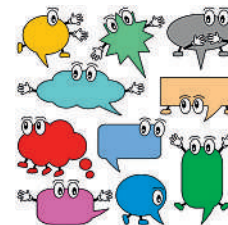


Pierre Loeb

Agenda

Skill training 3



Dans la série dédiée au skill training de PrimaryCare, nous souhaitons présenter des aides à la communication pour la pratique médicale quotidienne, qui aident tout médecin de famille durant la consultation à suivre de plus près l'axe psychosomatique-psycho-social.

Les retours et les questions au sujet de cette série sont les bienvenus, en envoyant un e-mail à [skilltraining\[at\]primary-care.ch](mailto:skilltraining[at]primary-care.ch).

L'intervention

«Agenda»

«Je crains que mon grain de beauté au dos se soit agrandi, je dors moins bien et je pense avoir maigri. J'aimerais aussi impérativement parler avec vous des résultats de mes dernières analyses de laboratoire et je pense qu'il serait à nouveau temps de faire une ostéodensitométrie et un ECG. Autre chose: ne devrais-je pas aussi passer une coloscopie? J'ai vu à la télé que cet examen était vivement recommandé chez les personnes de plus de 50 ans.»

«Vu que vous êtes aujourd'hui prévu pour une consultation de 20 minutes, nous devons nous limiter à deux ou trois problèmes. Toutefois, je vous consacrerai volontiers plus de temps la prochaine fois et je vous inscris pour la semaine prochaine, en début ou en fin de journée, pour que nous ayons plus de temps. Quels problèmes voulez-vous que nous abordions aujourd'hui?»

La variante

Je recueille avec le patient tous ses besoins et note chacun d'entre eux sur un Post-it séparé. Je colle tous les Post-it de façon bien visible sur tout mon bureau et je commence alors, avec le patient, à regrouper tous les billets qui vont ensemble. Ensuite, nous déplaçons les groupes de billets et les ordonnons jusqu'à obtenir un «hitparade» avec les problèmes les plus urgents.

L'indication

A chaque fois que nous sommes submergés de sollicitations ou de requêtes, aussi justifiées ou inadéquates soient-elles, nous devons nous reconcentrer sur nous et sur la tenue de notre cabinet et devons rester maîtres de la situation, même lorsque nous avons affaire à des personnes ou des situations particulièrement «importantes» ou «urgentes». En endossant la responsabilité et en fixant des priorités, nous rétablissons non seulement l'ordre, afin de pouvoir gérer efficacement notre propre quotidien, mais nous donnons également l'exemple et nous montrons directement au patient comment lui-même peut également apprendre à se protéger.

La théorie

Dans nos pays, la gestion du temps accable chacun d'entre nous, sans exception. Bien qu'il soit important que nous consacrons suffisamment de temps à un patient en particulier, nous avons également la responsabilité de répondre aux besoins de tous nos autres patients tout en restant efficaces dans notre travail, et ceci d'autant plus, au vu de la pénurie croissante de médecins. A l'aide de

l'agenda, nous classifions ensemble, avec le patient, ses problèmes pour établir une liste de priorités et définissons ce que nous pouvons régler aujourd'hui et ce qui peut attendre. Ce processus révèle de nombreuses choses significatives: d'une part, une multitude de troubles fonctionnels se règlent d'eux-mêmes, d'autre part, nous, médecins, jugeons certains symptômes plus pertinents que le patient – et vice-versa – et nous montrons que nous aussi n'avons que deux mains et ne pouvons pas faire des miracles. Étonnamment, le patient n'est pas déçu, comme on pourrait s'y attendre, bien au contraire, cette démarche l'aide à se responsabiliser et à fixer des priorités dans sa propre vie.

L'histoire

«Je crains que mon grain de beauté au dos se soit agrandi, je dors moins bien et je pense avoir maigri.» Au lieu d'agir immédiatement ou de poser des questions d'emblée, je prends un moment et j'explique au patient que je l'ai inscrit aujourd'hui pour une consultation de 20 minutes et que j'aimerais d'abord établir avec lui un agenda de tout ce que nous pouvons régler aujourd'hui. Il me répond alors immédiatement qu'il a déjà utilisé sa franchise et qu'il aimerait de ce fait réaliser tous les examens préventifs encore avant la fin de l'année, afin de ne pas être «au-dessus» sur le plan financier l'année prochaine ... Ce n'est pas vraiment une surprise pour lui que son agenda ne corresponde pas au mien et que je ne puisse pas répondre à tous ses souhaits.

Cet intermède n'a certainement pas détérioré notre relation. Il était plutôt gênant pour lui de me solliciter à ce point et le fait de me l'avoir dit clairement (et que cela lui arrive aussi souvent dans sa vie professionnelle et privée) l'a même amené à éprouver de la gratitude pour ce que je fais pour lui.

L'exercice

Au cours des 2 prochaines semaines, essayez d'établir un agenda, surtout pour vos patients pointilleux et revendicateurs. Vous pouvez aussi essayer la méthode des Post-it. Veillez à mieux maîtriser votre quotidien et vos consultations ou demandez à votre assistante si elle a remarqué un changement.

Enfin, soyez attentifs à la manière dont vos patients obstinés réagissent à votre démarche, s'ils sont frustrés ou soulagés, s'ils continuent à vous submerger de demandes ou s'ils ont eux-mêmes tiré des enseignements de votre attitude. Par ailleurs, n'ayez pas peur, par ex. lors de la consultation suivante, de demander à vos patients comment ils ont accueilli cette démarche.

Référence

Smith RC. The Patient's Story. Boston: Little, Brown and Company, 1996. (également disponible en livre électronique)

Correspondance:

Dr Pierre Loeb
Médecine générale FMH, Médecine psychosomatique ASMPP
Winkelriedplatz 4
4053 Bâle
[loeb\[at\]hin.ch](mailto:loeb[at]hin.ch)