



Conseils pour une conversation fructueuse avec vos prestataires de soins

Par : [Brenda Hearson inf.aut., MN, CHPCN\(C\), CNS](#) et [Cornelius Woelk MD, CCMF, FCFP](#)

La qualité de la communication compte pour beaucoup dans la qualité des soins de santé. Malheureusement, on a parfois du mal à parler avec le médecin ou l'équipe soignante, surtout s'il s'agit d'une maladie grave ou de la mort, par peur de paraître exagérément inquiet ou exigeant, de connaître les détails ou la suite probable ou encore de perdre la volonté de vivre et le goût de se battre.

Pourtant, il est tout à fait normal d'être préoccupé par l'idée de la mort. Ce n'est ni une exagération ni un manque de courage. Il s'agit tout simplement de s'informer et de participer aux soins.

Auparavant, c'est plutôt le médecin qui dirigeait la conversation; les patients posaient peu de questions, à moins d'y être invités. Or, les choses changent lentement et, de plus en plus, la relation entre patient et médecin est considérée comme un partenariat, auquel tous deux doivent participer. Vous et votre médecin travaillez en équipe, une équipe qui peut aussi comprendre le personnel infirmier, un pharmacien, un travailleur social et d'autres prestataires de soins.

Voici quelques moyens d'améliorer la communication au sein de cette équipe pendant une période difficile, que vous soyez dans le bureau du médecin, à la clinique, à l'hôpital ou au téléphone. Si nous parlons surtout de vous et de votre médecin, il va sans dire que nos conseils valent pour toute discussion entre vous et les membres de votre famille ou l'équipe soignante.

Préparer un rendez-vous

Planifier

Tirez le meilleur parti de chaque entretien. Avant chacun, prenez quelques minutes pour réfléchir à vos questions, formuler vos préoccupations et décider qui peut le mieux vous aider. Évaluez combien de temps il vous faudra pour exprimer vos préoccupations et poser vos questions. Si vous avez de nombreux points à traiter, demandez s'il est possible de prévoir un rendez-vous plus long ou si vous pouvez prendre deux rendez-vous. Voici quelques suggestions qui simplifieront les choses pour vous, pour votre médecin et pour votre équipe soignante et qui vous permettront d'obtenir le plus de réponses possible.

Dresser une liste des points à discuter

Dressez une liste de tout ce que vous souhaitez demander ou dire à votre médecin. Déterminez les points les plus importants et placez-les en tête de liste, pour le cas où votre consultation ne durerait pas assez longtemps pour les aborder tous. De cette façon, vous résoudrez au moins l'essentiel. Vous pourriez même montrer votre liste au médecin à votre arrivée. Il verra si certains points peuvent être regroupés et s'il vaut mieux changer l'ordre étant donné ce qu'il a à vous dire.

Apporter tous les documents et autres éléments nécessaires

Pensez à apporter tous vos médicaments. Si vous préférez apporter seulement une liste, n'oubliez pas d'y inscrire la dose que vous prenez et à quelle fréquence vous prenez chacune. Votre liste doit inclure tous les produits de soins naturels et les compléments, comme les herbes et les vitamines, parce qu'ils peuvent interférer avec la médication prescrite par le médecin et même en diminuer l'efficacité. (On

sait par exemple que certains médicaments naturopathes interfèrent avec la chimiothérapie et les analgésiques.) Préparez-vous à parler de vos symptômes. Au besoin, notez les plus troublants en précisant leur force et leur fréquence, ce qui les aggrave, ce qui les atténue, quels sont les médicaments que vous prenez pour vous soulager et quel est l'effet de ces médicaments. Ce peut être une bonne idée de dresser ce [relevé des symptômes](#) pendant quelques jours avant votre rendez-vous.

Voir aussi la section « [Symptômes](#) ».

Emmener un membre de la famille, un ami ou un bénévole

Il est souvent utile de se faire accompagner d'une personne qui prendra des notes. En effet, il est difficile de se souvenir de tout ce qui se dit et il est bon d'avoir quelqu'un qui puisse vous rappeler certains détails ou même poser des questions que vous auriez oubliées. Pourquoi ne pas demander au médecin l'autorisation d'enregistrer la consultation pour s'en remémorer les détails plus tard?

