patience, l'empathie et la compassion sont d'excellents alliés pour maintenir une bonne communication

de voix sont également des éléments importants pour faciliter les rapports et créer un lien de confiance;

- prendre le temps d'écouter et de comprendre le patient. Éviter de l'interrompre;
- considérer les préoccupations et les questions du patient avec sérieux et respect;
- maintenir un langage professionnel et respectueux;
- prendre le temps de répondre aux préoccupations et aux questions du patient;
- adapter le vocabulaire au niveau de connaissance du patient et éviter le jargon médical;
- être à l'écoute des réactions et des commentaires du patient pour s'assurer qu'il comprenne les renseignements communiqués. Si l'infirmière n'est pas en mesure de répondre aux questions, il est prudent de trouver quelqu'un qui puisse y répondre;
- s'assurer que le patient est en mesure de lire et comprendre la langue utilisée dans les documents avant de lui donner de la documentation écrite. Les informations écrites doivent être claires, concises et indiquer un numéro de téléphone pour obtenir de l'assistance;
- éviter de poser des questions de façon à suggérer la réponse;
- informer clairement le patient des soins infirmiers proposés, des techniques utilisées, des alternatives, des risques et des avantages pour qu'il soit en mesure de comprendre l'évolution de sa condition et les soins proposés. Respecter le droit à l'information et les volontés du patient.

Le professionnalisme, le respect, la patience, l'empathie et la compassion sont d'excellents alliés pour maintenir une bonne communication avec le patient.

Les infirmières qui tiennent des propos inappropriés, sont brusques, impatientes ou négligent de communiquer adéquatement avec un patient peuvent faire l'objet de plaintes disciplinaires de même que de poursuites en responsabilité professionnelle. Par exemple, une infirmière ayant notamment reconnu d'avoir tenu des propos inappropriés, tenté de cacher un incident à une patiente et ignoré ses demandes a fait l'objet de mesures disciplinaires, dont une radiation temporaire de son droit de pratique⁴.

2) L'équipe traitante – Les membres de l'équipe traitante doivent être en mesure de communiquer facilement entre eux afin de favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire. Les délais indus de communication, le manque de communication et les malentendus entre les membres de l'équipe traitante peuvent augmenter les risques d'incidents et de préjudices aux patients. Le maintien d'une bonne communication avec les membres de l'équipe traitante permet de mieux contrôler les risques et de favoriser la sécurité des patients.

Voici quelques stratégies de communication pour favoriser de meilleurs soins :

- communiquer en temps opportun les renseignements pertinents aux membres de l'équipe traitante;
- respecter les membres de l'équipe traitante;
- prendre le temps d'écouter et de communiquer les observations, les inquiétudes et les informations pertinentes;
- respecter les standards de pratique en soins infirmiers de même que les protocoles de l'employeur concernant les communications et la documentation;
- s'assurer qu'il y ait un processus en place pour transmettre à l'employeur toute préoccupation au sujet de la communication. Si un problème n'est pas réglé, l'infirmière est invitée à s'assurer qu'une solution acceptable soit trouvée en temps opportun.

3) Les médecins – Les problèmes et les délais de communication entre les médecins et le personnel infirmier peuvent être à la base d'un litige. À cet effet, il est généralement reconnu que le personnel infirmier a l'obligation de communiquer en temps opportun et en cas de besoin

avec le médecin. En principe, ce dernier doit pouvoir se fier sur les renseignements qui lui sont communiqués. Dans certaines causes, les tribunaux ont conclu que l'omission d'appeler le médecin, notamment en présence d'anomalies, de changements significatifs ou inquiétants dans la condition d'un patient, peut constituer une faute professionnelle⁵.

Voici quelques stratégies de communication pour favoriser de meilleurs soins :

- demander des précisions si une ordonnance ou une prescription semble imprécise ou incomplète. Ne jamais deviner de son contenu;
- communiquer en temps opportun les observations, les inquiétudes, les résultats de laboratoire et d'examen aux médecins;
- consigner au dossier médical le contenu des communications avec les médecins ainsi que les instructions reçues;
- aviser le médecin si un patient ne comprend pas bien un plan de traitement ou une intervention chirurgicale, ou s'il a des questions à poser à ce sujet.

Tel qu'illustré en introduction, une infirmière peut être tenue civilement responsable suite à un délai ou un manque de communication avec un médecin traitant⁶.

Dans un autre cas de poursuite en responsabilité professionnelle, la responsabilité d'une infirmière a également été retenue car elle avait omis de communiquer au médecin un changement important dans la condition d'une patiente ainsi que l'inefficacité de l'analgésie⁷.

Nous souhaitons rappeler aux infirmières qu'en cas de plaintes ou de poursuite en responsabilité professionnelle, les notes consignées aux dossiers peuvent être cruciales considérant qu'elles peuvent être la seule preuve quant à l'existence, au contenu et au contexte d'une communication. Nous invitons les infirmières à respecter les standards de pratique ainsi que les protocoles de l'employeur quant à la documentation.

Si vous êtes bénéficiaire de la SPIIC et avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec la SPIIC pour obtenir des conseils.

-
1. Ellen I. Picard et Gerald B. Robertson, *Legal Liability of Doctors and Hospitals in Canada*, 3^e ed., Toronto, Carswell, 1996, p. 433.
 2. *Laurendeau c Centre hospitalier de LaSalle*, 2015 QCCS 1923.
 3. John M. Travaline, Robert Ruchinskas et Gilbert E. D'Alonzo, Jr., « *Patient-Physician Communication: Why and How* », *JAOA*, vol. 105, no 1 (janvier 2005), p. 13-18; A. Stewart, « *Effective physician-patient communication and health outcomes: a review* », *JAMC*, vol. 152, no 9 (mai 1995), p. 1423-33.
 4. *Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des) c Quintin*, 2011 CanLII 24121 (QC CDOII).
 5. *Laurendeau c Centre hospitalier de LaSalle*, supra note 2, *Gravel c Hôtel-Dieu d'Amos*, [1988] JQ no 2266 (CA); *Granger (Litigation Guardian of) v Ottawa General Hospital*, [1996] OJ No 2129 (Gen Div) (QL).
 6. *Laurendeau c Centre hospitalier de LaSalle*, supra note 2.
 7. *Roy c Mout*, 2015 QCCA 692; 2013 QCCS 6254.

Autres infoDROITS connexes : Une documentation de qualité, L'usage du courriel dans la pratique infirmière (première et deuxième parties), Consentement au traitement. Disponibles au site Web spiic.ca.

N.B.: Dans ce bulletin, le genre féminin englobe le masculin, et inversement, quand le contexte s'y prête.

LA PRÉSENTE PUBLICATION SERT STRICTEMENT À DES FINS D'INFORMATION. ELLE NE PEUT ÊTRE CONSIDÉRÉE COMME L'AVIS JURIDIQUE D'UN AVOCAT, D'UN COLLABORATEUR À LA RÉDACTION DU PRÉSENT BULLETIN OU DE LA SPIIC. LES LECTEURS DEVRAIENT CONSULTER UN CONSEILLER JURIDIQUE POUR OBTENIR DES CONSEILS SPÉCIFIQUES.

Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada :

Services de soutien juridique professionnels offerts aux infirmières

