



Atelier 2 Approche centrée sur le patient et conduite d'entretien

Stage d'externat en MG

CLGE DMG

Université Claude Bernard Lyon 1

Écoute active centrée sur le patient et conduite d'entretien

- Un savoir faire (capacité conduite d'entretien) et un savoir être (attitude médicale) adaptés à une Approche Centrée sur le Patient (ACP) pour une écoute active (Balint)



- Mme Mr PA 35 ans revient en consultation pour des lombalgies qui traînent depuis 2 mois. L'interrogatoire orienté a mis en évidence des douleurs mécaniques sans recrudescences nocturnes. Des radios lombaires prescrites il y 3 mois étaient normales. L'examen clinique ne montrait pas de blocage lombaire avec un index de schober de 15/10. Vous lui aviez donné du « dextropropoxyphène- paracetamol » pour la soulager et de la kiné à faire. Elle (II) revient au bout d'un mois.



- « Le médicament que vous m'avez donné me fatigue »



Questionnement

- **Ouvert** : « En quoi ce médicament vous fatigue ? Qu'entendez vous par fatigue ? Qu'est ce qui vous fatigue en plus de ce médicament ? »
- **Projectif** : « Comment ressentez vous cette fatigue ? Elle vous fait penser à quoi ? »
- **Indirect** : « si on demandait à votre épouse, qu'est-ce qu'elle penserait de cette fatigue ? »



Caractéristiques

- Ouvrir la réflexion,
- Favoriser l'expression du patient de manière non directive et non orientée
- Donner du matériel à écouter.
- Aborder le contexte.



Questionnement

- **Fermé** : forme interrogative du verbe :
« vous êtes fatigué le matin ? » « Etes vous souvent fatigué ? »
- **Neutre** : « est que vous avez remarqué que d'autres médicaments vous fatiguent ? »



Caractéristiques

- Orienter et préciser le diagnostic.
- Valider par OUI ou NON ou NSP.



- **Se méfier du pourquoi** : « Pourquoi ce médicament vous fatigue ? » trop abrupt, intrusive, intime ou culpabilisant
- **A éviter Question Orientée interprétative** : « vous ne pensez pas que ce médicaments vous fatiguent parce que vous les refusez ? »



- « Votre médicament non seulement me fatigue mais il ne me fait rien. Cela fait 1 mois que je viens et vous n'avez pas été capable de me soulager. Vous n'avez pas plus efficace ? »



- **Attitude empathique** : « Je vous sens en colère et je la comprends car vous continuez de souffrir. Votre problème est complexe et la solution aussi... »
- **Définition** : Comprendre l'autre de l'intérieur tout en reconnaissant que le problème est celui de l'autre.



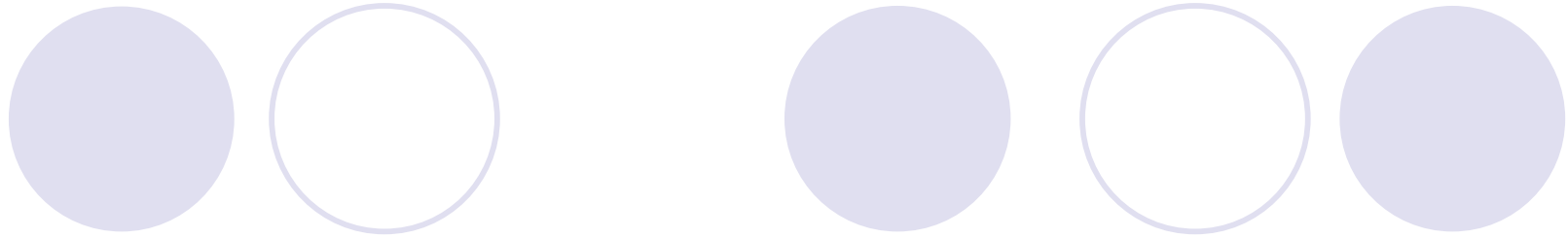
- **Reformulation** = redire avec les mêmes mots ou synonymes ce que le patient a dit ;
 - le médecin reflète « en miroir » poussant à la « réflexivité » ,
 - Il accuse réception, renforce la confiance
- . « Vous me dites que les médicaments que je vous ai prescrit vous fatigue et en plus je n'ai pas été capable de vous soulager ... »