Se faire accompagner d'un interprète au besoin

Si vous ne parlez pas la même langue que votre médecin, vous pourriez avoir du mal à obtenir ou à communiquer les renseignements nécessaires. L'aide d'un interprète vous sera alors utile. Même si vous êtes tenté de confier cette tâche à un membre de votre famille ou à un ami, dites-vous que la traduction sera sans doute meilleure de la part d'une personne que vous ne connaissez pas si bien, qui ne sera pas perturbée par les renseignements échangés et qui sera plus à même de faciliter la communication entre vous et le médecin. En outre, vous serez sans doute plus à l'aise d'aborder des sujets sensibles ou des émotions très fortes.

De quoi pouvez-vous parler?

Émotions et spiritualité

N'oubliez pas que les membres de l'équipe soignante peuvent vous aider, vous, votre famille et vos amis, à composer avec vos besoins affectifs et spirituels. Il n'est peut-être pas possible de trouver réponse à toutes les questions, mais il suffit parfois de parler de ces sujets importants.

Ce qui vous importe

Pour vous offrir les meilleurs soins possible et répondre à vos besoins, votre médecin doit savoir ce qui importe pour vous. Réfléchissez aux questions ci-dessous et parlez-en avec lui :

- Que voulez-vous arriver à faire?
- Quelles sont vos plus grandes sources de stress?
- Quels grands événements vous touchent actuellement?
- Quels sont vos espoirs actuels?
- Quand vous pensez à ce qui vous attend, qu'est-ce qui vous inquiète le plus?

Sources d'information

Les patients et leur famille lisent, cherchent sur Internet et parlent avec des amis qui ont vécu une situation semblable à la leur. L'information que vous tirez de ces sources peut vous donner de nouveaux espoirs ou vous suggérer une méthode différente de celle que propose votre médecin. Il est tout naturel d'en faire part à l'équipe soignante. Il est aussi naturel de craindre d'avoir l'air de ne pas leur faire confiance. Pensez à la manière de transmettre cette information à l'équipe soignante sans rompre le dialogue. Dites par exemple : « Je sais que vous m'avez dit qu'il n'y a rien d'autre à faire, mais j'ai lu [dans un magazine (précisez lequel) ou sur Internet] que... » N'oubliez pas que votre médecin peut avoir des contraintes de temps. Mettez en évidence l'information que vous souhaitez lui communiquer. S'il s'agit d'un article, laissez-lui en un exemplaire.

communiquer. Si il s'agit d'un article, laissez lui en un exemplaire.

Tirer le meilleur parti de la consultation

Déterminer les points les plus importants

C'est la durée de la consultation qui détermine le nombre de sujets vous pouvez aborder. Pour une consultation de durée ordinaire, choisissez les trois ou quatre sujets ou questions qui vous importent le plus et annoncez-les au médecin dès le début de l'entretien (p. ex. : « J'ai trois questions pour vous, aujourd'hui. » ou « Je dois vous parler de la douleur, d'une aide à domicile et de mes enfants. »). S'il reste du temps ensuite, prenez un autre sujet dans la liste. Si vous gardez le plus important pour la fin, vous risquez de ne pas avoir le temps d'en parler.

Ne pas s'écarter du sujet

Il se peut que la conversation s'écarte des questions pressantes. Vous devez alors ramener le médecin ou revenir vous-même aux questions que vous souhaitez résoudre pendant la consultation.

Être honnête

Même si vous avez l'impression que votre médecin aimerait entendre seulement certaines choses, il importe au contraire de lui dire ce que vous pensez vraiment. Si vous vous inquiétez du traitement qu'il a prescrit ou que vous n'êtes pas certain d'avoir été compris, dites-le-lui ouvertement. Dites aussi si vous estimez avoir besoin d'un temps de réflexion ou si vous avez du mal à comprendre. Si la consultation tire à sa fin, c'est une raison suffisante pour que le prochain rendez-vous ait lieu plus tôt que prévu.

