



ÉCHANGER
AUTREMENT

ENCOURAGER
L'EXPRESSION
DU PATIENT

gsk

LA DEMANDE « SUR LE PAS DE PORTE »^{1,3,4,5}

Alors que vous avez commencé à prendre un peu de retard et que la salle d'attente se remplit une de vos patientes, sur le pas de la porte, vous dit...

« Au fait docteur, je voulais vous dire... »

*Serait-ce reparti pour une 2^e consultation ?
Comment éviter ce type de situation ?*

SELON UNE ÉTUDE TRANSVERSALE NATIONALE MULTI-CENTRIQUE RÉALISÉE EN FRANCE ET PUBLIÉE EN 2014, CHAQUE CONSULTATION COMPORTE EN MOYENNE 2,6 MOTIFS DE CONSULTATION.

Les demandes de fin de consultation concernent en général des problèmes « difficiles » à évoquer pour le patient car souvent chargés sur le plan émotionnel, ou reflétant des peurs vis-à-vis de la maladie (problèmes cardiaques, cancer...).

Les patients, paradoxalement, ne posent pas toujours les questions qui les préoccupent lors de la consultation par crainte de ne pas arriver à s'exprimer convenablement, ou parce que le médecin ne leur en laisse pas l'initiative. Les médecins soucieux, à juste titre, de collecter des informations pour poser leur diagnostic, interrompent fréquemment le patient pour rediriger la conversation, ce qui empêche le patient de terminer ce qu'il disait.

IL A ÉTÉ MONTRÉ QUE, LORS DE L'EXPOSÉ DU MOTIF DE CONSULTATION, LE MÉDECIN INTERROMPAIT EN MOYENNE LE PATIENT AVANT

30 SECONDES !

Alors que faire pour éviter cet écueil ?



LES DIFFÉRENTS TYPES DE QUESTIONS ^{1,3,4,6}

Tout repose sur la manière de questionner du médecin. Pour en saisir l'importance, il n'y a qu'à penser aux conséquences sur la réponse que peut avoir une question suggestive (« Vous n'avez pas de douleurs, n'est-ce pas ? ») ou une question multiple (« Avez-vous eu des régurgitations, des brûlures ou des douleurs à l'estomac ? »).

Il existe d'autres façons de questionner non seulement plus efficaces mais qui prennent en considération le patient.



1 LA QUESTION OUVERTE EN INTRODUCTION

L'entrée en matière dans la consultation se fait bien souvent par une question ouverte :

« Bonjour, qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui ? »

2 LA QUESTION RITUELLE

Après la réponse du patient, le médecin peut avoir tendance à embrayer sur ce premier motif de consultation.

Pour éviter le piège de la demande de dernière minute, il est donc important **d'aller au devant d'un autre motif de consultation** en poursuivant par une question rituelle.

○ *« Et quoi d'autre ? »*

○ *« Il y a autre chose dont vous vouliez me parler ? »*

Ce type de question peut devenir un **automatisme**.

3 LA QUESTION OUVERTE

Il est fréquent de poursuivre avec des questions fermées :

« Et le traitement vous le supportez bien ? »

« Vous le prenez bien ? »

À ces moments de la consultation, le recours aux questions ouvertes pourrait faire émerger des préoccupations de la patiente. **Elles permettent d'explorer sans suggérer les préoccupations du patient.**

La question ouverte ne vient pas naturellement. Il est donc possible de se constituer son stock de questions. Elles pourront être utiles tout au long de l'entretien, lorsqu'un changement de comportement est abordé ou encore lorsque le patient raconte comment se passe son traitement.

4 LA QUESTION FERMÉE

Elle commence en général par :

- « Est-ce que... »
- « Pensez-vous que... »
- « Pouvez-vous... »
- « Êtes-vous... ? »

Elle **contribue à la précision et à la clarification des faits**. Dans la consultation médicale, il s'agit essentiellement d'en utiliser **dans la phase du questionnement diagnostique** lorsque des données précises sont recherchées.

5 LA QUESTION REFLET

Elle **reprend exactement ce qui vient d'être dit sous forme interrogative** sans chercher à orienter la réponse. Elle augmente les chances d'en savoir plus, tout en témoignant de l'empathie. Elle évite astucieusement d'utiliser le pourquoi, perçu trop souvent comme inquisiteur.



« Et le traitement vous le supportez bien ? »



« Oui, globalement. »



« Globalement ? »



« Oui enfin... c'est vrai que... »



« Oui ? »



« De temps en temps j'ai des petits épisodes de diarrhée après avoir pris mon traitement, pas très fort mais à ces moments là j'ai envie d'aller très vite aux toilettes et c'est gênant quand je ne suis pas chez moi. »

Ces questions reflètes pourront être utilisées **tout au long de la consultation, dès que l'on souhaite appeler le développement de la réponse du patient**.

