DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

Quelles attentes envers le médecin?

Le consentement éclairé des patients demande du temps!

On ne le dira jamais assez, la relation entre médecins et patient-es est asymétrique. Du côté du médecin, il y a la nécessité de l'efficience et l'exigence de la précision, alors que du côté des patient-es, il y a l'attente certes d'avoir un diagnostic fiable, mais surtout de le comprendre, de pouvoir appréhender les conséquences concrètes sur sa vie et le besoin d'une certaine compassion. Ces deux logiques ne sont pas antinomiques, mais elles nécessitent de consacrer le temps nécessaire à ses patientes et patients.

Après le premier choc vécu par les patient-es préoccupé-es par leur état de santé qui se détériore, il convient pour le médecin de s'assurer de leur bonne compréhension de la situation. Chacune et chacun a ses propres particularités, mais de manière générale, il est préférable pour le corps médical d'éviter le jargon – même celui qui lui paraît connu de toutes et tous – et surtout de se soucier du niveau de compréhension de ses patient-es mais aussi, dans certains cas, de leurs proches.

La plupart des conflits proviennent du fait que des entretiens durent trop longtemps ou alors sont menés au moment où la personne vit le choc d'un diagnostic grave et n'est pas apte à recevoir davantage d'informations.

Or, ces situations sont évitables. En effet, plusieurs méthodologies existent, par exemple séparer des rendez-vous en deux lorsque la situation l'exige, inviter la patiente ou le patient à venir accompagné-e de son ou sa partenaire ou de sa famille, ou encore simplifier les choses par le truchement de schémas ou de résumé de la situation.

Les patient-es du 21e siècle n'acceptent plus – et c'est une bonne chose – le paternalisme ou la posture d'experte ou d'expert désigné-e qu'ont pu prendre certains médecins au siècle passé. Elles et ils exigent d'être actrices et acteurs et non plus uniquement spectatrices et spectateurs de leur santé. Elles et ils veulent pouvoir décider, en toute connaissance de cause, de la manière dont elles et ils souhaitent organiser leur santé et connaître les options à leur disposition.

Il est préférable pour le corps médical d'éviter le jargon.

Plus que tout, il convient à notre sens d'éviter les crises d'égo qui sont souvent sources de tension. Une patiente ou un patient appelle pour faire part de son impression qu'une facture est surfaite ? Le médecin ne doit aucunement se sentir attaqué, mais il convient alors d'expliquer la facture pour écarter tout éventuel malentendu (et que celui ou celle qui n'a jamais fait d'erreur dans le TARMED lance la première pierre !). Une patiente ou un patient au diagnostic grave désire un deuxième avis ? Ce n'est pas un manque de confiance ou une marque de défiance, mais simplement la volonté de faire au mieux et d'être bien sûr-e des faits.

C'est à ce prix-là que la relation de confiance s'entretient et se construit. Ni plus, ni moins.

Baptiste Hurni
Conseiller national, président de la section romande de la fédération suisse des patient-es

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/bien-communiquer-pour-mieux-soigner/le-consentement-eclaire-des-patients-demande-du-temps/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.