



ASSOCIATION SYNDEMIX

Siège social
Chez Frédéric BERRUET - Président
50, les basses sablonnières
18200 DREVANT

LA CONSULTATION ACTIVE

CONSTAT INITIAL : UNE RELATION QUI SE COMPLEXIFIE

Il arrive que la rencontre « patient / soignant » soit traumatisante pour des patients aux âges, parcours et histoires variés.

Si la situation des médecins est parfois complexe du fait de leur raréfaction, de son incidence sur leur santé mentale et de la potentielle agressivité montante des patients, il est néanmoins pertinent que la consultation soit réalisée avec art, respect et bienveillance de la part des deux protagonistes.

L'association SYNDEMIX fait le choix d'outiller les patients pour que ce temps si particulier se déroule à merveille pour médecin et patient

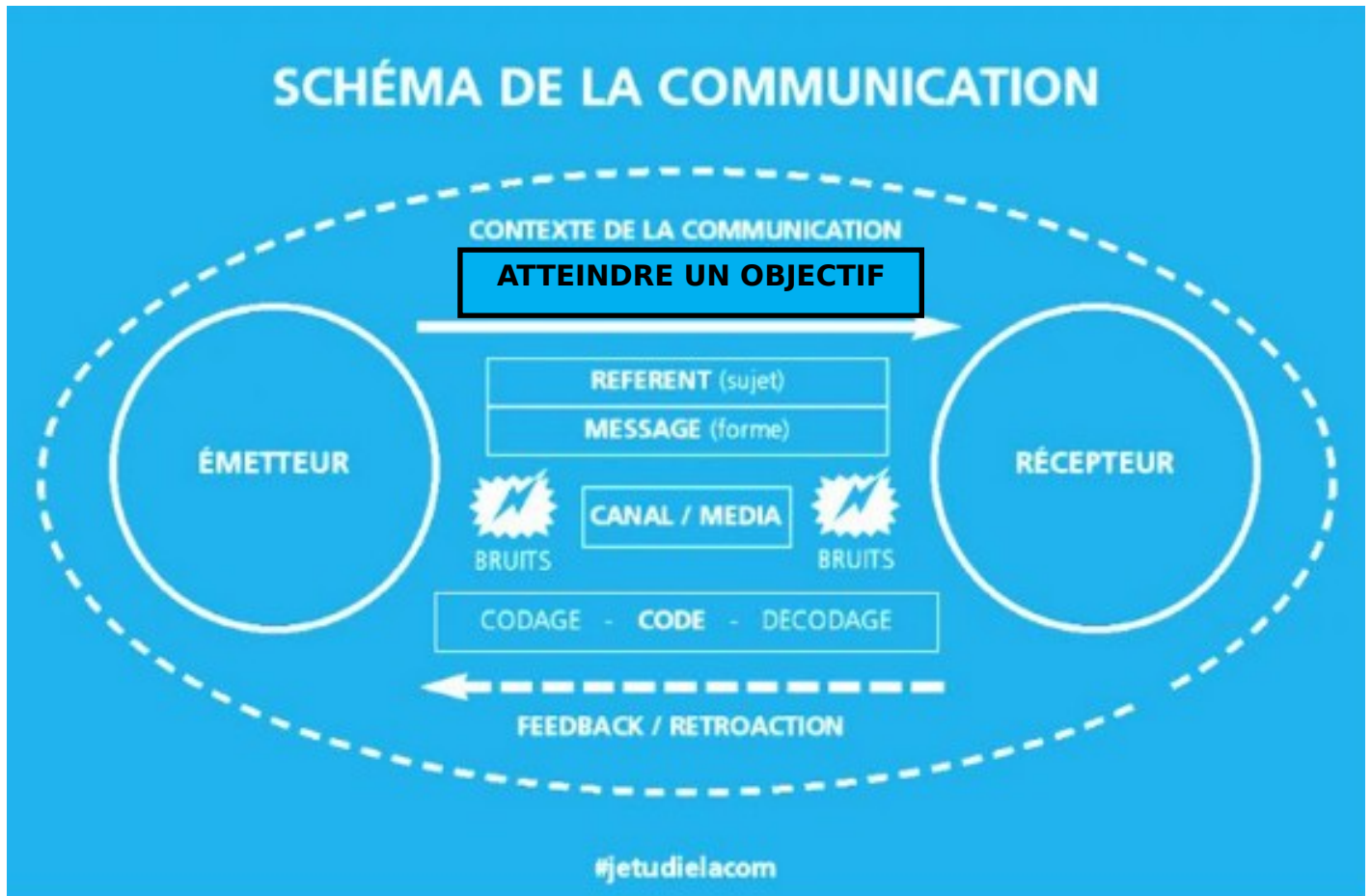
QUEL EN EST L'ENJEU ?

- **La communication** et la certitude que patient et soignant se sont compris mutuellement ;
- **La littératie** qui suppose une communauté de vocabulaire et d'enjeux ;
- **Le consentement** qui conjugue la communication et la littératie pour générer un patient qui s'engage dans son traitement en toute connaissance de causes et de conséquences et à la hauteur de son adhésion ;
- **L'observance**, résultat de la concordance entre le soignant, le patient, les prescriptions médicamenteuses, hygiéniques, diététiques et autres faites par le médecin ;
- Et au final, **l'alliance thérapeutique** ou collaboration essentielle et mutuelle fixés entre le médecin et le patient pour l'atteinte des objectifs de santé conjointement définis.

