



Recommandations pour une consultation centrée sur la personne



Renée du Toit

Consultante, Pretoria, Afrique du Sud.
dutoitrenee@gmail.com

Les soins que nous prodiguons doivent prendre en compte les besoins, les croyances et les préférences de nos patients, et pas seulement se concentrer sur leur maladie. C'est ce que l'on entend par l'expression « soins **centrés sur le patient** ». Pour renforcer ce concept, l'on peut utiliser le terme « soins **centrés sur la personne** », afin de ne pas oublier qu'il faut se préoccuper de la personne dans son entier, et de sa vie, y compris quand elle aura quitté le centre de santé.

Améliorer l'accès aux soins

Avant même de mettre en œuvre des soins centrés sur la personne, il faut d'abord faire en sorte que les services de santé oculaire soient accessibles à tous. Pour ce faire, renseignez-vous sur les besoins de la communauté, encouragez la population à utiliser les services de santé oculaire, et faites en sorte que les services soient également adaptés aux enfants, aux personnes âgées, aux personnes présentant une basse vision ou d'autres incapacités, y compris une mobilité réduite.

Impliquer les personnes dans leurs soins de santé

La mise en œuvre de soins « centrés sur la personne » ne signifie pas que les patients prennent de leur propre chef des décisions d'ordre clinique. Cela signifie par contre que les patients participent activement à la prise de décision.

Nous sommes tous différents les uns des autres. Des soins centrés sur la personne permettent au patient de participer à la « personnalisation » de sa prise en charge et de son soutien thérapeutique au fil du temps, pendant et après la consultation, de façon adaptée à ses besoins et à sa situation. Une prise en charge centrée sur la personne peut améliorer les soins et entraîner de meilleurs résultats thérapeutiques. Par exemple, les personnes présentant une affection oculaire chronique comme le glaucome doivent participer activement à leur santé oculaire, en revenant régulièrement au centre de santé pour des visites de suivi, pour un traitement

Avant tout geste de soin en ophtalmologie

- Lavez-vous les mains (avant et après)
- Mettez des gants lorsque c'est nécessaire, par exemple avant un geste invasif ou en cas de suspicion d'infection oculaire
- Essuyez/désinfectez le matériel
- Assurez-vous que l'éclairage est suffisant
- Expliquez clairement à la personne ce que vous allez faire
- Installez la personne aussi confortablement que possible



Adriane Ohanesian/Sightsavers

Une prise en charge centrée sur la personne peut améliorer les soins. SOUDAN DU SUD

au laser ou une opération, ou encore en instillant leur collyre tous les jours.

Voici quelques conseils pour offrir une consultation centrée sur la personne :

- 1 Prenez en compte le patient dans sa globalité.** Dès votre première rencontre avec une personne, notez ses caractéristiques physiques et comportementales. Y a-t-il des signes que celle-ci souffre de douleurs oculaires ? Observez comment la personne fait usage de sa vision quand elle entre dans la pièce. Prenez tous ces éléments en compte durant la consultation et, le cas échéant, aidez les personnes présentant des incapacités.
- 2 Établissez un bon rapport et communiquez de façon respectueuse pour instaurer la confiance.** Accueillez chaleureusement la personne et faites preuve de respect, d'empathie et de compassion. Apprenez à la connaître en tant qu'individu. Prenez le temps d'écouter. Faites preuve de considération envers les personnes présentant des incapacités, qu'elles soient auditives, visuelles ou intellectuelles.
- 3 Recueillez les antécédents de la personne. Demandez-lui ce qu'elle pense de son problème et ce à quoi elle s'attend.** Interrogez la personne sur les raisons qui l'ont amenée à consulter. Ceci guidera le recueil des antécédents et vous aidera à obtenir les informations dont vous avez besoin.
Demandez à la personne ce qui la préoccupe. Ce peut être une douleur, ou une incapacité à effectuer certaines tâches quotidiennes, ou des inquiétudes d'ordre non médical, comme le coût du traitement, le temps passé à attendre, ou des difficultés à revenir pour le rendez-vous de suivi.
Interrogez la personne sur ses attentes concernant le traitement et son résultat. Ceci vous aidera à mieux comprendre son point de vue et ses besoins.
- 4 Effectuez l'examen ophtalmologique et évaluez la vision.** Réalisez l'examen ophtalmologique qui convient à la situation.
En vous basant sur les informations obtenues durant l'examen et le recueil des

antécédents, détaillez les tests supplémentaires qui devront éventuellement être effectués. Expliquez à la personne en quoi ils consistent, sans oublier de mentionner leur durée et leur coût. Si vous devez envoyer la personne vers un autre établissement de santé, assurez-vous qu'elle a tous les renseignements nécessaires pour se rendre effectivement à cette consultation.

- 5 Choisissez une stratégie thérapeutique après discussion avec le patient et sa famille.** Les tests, le diagnostic, les traitements possibles et le pronostic doivent faire l'objet de discussions ouvertes, durant lesquelles vous ne porterez pas de jugement. Vous devez veiller à ce que le patient et les membres de sa famille aient bien compris ce qui leur a été dit sur l'affection de celui-ci :

- Demandez au patient s'il a bien tout compris ou si certains points restent obscurs.
- Répondez à toutes ses questions éventuelles.
- Accordez suffisamment de temps au patient pour qu'il soit sûr de sa décision.

Ceci est une approche éthique de la prise de décision clinique, qui reconnaît et respecte l'autonomie du patient et qui soutient ce que l'on nomme la « décision médicale partagée ». Lorsque les patients participent pleinement à la prise de décision thérapeutique, il est plus probable qu'ils suivront leur traitement. La décision médicale partagée peut par exemple permettre d'éviter que le patient refuse le médicament prescrit, ne le prenne pas correctement, ou cesse de l'utiliser avant la fin de la durée prescrite.

- 6 Encouragez l'autogestion.** Jour après jour, chaque individu prend des décisions, effectue des actions et gère des facteurs qui contribuent à sa santé. Nous pouvons soutenir nos patients en leur envoyant des messages (par exemple par SMS) pour leur rappeler leurs rendez-vous à venir, pour leur rappeler de surveiller leur vision ou leur santé oculaire, et pour les encourager à prévenir certains problèmes et maintenir leur santé oculaire. Ceci peut permettre à chacun d'améliorer ses connaissances pour prendre des décisions éclairées et bien gérer sa propre santé.
Pour conclure, lorsque les personnes sont impliquées dans leurs soins de santé, cela favorise :
- une meilleure expérience de leurs soins de santé
 - l'acquisition de connaissances sur leur santé et des attentes réalistes quant au résultat des soins
 - la prise de décisions partagées qui leur conviennent, concernant le diagnostic et traitement
 - l'autogestion de leurs soins, une meilleure observance du traitement et de meilleurs résultats thérapeutiques.