

ÊTRE CENTRÉ SUR LA PERSONNE EN TÉLÉMÉDECINE

La situation actuelle nous amène à nous familiariser avec de nouvelles technologies. C'est vrai pour ceux qui offrent les soins et services de santé comme pour ceux qui les reçoivent. Pour que la technologie demeure au service d'une expérience empreinte de compassion, il importe de garder en tête quelques informations clés concernant la communication virtuelle. Certaines suggestions vous sembleront peut-être évidentes, mais... malheureusement, ce sont des situations qui se produisent souvent.

- RAPPELEZ-VOUS QUE VOTRE NON-VERBAL PARLE TRÈS FORT.** Regardez la caméra. Souvent, les gens ont tendance à réduire la taille de la fenêtre pour pouvoir consulter en parallèle le dossier du patient. Généralement, il s'agit d'un réflexe pour donner l'information la plus juste possible. L'intention est bonne, mais l'effet est diamétralement opposé. Votre regard est le seul moyen pour que les personnes en ligne avec vous ressentent votre intérêt envers eux.
- DÉMONTREZ À LA PERSONNE QUE VOUS SAVEZ À QUI VOUS PARLEZ.** Prenez le temps, avant la rencontre, de lire les informations nécessaires à la conversation afin de pouvoir garder le contact visuel avec la personne durant la majeure partie du temps.
- ASSUREZ-VOUS QUE LA TECHNOLOGIE FONCTIONNE DES DEUX CÔTÉS DE L'ÉCRAN.** « Voyons si tout fonctionne bien : vous m'entendez correctement ? Parlez un peu pour que je sois sûr de vous entendre... tout est correct pour vous ? »
- INCLUEZ LES PROCHES.** Si la personne est accompagnée, avec sa permission incluez l'autre dans la conversation.
- ASSUREZ-VOUS QUE LA PERSONNE COMPREND SA SITUATION.** Si votre patient a consulté divers spécialistes à part vous, il est possible que ces autres professionnels n'aient pas aussi bien expliqué les choses que vous le faites. Il est simple pour vous, de consulter le dossier et d'identifier ce qui se passe ; mais laissez le soin à votre patient de vous expliquer ce qu'il a retenu. « Pouvez-vous me dire ce qu'on vous a dit sur votre état jusqu'ici ? ». Puis, **construisez vos propos à partir de la compréhension du patient.**
- INFORMEZ VOTRE INTERLOCUTEUR DE CE QUE VOUS FAITES,** si vous avez besoin de détourner le regard (pour prendre des notes ou consulter leur dossier), ils comprendront et vous seront reconnaissants si vous prenez le temps de leur dire : « Pouvez-vous me donner un moment pour que je note ceci ? Je veux vous accorder toute mon attention. »
- AFFIRMEZ DES INTENTIONS CLAIRES.** « Nous allons essayer cette médication et je vous rappelle dans xx jours. Si ça ne fonctionne pas comme prévu, nous allons nous ajuster. »
- DANS LE CAS OÙ VOTRE INTERLOCUTEUR DEVIENT ÉMOTIF,** si vous êtes en train d'écrire ou de chercher une information, cessez immédiatement pour assurer un soutien visuel. N'essayez pas de rompre le silence à tout prix. Soyez simplement présent.
- REFLÉTEZ** à votre interlocuteur que vous comprenez ce qu'il vit, et que vous y êtes sensible. « Je vois bien que ce n'est pas facile pour vous. Je suis là et je vais faire tout ce que je peux pour vous aider à aller mieux. »
- UTILISEZ BEAUCOUP LE « SI J'AI BIEN COMPRIS... ;** je vous regarde et vous semblez avoir beaucoup d'inquiétudes... je me trompe ? etc. ». À ce sujet, il vaudra mieux en faire trop que pas assez.
- RÉSUMEZ ET CONVENEZ DES ÉTAPES SUBSÉQUENTES** (autre conversation virtuelle, rencontre présentielle...)
- VALIDEZ LA RÉCEPTION.** La personne suivra-t-elle vos recommandations ? « Que pensez-vous de ce que je vous propose ? »
- FIXEZ-VOUS DES OBJECTIFS COMMUNS.** « On a dit qu'il faudrait vérifier votre taux de sucre tous les jours. Est-ce faisable pour vous ? Est-ce que cinq fois par semaine vous iraient mieux ? Vous serez en mesure de le faire ? Vous êtes d'accord avec ça ? »
- VOUS AVEZ TERMINÉ ? L'AUTRE, PEUT-ÊTRE PAS.** « J'ai couvert tout ce que je voulais partager avec vous. De votre côté, avez-vous des questions ou y a-t-il autre chose que vous voudriez me dire ?
- REMERCIEZ** la personne de faire équipe avec vous pour sa santé. En agissant ainsi vous renforcerez son propre pouvoir sur la situation.

Références

- Mauksch, L. B., Hillenburg, L., & Robins, L. (2001). The establishing focus protocol: Training for collaborative agenda setting and time management in the medical interview. *Families, Systems & Health*, 19, 2, p. 147-157.

- Lebov, W. & Rotering, C., (2012). *The language of caring for physicians*. Lebov Golde Group.