

APPROCHE DU MALADE



Dr Malika MOUSSA HAMAD
Cycle de formation destiné aux
Accompagnateurs Psycho Sociaux (APS)
UE / Solidarité Féminine
2021/2022



Pourquoi parler de l'approche du malade ?



- œ Le malade est mécontent
- œ Le malade ne se sent pas écouté
- œ Le malade trouve le soignant malpoli
- œ Le malade n'aime pas venir dans ce lieu

Au contraire...

- œ Pourquoi tant de monde chez ce médecin ?
- œ **Cela vient de l'approche utilisée par ce soignant**

INTRODUCTION



- œ Le patient consulte pour savoir ce dont il souffre
- œ Le soignant s'occupe des plaintes, de traiter la maladie

- œ Problèmes :
 - œ les émotions du patient sont mises de côté
 - œ la prestation qui reste « technique »
 - œ absence d'empathie

RELATION SOIGNANT/SOIGNE

SOIGNANT

SOIGNE

☞ Compétence

☞ Observe les symptômes

☞ Confiance dans la
compétence

☞ Ne connaît pas (profane)

☞ Se soumet aux
prescriptions et aux
jugements

LA COMMUNICATION AVEC LE MALADE



Comment être en écoute active ?

- Idées préconçues à exclure
- Etre disponible
- Laisser l'autre s'exprimer
- Le questionner
- L'inciter à préciser ce qu'il dit
- Lui donner des signes visuels et verbaux d'intérêt
- Reformuler ses propos
- Pratiquer des silences
- Témoigner de l'empathie
- Rester neutre et bienveillant



LES CONDITIONS D'UNE BONNE COMMUNICATION



∞ Choix :

∞ du lieu, du moment, de la qualité du moment

∞ Les informations du malade :

∞ selon sa compréhension,

∞ selon ce qu'il veut savoir,

∞ respecter son cheminement, ses sentiments,

∞ Proposer de se revoir

CE DONT LE MALADE A BESOIN



∞ Informations qui servent de repères pour comprendre :

∞ ce qui lui arrive

∞ pour prendre des décisions

- éviter les informations qui ne servent à rien même si elles sont justes

∞ Ex: langage technique, pourcentage, traitements pratiqués

RELATION SOIGNANT/FAMILLE



☞ Attention au respect du secret médical

☞ Accord du malade pour discuter avec la famille

RELATION ENTRE SOIGNANTS



- œ Parler en équipe (si c'est possible) des pathologies et de la manière d'aborder les patients
- œ Se référer au cours sur le BURN OUT pour repérer les signes de souffrance

CONCLUSION



- œ L'écoute active est importante
- œ Réunir autant que possible les conditions pour une bonne communication
- œ Respecter le secret médical

**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**



Et vous ?