

LIGUE DES USAGERS DES SERVICES DE SANTÉ, LUSS ASBL

FÉDÉRATION D'ASSOCIATIONS DE PATIENTS ET DE PROCHES

COMMENT, AU SEIN DE LA CONSULTATION, CRÉER LES
CONDITIONS NÉCESSAIRES À LA PRIS DE PAROLE DU
PATIENT ?

2 DECEMBRE 2017





EDITO: LE PATIENT SE TAIT... L'EMPREUR NE REGIN

LE POINT DE VUE DES PATIENTS MALADES CHRONIQUES

JE SUIS UNE PERSONNE, UN PATIENT, PAS UNE MALADIE

MÉDECIN GENERALISTE ET MALADE CHRONIQUE = UNE RELATION PARTICULIÈRE
IL EN RÉSULTE DES BESOINS DE SOINS GLOBALEMENT ACCRUS POUR CES
PERSONNES : LE MÉDECIN TRAITANT ET SON PATIENT CHRONIQUE SE VOIENT
DONC RÉGULIÈREMENT.

➔ UNE BONNE COMMUNICATION ENTRE LE MÉDECIN ET LE PATIENT EST
INDISPENSABLE POUR DES SOINS DE QUALITÉ.



1. IMPORTANCE DE LA POSTURE ADOPTÉE PAR LE MÉDECIN : POSTURE HAUTE D'EXPERT OU D'ÉGAL À ÉGAL - ROMPRE AVEC UN MODÈLE MÉDICAL PLUS PATERNALISTE ET AUTORITAIRE

2. LAISSER UNE PLACE ET DU TEMPS À L'ÉCOUTE ET AU RELATIONNEL
LA PRISE DE PAROLE DU PATIENT= PARTICIPATION=PROCESSUS ET NON PAS UN OBJECTIF EN SOI= VARIE D'UN PATIENT À L'AUTRE, MAIS AUSSI D'UN MOMENT À L'AUTRE POUR UN MÊME PATIENT

3. TENIR COMPTE DES COMPÉTENCES PSYCHO SOCIALES DE LA PERSONNE MAIS TRAITER LES PATIENTS COMME DES ADULTES : TOUTES LES INTELLIGENCES MÉRITENT LE RESPECT. ADAPTER LA COMMUNICATION EN FONCTION DE LA PERSONNE

4. LA COMMUNICATION AVEC LE PATIENT SE DÉROULE DANS UNE LANGUE CLAIRE ET AVEC LE MOINS DE JARGON POSSIBLE



5.LE RESPECT ET LA CONFIANCE MUTUELLE DANS LA RELATION THÉRAPEUTIQUE
LE PATIENT DOIT SE SENTIR SUFFISAMMENT EN CONFIANCE POUR SE LIVRER

**CERTAINS PATIENTS PERDENT CONFIANCE ENVERS LES MÉDECINS CAR ILS
ONT REÇU DES DIAGNOSTICS CONTRADICTOIRES.**



6. LE MÉDECIN CONSACRE PLUS DE TEMPS AUX PATIENTS QU'À L'ADMINISTRATIF (ORDINATEUR) ET PREND LE TEMPS D'ÉCOUTER LE PATIENT : ATTENTION LES COUPS DE TÉLÉPHONE QUI INTERROMPENT ET COUPENT L'ENVIE DE PARLER

7. ATTITUDE D'ÉCOUTE ET D'EMPATHIE, DIALOGUE ET BIENVEILLANCE : SE SENTIR ÉCOUTÉ ET ENTENDU, COMPRIS ET CRU.

LE PATIENT DOIT SE SENTIR SUFFISAMMENT ENTENDU ET COMPRIS QUE POUR POUVOIR EXPRIMER SON OPINION

LE DÉNI DE CERTAINS MÉDECINS QUI DISENT AUX PATIENTS QUE LES SYMPTÔMES QU'ILS AVANCENT SONT DES PRODUITS DE LEUR IMAGINATION FERME LE DIALOGUE ENTRE LE PATIENTS ET LE MÉDECIN.

EXEMPLE DES PATIENTS ATTEINTS DE FIBROMYALGIE : PENDANT LONGTEMPS ET ENCORE AUJOURD'HUI NE SE SENTENT PAS COMPRIS ET CRUS ET CONSIDÉRÉS COMME DES VRAIS MALADES.

8.S'ADRESSER AU PATIENT EN TANT QUE PARTENAIRE ET ACTEUR ; PRENDRE LE PATIENT EN CONSIDÉRATION

9.PAS DE JUGEMENT OU DE DISCOURS MORALISATEURS MAIS FIXER AVEC LE PATIENT DE NOUVEAUX OBJECTIFS DE VIE

→ ECOUTE ACTIVE, REGARD POSITIF, PÉDAGOGIE, PRÉSENCE, DIALOGUE FACILITANT LES QUESTIONS ET DEMANDES DES PATIENTS. SOIT AUTANT D'ASPECTS QUI COMPTENT POUR ASSURER UNE RELATION DE CONFIANCE, ET

DANS LA DURÉE, ENTRE PATIENTS ET PRATICIENS 

LA LUSS

FÉDÉRATION D'ASSOCIATIONS DE PATIENTS ET DE PROCHES

La LUSS est la fédération francophone indépendante des associations de patients et de proches.

Elle œuvre pour l'accès à des soins et services de santé de qualité pour tous et valorise la participation active des usagers aux politiques de santé.

3 AXES DE TRAVAIL

SOUTENIR LES ASSOCIATIONS

Répondre aux besoins exprimés par les associations pour leur permettre d'assurer leurs missions en toute sérénité.

FORMER ET INFORMER

Favoriser le développement des capacités d'analyse et de compréhension des politiques de santé.

PARTICIPER AUX POLITIQUES DE SANTÉ

La LUSS est reconnue comme représentant officiel du point de vue des patients et occupe à ce jour 19 mandats.

RÔLE ET MISSIONS DES ASSOCIATIONS

- DÉFENDRE COLLECTIVEMENT LES INTÉRÊTS DES PATIENTS ATTEINT DE LA PATHOLOGIE
 - Relayer les besoins vers les autorités compétentes, y compris au niveau européen
- SOUTENIR ET PROMOUVOIR LA RECHERCHE
 - Organisation d'événements, récolte de fonds

Pour plus d'informations :
www.luss.be



Merci pour votre attention !

LUSS asbl

Avenue Sergent Virthoff, 123
5000 Namur

T : 081 74 44 28

F : 081 74 44 25

E : luss@luss.be

culture.be