- **Relance, question en retour** (permet au patient de poursuivre ...)
 - . « Non seulement ce médicaments vous fatigue mais en plus il est inefficace ? »
- **Résumer la situation (feed back) pour dégager une compréhension commune**
 - . « Vous êtes venu il y a un mois pour des douleurs lombaires. Mon examen clinique avait montré que ... »

Eviter certains attitudes

- Attitude autoritaire et paternaliste, non maîtrise du contre transfert :
 - . « Ecoutez, si vous n'êtes pas contente, vous pouvez vous adresser à un autre médecin »
- Attitude culpabilisante et moralisatrice, conseils inadaptés de type YAKA
 - . « Si vous aviez perdu du poids comme je vous l'avais proposé et si vous aviez fait correctement la kiné que je vous ai prescrite, vous n'en seriez pas là »
- Réassurance trop prématurée empêchant l'expression émotionnelle du patient :
 - . « Ne vous inquiétez pas, ce n'est pas grave, vous n'avez pas de cancer ; il faut du temps ; ça va passer... »



- Réponse du patient : « j'ai quand même réussi à faire certains exercices que le kiné m'a dit de faire à la maison »

Attitude médicale attendue

- Renforcer le positif,
- Encourager, donner confiance
- Etre convaincu
- Exemple : « c'est très bien... je suis content que vous ayez pu faire ses exercices...vous voyez bien que tout n'est pas si négatif et que vous en êtes capable... je suis sur que progressivement cela va s'améliorer...Qu'est ce qui a bien marché ? qu'est ce qui a été le plus difficiles ? comment vous voyez la suite ?)



- « ...mais je ne sais toujours pas ce qui me fait mal au dos docteur ? »



Démarche explicative

- Compréhensible, pertinente, adaptée au patient : « vous avez des tensions musculaires tellement intenses que vos insertions tendineuses vous font mal... Par ailleurs vous m'avez dit que vous dormiez mal : vos muscles ne se reposent pas assez... et puis vous savez, quand on n'a pas le moral, on dit aussi que l'on en a plein le dos... »



Jeux de rôle

- **SCENARIO N°1 :**
- La patiente entre dans le cabinet et s'assied.
- Démarche plutôt raide.
- Connue du médecin.
- - 75 ans, veuve, 3 enfants
- - ATCD familiaux avec mère ostéoporose
- - arthrose invalidante
- A la question du médecin : "Qu'est-ce qui vous amène ?"
- " Docteur, j'ai de plus en plus mal. Il faut que vous fassiez quelque chose. Cela ne peut plus durer, j'en ai assez"



- **SCENARIO N°2 :**

- Le patient entre dans le cabinet et s'assied. Souriant, plutôt détendu. Connu du médecin.
- - 45 ans, marié, 2 enfants
- - ATCD familiaux avec père DNID, artériopathe, décédé à 63 ans après amputation d'une jambe et cécité
- - DNID depuis 3 ans, sous metformine + glibencamide à doses maximales
- - Hypercholestérolémie sous statine
- - Patient peu compliant, prenant mal son traitement, tuant le cochon chaque année et bon vivant . A la question du médecin : "Qu'est-ce que je peux faire pour vous"
- " Et bien, Docteur, vous avez du recevoir ma dernière analyse, je crois qu'elle n'est pas très bonne"
- Consultation du bilan : HbA1c à 9.4% ; LDL à 1.90 g/l ; TG à 2.40 g/l. Microprotéinurie à 43 mg/24h



- **SCENARIO N°3**

- Le patient entre dans le cabinet et s'assied. Détendu. Non connu du médecin.
- A la question du médecin : "Qu'est-ce que je peux faire pour vous"
- " Et bien, Docteur, c'est à la médecine du travail... Ils m'ont trouvé de la tension et du sang dans les urines. Ils m'ont dit de vous consulter, mais je suis en pleine forme. J'ai amené les résultats"
- Courrier de la médecine du travail : ATCD de cancer colique chez le père ; TA à 160/95
- Glycémie capillaire à 1.30g/l à 11 h 00 du matin
Protéinurie à ++ Hématurie à +