

Approche centrée sur le patient

Cette dimension englobe la méthode clinique établie par le *Centre for Studies in Family Medicine* à l'Université de Western Ontario.

La méthode cherche à comprendre le problème de présentation d'un patient en le questionnant sur la maladie et le vécu de la maladie. Il faut savoir ce que ressentent les patients confrontés à leurs symptômes, comment ils expliquent ce qu'ils vivent, les effets sur leur vie et comment ils espèrent que le médecin pourra les aider à aborder ou résoudre ce problème.

Ceci est relié au processus d'acquisition d'une meilleure compréhension de la personne dans sa globalité — « qui est le patient » et « quel est son contexte ». Quelles personnes font partie de sa vie et quelles relations entretiennent-ils avec elles, qui ou quels sont les soutiens et quels sont les facteurs sociaux : tous ces éléments jouent un rôle pour mieux comprendre le contexte du patient. Ce contexte s'insère et transparaît dans la « maladie » et la façon dont celle-ci est vécue par le patient.

En tentant d'aborder une inquiétude, le patient et le médecin travaillent vers une compréhension commune du problème et de leurs rôles respectifs pour le résoudre. Comprendre le patient et son contexte est également important dans la promotion de la santé et la prévention efficace de la maladie, lesquelles sont incorporées dans cette méthode.

C'est une approche réaliste et, tout comme les soins en médecine familiale, elle est longitudinale. Les priorités du patient et du médecin sont respectées et équilibrées. Les ressources des individus et de la collectivité sont prises en considération dans ce processus.

On considère que cette méthode est un outil essentiel pour bâtir la relation médecin-patient. Le groupe de travail a jugé bon que les détails de la méthode soient clairement exprimés dans *Patient-Centered Medicine: Transforming the Clinical Method* par Stewart, Brown, Weston, McWhinney, McWilliam et Freeman. Nous n'avons pas tenté de redéfinir la méthode mais plutôt d'exprimer ses divers éléments comme des actions spécifiques que l'on peut observer durant la rencontre clinique. L'approche centrée sur le patient est omniprésente dans toutes nos rencontres cliniques, mais il y a des cas spécifiques où il est possible de mieux évaluer les habiletés dans cette dimension. On retrouve de nombreux exemples de tels cas dans les sujets prioritaires et les éléments clés.

Comportements observables :

1. Explore activement le vécu des patients aux prises avec un problème en s'informant de :
 - ce qu'ils ressentent en relation avec leur problème (sentiments)
 - comment ils expliquent ce qu'ils vivent (idées)
 - la conséquence de ce problème sur leur vie (impact sur le fonctionnement)
 - comment ils espèrent que le médecin pourra les aider à résoudre le problème (attentes)
2. En évaluant un problème clinique, il tente d'obtenir une meilleure connaissance et compréhension de la personne dans sa globalité en la questionnant sur son contexte (p. ex. qui d'autre partage sa vie [famille, conjoint, enfants], qui ou quels sont les soutiens, les autres facteurs sociaux [travail, finances, éducation, etc.]).
3. En cheminant pour développer un plan d'intervention face au problème du patient, il intègre le contexte du patient avec le vécu de sa maladie de façon claire et empathique.
4. En tentant de résoudre un problème, il travaille avec le patient pour en venir à une compréhension commune du problème et du rôle de chaque personne pour le résoudre en
 - encourageant la discussion
 - offrant au patient des occasions de poser des questions
 - encourageant la rétroaction
 - obtenant une clarification et un consensus
 - abordant les divergences d'opinion
5. En trouvant un terrain d'entente autour de la ligne de conduite à adopter pour résoudre le problème, il incorpore la promotion de la santé et la prévention de la maladie qui s'appliquent.
6. Aborde les problèmes du patient dans une perspective réaliste et longitudinale qui respecte et équilibre adéquatement les priorités du patient et celles du médecin; prend en considération les ressources des individus et de la collectivité.