

COMPASSION ET EFFICIENCE NE S'EXCLUENT PAS MUTUELLEMENT DANS LE MILIEU DE LA SANTÉ.

Sarah Brown, CMAJ

Cet article a été publié le 20 juin 2019 dans le

cmaj

conclusions, afin de les jumeler ensuite à des témoignages médicaux de première ligne. Ils en concluent que la compassion a le pouvoir de transformer la médecine.

Le Dr Stephen Trzeciak n'en démord pas : sa conversion à la « compassionomie » (contraction des mots compassion et économie) a transformé sa vie. Et c'est avec le zèle du converti que le chef du service médical de l'Hôpital Cooper University Health Care, à Camden, au New Jersey, enseigne à présent la bonne nouvelle à des auditoires médicaux toujours plus nombreux ; or, tout porte à croire que ce message était attendu.

La reconnaissance du rôle majeur de la compassion dans l'exercice de la médecine n'est pas quelque chose de nouveau. « Des voix se sont déjà élevées pour réclamer davantage de compassion dans le milieu de la santé, affirme le Dr Trzeciak », mais la « compassionomie » adopte une approche différente. En considérant la compassion d'un point de vue scientifique plutôt que moral ou éthique, les auteurs sont capables de prouver que son importance est mesurable. « Ce livre explique réellement pourquoi la compassion est non seulement la bonne chose à faire, mais aussi la chose sensée à faire, car elle permet de mettre en place des conditions propices à la guérison », résume le Dr Trzeciak.

Selon les données recueillies, l'efficacité des soins de santé ne dépend pas uniquement des connaissances des équipes soignantes, mais aussi de la bienveillance avec laquelle ces soins sont prodigués. Des soins centrés sur le patient et dispensés avec bienveillance améliorent la santé physique et mentale des patients et réduisent les coûts des soins de santé. Il a en outre été démontré que la compassion protégerait les professionnels de la santé contre l'épuisement professionnel. Le Dr Trzeciak espère que les données qui s'accumulent amèneront un réel changement. « Quand vous réalisez la puissance d'un geste empreint de bienveillance, vous voulez chaque jour développer votre compassion ».

Le Dr Lennox Huang apprécie cette approche novatrice fondée sur des données et estime que le message de ce livre est « un autre outil qui sert à modifier la culture de nos organisations ». La conférence du Dr Trzeciak à Toronto a inspiré au médecin chef du Hospital for Sick Children (SickKids) d'autres idées sur la façon

d'utiliser des récits étayés par des données probantes pour convaincre les gens concernés qu'ensemble, professionnalisme et bienveillance donnent des soins plus sécuritaires et de meilleure qualité.

Juste avant la conférence, le Dr Huang avait envoyé une lettre au personnel de l'Hôpital SickKids ayant pour titre « Bienveillance », afin de rappeler à tous que, malgré les pressions et la lourdeur de la tâche, il faut continuellement se soucier de nos patients et aussi les uns des autres. C'est parfois difficile pour les professionnels de la santé qui ont plusieurs défis à affronter. « Il y a le milieu de travail, les enjeux concrets liés au système, les contraintes budgétaires », rappelle le Dr Huang, en expliquant qu'on peut rapidement être absorbés par les enjeux médicaux d'ordre scientifique ou économique et en oubliant la dimension humaine.

Le Dr Trzeciak a utilisé cette tribune pour rappeler que l'incessante quête de l'efficacité ne justifie pas que l'on néglige le facteur humain en médecine. « Vous pouvez vous acquitter des tâches de la journée avec une efficacité toute cartésienne en faisant sentir aux gens que vous êtes débordés, ou vous pouvez faire votre journée en étant attentif aux autres, en faisant preuve de compassion, et en réalité, cela ne prend pas plus de temps », dit-il. Et à titre d'exemple, il évoque une conversation typique avec un patient, le point de départ respectueux et bienveillant du lien qui s'établit entre eux. Cela ne lui prend que 40 secondes.

Cela a trouvé un écho auprès du Dr Huang. « La compassion ne vous demande pas plus de temps ou d'efforts – ce sont les mots que vous choisissez, les gestes que vous posez et la façon dont vous transmettez sollicitude et bienveillance », explique-t-il. « Si vous donnez le ton, la réaction des patients et de leurs proches sera positive et vous en serez énergisé ».

Après l'accueil favorable lors de son allocution à Toronto, le Dr Trzeciak dit à la blague qu'il ne s'explique pas de manière scientifique toute cette attention et cette acceptation du corps médical canadien qu'il trouve disproportionnées : en témoignent les nombreuses demandes d'entrevues et invitations à prononcer d'autres conférences qu'il a reçues. « On dirait bien que la population canadienne comprend la compassion et réalise que la compassion rend la tâche plus facile pour tous ». ■

Sa présentation lors de la récente Healthcare Leadership and Improvement Conference de Toronto a fait salle comble et a attiré des leaders en médecine du Canada qui ont rapidement mis la main sur tous les exemplaires disponibles de son livre *Compassionomics : The Revolutionary Scientific Evidence that Caring Makes a Difference*, coécrit avec le Dr Anthony Mazzarelli. Les deux médecins chercheurs ont passé en revue quelque 250 articles scientifiques portant sur la compassion avant d'en compiler, organiser et relier les

Pour d'autres nouvelles sur les soins de santé, ainsi que des études, des analyses, des commentaires et bien plus encore, veuillez consulter la page cmaj.ca.