S'assurer de bien comprendre ce qui se dit et ce qui se passera

N'ayez pas peur de poser des questions ou de récapituler devant le médecin ce qu'il vient de vous dire, pour vérifier si vous avez bien compris. S'il prescrit un nouveau médicament, un examen ou la consultation d'un autre spécialiste, demandez-lui pourquoi il le fait, ce que cela implique, s'il y a des effets secondaires, si les résultats de l'examen vont vous aider à comprendre ou à décider et ce à quoi vous devez vous attendre une fois les résultats connus. Il est tout à fait normal de répéter dans vos propres mots ce que le médecin a dit pour vous assurer d'avoir bien compris.

Demander au besoin une information écrite

Un document écrit peut vous aider à vous rappeler les points importants et à en parler avec votre famille. Aimerez-vous montrer les résultats d'un examen à quelqu'un? Souhaitez-vous qu'on écrive la façon de prendre le médicament qui vous est prescrit? Demandez au besoin une explication écrite des termes techniques et de tout ce que vous ne comprenez pas.

Planifier la prochaine consultation

Demandez au médecin ce à quoi vous devez vous attendre et ce que vous devez faire en cas de problème. Quelle est la meilleure façon de communiquer avec lui? Que faire si vous avez besoin d'aide les week-ends ou la nuit? Si vous estimez avoir besoin de temps pour résoudre d'autres problèmes ou parler d'autres préoccupations, demandez à quel moment il peut vous accorder une vingtaine de minutes (ou le temps dont vous avez besoin) pour le faire.

Prendre les décisions avec son médecin

Il est essentiel de bien communiquer pour prendre les décisions les plus judicieuses en matière de soins. Ce sont souvent des questions complexes, et la décision peut devenir un lourd processus,

surtout si vous avez une maladie grave. N'hésitez pas à faire participer votre famille et l'équipe soignante à ce processus.

Ne pas oublier que vous êtes partenaire de votre équipe soignante

Écoutez attentivement ce que dit le médecin. Assurez-vous qu'il vous écoute lui aussi. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'examen, le médicament ou le traitement prescrit, dites-le et expliquez vos raisons. Autrement, il ne saura pas ce que vous en pensez. Écoutez sa réponse. Peut-être avez-vous oublié un élément de l'information qu'il vous a donnée ou des suggestions qu'il a faites.

Demander quelles sont les autres possibilités de traitement ou les autres options

Vous avez intérêt à comprendre toutes les options qui s'offrent à vous. Ce qui vous paraît essentiel ne l'est pas nécessairement pour les autres. Pour obtenir les réponses que vous cherchez, pensez à poser des questions comme celles-ci :

- Quels risques ou quels avantages y a-t-il à suivre ce traitement ou à subir cette chirurgie dès maintenant?
- Qu'arriverait-il si je ne suivais pas le traitement ou si je ne me faisais pas opérer?
- Y a-t-il d'autres traitements possibles?
- Qu'est-ce que je peux faire ou envisager qui me soit bénéfique, peu importe que je suive ce traitement ou que je choisisse une autre démarche thérapeutique?

Si votre médecin recommande un traitement que vous ne comprenez pas, ces questions vous aideront peut-être à obtenir des précisions :

- Comment en êtes-vous venu à choisir ce traitement?
- Pouvez-vous m'aider à comprendre pourquoi vous avez choisi ce traitement?

Voir aussi la section « Décisions en matière de soins de santé : Stratégie pour la prise de décision et la planification préalable des soins »

Autres moyens de communiquer avec le médecin

Entretien au téléphone ou à l'hôpital

Pour joindre votre médecin au téléphone, appelez son bureau et demandez à quel moment il est attendu ou quel est le meilleur moyen de lui parler au téléphone. Pour lui parler à l'hôpital, demandez au personnel à quel moment il effectue généralement ses rondes ou à quel moment vous pourriez le voir. Demandez au personnel infirmier de vous aider à prévoir un entretien avec lui.

Entretien familial

Il est parfois utile de prévoir une rencontre avec les membres de votre famille, le médecin ou l'équipe soignante. Tous pourront échanger de l'information, poser des questions, comprendre les objectifs de chacun et contribuer au plan de soins.

Contenu revu en janvier 2023