QUELS SONT LES COMPORTEMENTS A DEVELOPPER CHEZ LE PATIENT ?

- **Oser** la relation ;
- **Formuler** une demande ;
- **S'engager** dans la communication à égalité avec le médecin ;
- Pour au bout du compte, **comprendre l'état d'esprit de l'autre et construire une alliance thérapeutique**

RAPPELS : UNE COMMUNICATION CONTIENT UN OBJECTIF ET SUPPOSE UNE REELLE INTERACTION ENTRE EMETTEUR ET RECEPTEUR



La communication suppose un feedback où l'émetteur deviendra récepteur et réciproquement (à, défaut, c'est de l'information) : le médecin pourra reformuler de sa propre initiative ou à la demande du patient pour que ce dernier s'assure de sa compréhension. Le patient pourra réaliser la même démarche avec le même objectif. En quoi cela est-il pertinent, voire indispensable ?

Parce que la communication est truffée de filtres qui vont empêcher la compréhension du message tant lors de son émission que de sa réception. Citons quelques exemples :

- Il existe des bruits qui vont perturber un ou plusieurs de nos 5 sens ;
- Les deux protagonistes peuvent être tenus par leurs préoccupations respectives ;
- Les rapports masculins / féminins sont complexes comme le sont les rapports statutaires (médecin / patient), engendrant potentiellement des rapports d'autorité peu favorables à la construction de l'alliance thérapeutique ;
- L'interculturalité entre les deux protagonistes n'est pas décodée et on se heurte aux valeurs de l'Autre ;
- Les émotions sont exacerbées ;
- La relation entre les deux protagonistes a déjà été altérée ;
- Un des deux protagonistes a du mal à décoder la langue de l'autre ;
- La douleur du patient peut prendre trop de place, tout autant que la surcharge mentale du médecin ;

• ...

UNE FACON ACTIVE D'ETRE DANS LA CONSULTATION

QUELQUES ÉLÉMENTS A RETENIR

- Le danger est d'avoir un médecin fixé sur la gestion de son temps et un patient taiseux et passif
- L'idée est d'empêcher le médecin de s'installer dans son aisance personnelle et de le contraindre à s'ouvrir au patient
- Le final est de construire l'alliance thérapeutique avec un patient qui refuse la passivité et fait preuve de curiosité

COMMENCER LA CONSULTATION AVEC UNE DEMANDE CLAIRE :

« Bonjour, Je suis ici
parce que ce
symptôme m'inquiète
depuis... temps et
j'aimerais que ce soit
examiné ».

S'attendre à ce que le
médecin questionne
ainsi :

- Qu'est-ce qui vous gêne ?
- Dans quelles circonstances cela apparaît-il ?
- Quand cela a-t-il commencé ?

PREPARE

QUELQUES OUTILS POUR SE PREPARER A LA CONSULTATION :

- ◆ Informer le médecin que l'on a préparé notre message et qu'on va lui lire la raison pour laquelle on vient consulter
- ◆ Formuler une demande claire à partir d'une consultation que l'on aura préparée par **écrit** et que l'on **lira**. Garder une copie par devers soi et en tenir une à la disposition du médecin :
 - Mes symptômes
 - Ce que je ressens
 - Les moments auxquels ils apparaissent
 - Les moments au cours desquels ils s'aggravent
 - Comment j'apaise le mal
 - Les questions / les peurs qui me préoccupent
- ◆ Nommer nos connaissances et nos représentations
- ◆ Demander les raisons pour lesquelles il préconise ce traitement et sa fréquence d'administration
 - o Quels en sont les effets positifs attendus ?
 - o Quels en sont les effets indésirables ?
 - o Qu'est-ce que je peux faire qui ne soit pas médicamenteux pour limiter les effets indésirables du traitement ?
 - o Qu'est-ce qui va me permettre de dire que ce traitement porte ses fruits ?
- ◆ Discuter du traitement et exprimer ses limites personnelles pour composer un traitement à deux
 - o Lors de la première ordonnance :
 - Difficulté à prendre un traitement tous les jours
 - Préférer les gélules aux cachets
 - ...

- o Après que le traitement est administré régulièrement¹ :
 - L'observance et la prise régulière du traitement... ou non
 - Ma stratégie de soins personnelle
 - Les effets du traitement
 - Les réajustements opérés par soi même
- ◆ Demander des explications (pourquoi et qu'est-ce que l'on cherche) sur chacune des décisions prises par le médecin (analyse de sang et autres examens complémentaires)
- ◆ Poser des questions sur la manière dont est renseigné le dossier médical partagé (DMP)
 - o Comment l'utilisez-vous ?
 - o Qu'y a-t-il dedans ?
 - o Qui le renseigne ?
 - o Qu'est-ce que je dois mettre dedans moi-même ?
- ◆ Si des questions restent en suspens après la consultation, opter pour un courrier postal auprès du médecin en lui donnant notre adresse mail et notre numéro de téléphone portable afin que le médecin puisse répondre rapidement et sans consommer trop de son temps personnel ;
- ◆ Réagir aux propos et actes perçus comme inconvenants
 - o Dire ses émotions
 - o Dire ses interrogations
 - o Réagir activement aux situations que nous trouvons insatisfaisantes :

¹ Il est indispensable de communiquer avec le médecin sur la manière exacte dont on prend le traitement afin de ne jamais risquer la sur-médication sur prescription médicale, le médecin pouvant, à la lecture des analyses, estimer qu'il faut augmenter la dose de médicaments alors qu'elle n'est pas prise telle que prescrite initialement