

La boussole du patient

Joy Demeulemeester,
responsable politique de la santé FRC
Véronique Glayre,
Infirmière conseil OSP



Un travail d'équipe

La boussole du patient

- Ecrit par Barbara Züst, co-directrice de l'OSP
- Traduit grâce à la FMH
- Adapté et promu en Romandie par la FRC
- Publié par les éditions Médecine & Hygiène

osp



frc

Qui est l'OSP ? (www.spo.ch)

L'organisation suisse des patients

- Une fondation qui fête ses 35 ans en 2016
- Indépendante, neutre sur le plan politique et confessionnel
- Présente dans toute la Suisse: 4 bureaux en Suisse alémanique, 1 à Lausanne, 1 à Genève et 1 au Tessin
- 9000 membres

osp



Quels sont ses buts?

- Défense des intérêts et des droits des patients
- Représentation des patients
- Soutien aux patients lésés
- Soutien aux assurés

Qui est la FRC ? (www.frc.ch)

La Fédération romande des consommateurs

- Une association vieille de 57 ans
- Sans but lucratif et libre de toute influence
- La référence en matière de consommation responsable
- 25'000 membres

Quels sont les buts de la FRC?

- Faire avancer la cause des consommateurs/assurés/patients
- Réagir à l'actualité en proposant des solutions concrètes
- Informer les consommateurs via les médias, etc.
- Offrir un service de conseils

Tous acteurs de la santé

- La guérison est un travail d'équipe
- Chacun a des compétences essentielles
- Objectifs communs: les faire reconnaître, les développer, donner des outils à cette fin

osp



frc

Le patient n'est pas un lapin crétin 😊



5 phases jalonnent le traitement

1. Collecter les informations
2. Evaluer les informations collectées
3. Prendre une décision éclairée
4. Comportement éclairé lors du traitement
5. Comportement éclairé en cas de conflit



Phase1 : Collecter l'information

Où trouver des informations indépendantes concernant la maladie et les différents traitements.

- Médecin de famille
- Internet: HON, Cochrane etc.
- Télémédecine
- Revues, émissions radio et télé

Préparer l'entretien avec son médecin

- Mettre par écrit ses questions
- Quelle est la durée du rendez-vous?
- Quels sont les risques et les conséquences d'une interventions?
- Quelle alternative?
- Et si on ne fait rien?
- N'avoir aucun scrupule à demander un second avis

Phase 2 : Evaluer les informations

- Indépendance
- Interprétation des statistiques
- Sources fiables

S'informer et poser des questions, vérifier est absolument essentiel!

Phase 3 : Prendre une décision

Les deux perspectives de la relation thérapeutique:

Le médecin = observateur

Il décrit les faits et recherches des causes objectives.

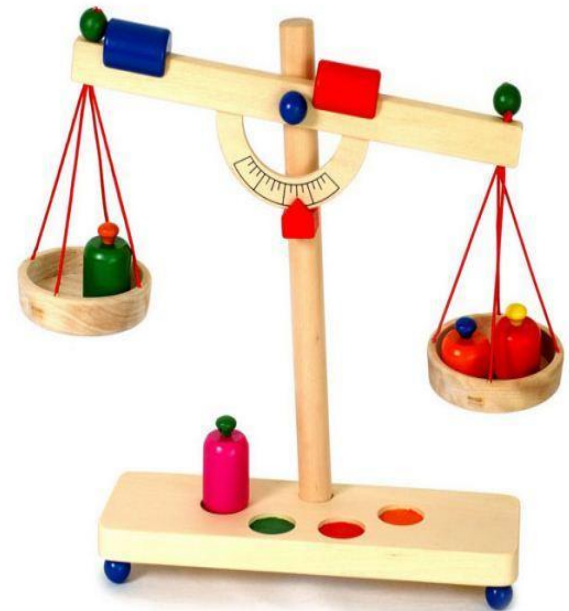
Le patient = protagoniste

Il agit sur les faits et recherche la décision juste pour lui.

Que signifie pour moi: Qualité de vie?

Qu'est-ce qui compte? →

- L'espérance de vie?
- L'aptitude à travailler?
- A faire du sport?
- La peur des rechutes?
- L'indépendance?
- La sexualité?
- Rester lucide?
- L'esthétique?
- ?



Information ⇒ consentement éclairé

- Un document signé ne rend pas compte de la réelle compréhension par le patient
- donner du temps et
- répéter, laisser venir les questions
- négociation entre le sentiment de responsabilité du soignant et l'autonomie du patient

Phase 4: Etre proactif lors du traitement

- Exprimer sa volonté, qu'elle soit d'ordre physique ou psychique, contribue au succès du traitement.
 - Informer lors d'effets secondaires
 - Poser des questions à chaque étape du traitement en cas de doute
 - Signaler ses antécédents médicaux
 - Parler de ses douleurs, des symptômes
 - Le moindre détail peut être important!
 - Faire confiance à son intuition

Clarifier, être attentif, gage de sécurité

- Clarifier l'entrée et le séjour à l'hôpital
- Clarifier le transfert et la sortie
- Clarifier le suivi à domicile
- Clarifier la prise de médicaments
- Clarifier la question des coûts

Phase 5 : en cas de conflit

Soignants et soignés ne savent souvent pas à quel point leurs conceptions de la maladie divergent.