Dans ce type de question, le ton employé sera important afin d'engager le patient à poursuivre sans qu'il ne se sente jugé.

Le questionnement du patient aux différents moments de la consultation, avec notamment des questions ouvertes, peut parfois faire peur au médecin dans un timing serré, il peut apparaître plus comme une source de retard qu'une aide à la relation.

Chaque type de question trouvera sa place dans la chronologie de la consultation.

RÉSUMER ET RECADRER ^{3,7}

D'où l'importance de manier le résumé et le recadrage quand le patient a suffisamment développé un sujet. Le médecin pourra alors habilement interrompre le patient en reformulant ce que le patient vient de dire et en réorientant ou en précisant sa question. C'est ce que l'on appelle le recadrage.



Lorsque le patient s'étend dans sa discussion et que le médecin souhaite faire une transition, le résumé sera à ce moment très utile.

« Vous me citez des effets gastriques et des sécheresses cutanées avec le traitement que je vous ai donné. Nous allons reconsidérer le traitement et nous reverrons ensemble les modalités en fin de consultation. J'aimerais maintenant que nous évoquions le second problème qui vous amène. »

L'art de questionner, pour faire face aux patients au contraire plus timides et concis, sera de respecter les silences, d'encourager le patient à parler en utilisant le renforcement positif, c'est-à-dire la valorisation du patient à la moindre occasion *« votre application à faire ce traitement est remarquable même s'il vous arrive de... »* et en ayant mis en place un climat de confiance.

L'anamnèse devrait utiliser la technique de l'entonnoir.

POUR COMMENCER

- **QUESTION OUVERTE GÉNÉRALE**
pour démarrer la consultation
- suivie **D'UNE QUESTION RITUELLE**
(le fameux « et quoi d'autre ? »)

POUR POURSUIVRE

- **DES QUESTIONS OUVERTES**
pour inciter le patient à décrire ses préoccupations ;
- **DES QUESTIONS FERMÉES**
pour obtenir des données factuelles ;
- **DES QUESTIONS REFLET**
pour faire préciser les propos de l'interlocuteur. Le fait d'entendre son discours repris par la personne en face de soi permet également d'en prendre conscience, et de confirmer ou rectifier le cas échéant.

LA TECHNIQUE DE L'ENTONNOIR ²

RÉFÉRENCES

1. GACHE P *et al.* L'entretien motivationnel: quelques repères théoriques et quelques exercices pratiques. Rev méd suisse 2006 ; 2 : 31657.
2. SILVERMAN J *et al.* Outils et stratégies pour communiquer avec le patient. Editions médecine et Hygiène 2010 (316 pages): p 114.
3. JUNOD N *et al.* Approches en communication pour le bon déroulement d'une consultation. Edité par les hôpitaux universitaires de Genève (HUG) (2005).
4. VALLEE JP *et al.* La demande exprimée d'emblée par le patient est-elle sa principale, ou sa réelle, préoccupation ? Médecin 2006 ; 2 (1) : 25-26.
5. LETRILLIART L *et al.* ECOGEN : étude des Eléments de la Consultation en médecine GENérale. Exercer 2014 ; 114 : 148-57.
6. RODONDI PY *et al.* Que cache l'agenda caché ? Rev méd suisse 2005 ; 5 : 30169.
7. La communication dans la médecine au quotidien – Guide pratique 2013. Edité par l'académie suisse des sciences médicales (ASSM).

Pour compléter et approfondir ce sujet des vidéos interactives sont à votre disposition sur notre site internet : **GSKpro.com**

Laboratoire GlaxoSmithKline, responsable de traitements, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalités la gestion et le suivi i) de l'activité d'information promotionnelle, ii) de la communication médicale ou scientifique, iii) de ses clients et de la relation client. Ils permettent notamment de vous envoyer par email des informations scientifiques, médicales ou promotionnelles, ainsi que des offres de service telles que des invitations à des webinars et à des événements. Les données sont collectées à des fins commerciales légitimes et sont indispensables à ces traitements. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité et d'opposition pour motif légitime pour l'ensemble des données vous concernant. Vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment, lorsque nous traitons vos données personnelles sur la base de votre consentement. Ces droits s'exercent auprès du délégué à la protection des données par courrier électronique à fr.cpa@gsk.com ou par courrier postal à Laboratoire GlaxoSmithKline – Délégué à la protection des données – 23, rue François Jacob – 92500 Rueil-Malmaison. Vous pouvez en apprendre davantage sur les données que nous pouvons traiter à votre sujet, et comment nous les utilisons à l'adresse suivante <https://privacygsk.com/fr-fr/hcp>.

Département
Information et
Accueil
Médical

Des réponses à
vos questions au
01 39 17 84 44

Fax : 01 39 17 84 45
e-mail : diam@gsk.com

Du lundi au vendredi
de 9h30 à 18h00