

Soutenance de thèse

Cristiana Fortini

Licence en Sciences Psychologiques
Université Libre de Bruxelles, Belgique

Soutiendra en vue de l'obtention du grade de
Doctorat ès sciences de la vie (PhD)
de l'Université de Lausanne

sa thèse intitulée :

Informers les patients : une compétence de communication essentielle
Exploration du vécu des professionnels, développement d'un e-learning
qui présente un modèle de transmission d'information inspiré de
l'entretien motivationnel et évaluation de son impact sur la pratique

Direction de thèse
Prof. Jean-Bernard Daepfen

Cette soutenance aura lieu
Vendredi 5 juin 2026
à 15h15

Auditoire Charlotte Olivier, CHUV (BH08), Rue du Bugnon 46, 1011 Lausanne

L'entrée est publique

Prof. Manuel MAMELI
Directeur de l'École Doctorale

Informers les patients : une compétence de communication essentielle

Exploration du vécu des professionnels, développement d'un *e-learning* qui présente un modèle de transmission d'information inspiré de l'entretien motivationnel et évaluation de son impact sur la pratique

Thèse de doctorat ès sciences de la vie (PhD)

Cristiana Fortini

Service de médecine des addictions, Département de psychiatrie, CHUV

Bien informer les patients est essentiel pour la qualité des soins. Cela concerne aussi bien les explications médicales fournies par les médecins et les soignants, par exemple à propos d'un diagnostic ou d'un traitement, que les informations pratiques transmises par le personnel administratif, telles que les rendez-vous, les démarches à effectuer, etc. Chacun de ces échanges peut améliorer l'expérience du patient... ou, au contraire, la fragiliser.

Si l'importance d'informer les patients avec attention et discernement est largement reconnue dans les contextes émotionnellement sensibles, comme l'annonce de mauvaises nouvelles, elle est souvent sous-estimée dans des situations perçues comme plus simples ou anodines. Dans ces contextes du quotidien, l'information risque d'être transmise de manière automatique, comme une simple succession d'explications, sans réelle attention à la façon dont le patient l'entend, la comprend, se l'approprie et au sens qu'il lui donnera.

Ce travail de recherche s'est intéressé à ces moments ordinaires mais essentiels. Il a commencé par une étude qualitative menée auprès de professionnels (médecins, soignants, secrétaires) afin de mieux comprendre leurs pratiques et leur ressenti lorsqu'ils transmettent des informations aux patients. À partir des observations recueillies, un modèle de transmission d'informations a été décrit, puis intégré dans une courte formation en ligne conçue pour illustrer concrètement ce modèle auprès de l'ensemble des professionnels concernés. Cette formation a ensuite été évaluée au moyen de questionnaires, avant d'être testée dans le cadre d'une étude pilote visant à examiner son impact sur les pratiques réelles.

Les résultats montrent que savoir informer un patient est une compétence à part entière, qui s'apprend et qui mérite une formation spécifique. Ils suggèrent qu'une formation en ligne, même brève, peut aider les professionnels à adopter une posture plus attentive et plus interactive. Chez les professionnels les moins expérimentés, elle semble également renforcer des compétences concrètes liées à la manière de transmettre l'information. Enfin, ces travaux mettent en lumière l'importance de poursuivre les recherches pour mieux intégrer ces compétences dans les institutions de santé et pour mieux comprendre leurs effets réels sur l'expérience et le vécu des patients.