- Conflit d'information?
- Conflit de relation?
- Conflit d'objectif?

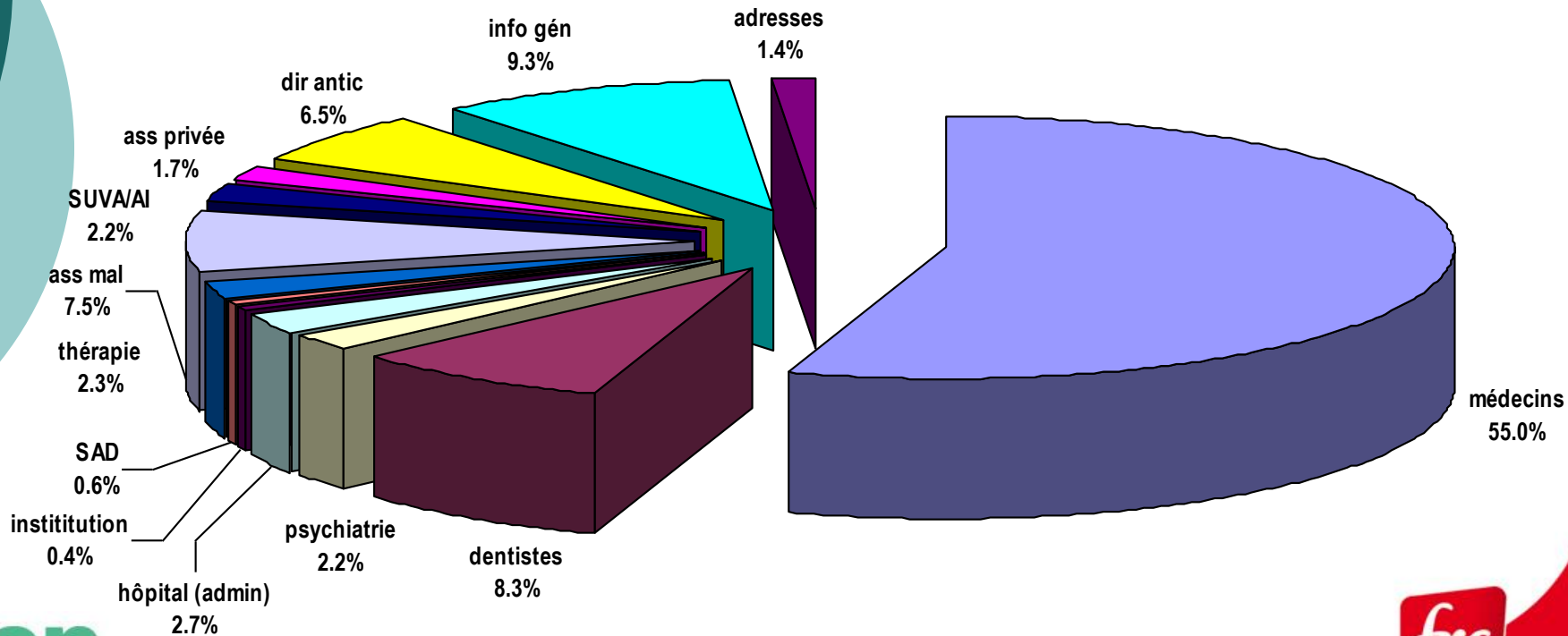
La Boussole du patient est un guide pour des solutions constructives.

Droits et devoirs des patients

- Droit à l'information
- Droit à l'auto-détermination
- Droit à la sphère privée
- Droit à la sécurité
- Droit d'opposition
- Devoir de collaborer
- Devoir d'annoncer
- Devoir d'atténuer le préjudice

Quel type de demandes ?

cas en 2010 (CH)



Plaintes fréquentes: l'écoute

patient ne se sent pas écouté

- souvent une problématique lourde qui dure depuis longtemps
- patient en souffrance physique et/ou psychologique ⇒ colère, découragement, impatience
- expression difficile, embrouillée, non francophone

Plaintes fréquentes: l'information

- accès au dossier médical (y compris confusion entre dossier et notes personnelles).
- communication avec l'équipe pluridisciplinaire (coordination de l'information)
- absence d'information surtout en postopératoire
- peur de poser des questions

De vous à nous?
On en parle?
Merci d'être là!

