

Médecins-Patients :

comprendre et se faire comprendre

Côté médecins

« Vous avez consulté pour des problèmes d'angoisse l'an dernier, voulez-vous qu'on en reparle ? »

Montrer au patient qu'on comprend ce qu'il dit

Encourager le patient à s'exprimer

« Mis à part vos problèmes de dos, ça va ? »

Inviter à revenir si besoin

Parler lentement et simplement

Ça aide

- Accueil agréable
- Bonne connaissance mutuelle

Côté patients

« Qu'est ce que je fais si mon bébé continue de pleurer ? »

Dire si on ne comprend pas

S'affirmer, dire les choses comme elles sont

« A quoi sert ce médicament déjà ? »

Préparer la consultation à l'avance

Ça n'aide pas

- Un temps d'attente trop long (>30-45mn)
- La fatigue du médecin
- Le stress du patient

Une consultation chez le médecin généraliste dure en moyenne 15 mn. Cela peut sembler court...*

Côté médecins

Montrer
au patient
qu'on
comprend
ce qu'il dit

Demander des précisions, reformuler, acquiescer... Tout cela montre au patient qu'il est écouté, l'incite à en dire plus et le rassure.

Encourager
le patient
à s'exprimer

Pour poser un diagnostic, il est important de connaître l'environnement du patient, ses habitudes de vie, les difficultés qu'il rencontre, etc... Utiliser des questions ouvertes incite le patient à s'exprimer. Cela aide à comprendre sa véritable attente au-delà du symptôme énoncé. Cela permet aussi de savoir s'il se sent en capacité de suivre traitements et conseils donnés.

Inviter
à revenir
si besoin

Il est parfois difficile, quand le patient présente de multiples pathologies (physiques, mentales) de tout aborder. Cela prend du temps et entraîne du retard dans les consultations. Quand c'est possible, pourquoi ne pas répondre à la demande vécue comme la plus importante par le patient, et lui proposer de revenir pour le reste ?

Dire
si on ne
comprend
pas

Côté patients

Si le patient ne dit pas au médecin qu'il ne comprend pas, celui-ci ne peut pas le savoir... ! Donc, pour le bien de tous, il est important de le dire !

S'affirmer,
dire les choses
comme elles
sont

Le médecin n'est pas là pour juger la personne qu'il reçoit. Par contre, il a besoin d'en savoir le plus possible sur elle pour la soigner au mieux. Nul n'est parfait... Qu'une personne soit fumeuse ou qu'elle n'ait pas suivi le traitement comme elle devait le faire, elle a le droit d'être soignée.

Préparer
la consultation
à l'avance

La douleur, la fatigue, l'attente, font que le patient n'est pas toujours très réactif lors de la consultation. Il peut oublier de dire certaines choses, de poser des questions... Alors pourquoi ne pas préparer cette consultation avant d'y aller et, par exemple, mettre les choses par écrit ?

Parler
lentement
et
simplement

Quand une personne se rend chez le médecin, c'est qu'elle est malade, fatiguée, et souvent inquiète. Alors elle peut avoir du mal à comprendre ce qui lui est dit et à se faire comprendre. Il est donc important de guetter tout signe d'incompréhension, voire de demander tout simplement si on a été compris.

* La durée des séances des médecins généralistes. P. Breuil-Genier, C. Goffette. / Etudes et résultats, n°481, avril 2006

Réalisation du document : Angélique, Hervé, Martial, Richard, Thomas, Véronique

Avec l'aide de médecins généralistes

Contact : amelie.chantraine@irepsbretagne.fr

Partenaires : ARS, ASFAD, Conseil départemental 35, CHGR, FNARS, Réseau Louis Guilloux, Sauvegarde 35, IREPS Bretagne, Ville de Rennes