



# Accompagner

Conseils, aide et soutien pour l'entourage des personnes malades

Pour recevoir cette lettre en pdf :  
[www.proximologie.com](http://www.proximologie.com)  
Editeur : Hugues Joublin  
Rédacteur en chef : Patrick Bonduelle  
Tél : 01 55 47 66 15  
Réalisation : Agevillage.com

N°7  
Mai 2006

Pages : [ 1 - 2 - 3 ]

## Communiquer avec le médecin et avec les autres professionnels de santé

### Pourquoi est-il nécessaire que professionnels de santé, aidants, patient et membres de la famille sachent bien communiquer entre eux ?

Que vous soyez un parent ou une auxiliaire de vie, il est nécessaire d'établir une relation de confiance partagée avec le médecin traitant de la personne que vous accompagnez.

Votre efficacité auprès d'elle en sera renforcée.

Un langage explicite et sincère entre les acteurs de la relation de soin permet, en évitant les malentendus, d'établir une relation de qualité. La bonne circulation de l'information autour de la personne malade facilite grandement l'efficacité des soins.

La communication contribue à diminuer le stress. Ainsi, la relation de soin devient source d'enrichissement et d'épanouissement mutuel.

### Pour des relations de confiance avec les professionnels de santé

Pour communiquer efficacement lors des visites médicales ou de vos rencontres avec les professionnels de santé, il importe que vous adoptiez une attitude ouverte. En même temps que votre empathie pour la personne que vous accompagnez, vous veillerez à témoigner de votre implication pour la bonne réalisation de ses soins.

## Quelques conseils

**Préparez la visite.** Fixez-vous à l'avance des objectifs pour cette rencontre. Au besoin, notez les points que vous voulez aborder, ce que vous avez à dire et ce que vous voulez apprendre du médecin. Ainsi, dès le début de l'entretien, vous pourrez clairement énoncer votre but et exprimer vos besoins. Vous veillerez à fournir des informations pertinentes en commençant par ce qui vous semble le plus important.

**Ecoutez « activement ».** Prêtez attention à ce que vous dit le médecin ou l'infirmière et témoignez de votre écoute en les regardant dans les yeux. Pour vous assurer que vous avez bien compris ce qui est nécessaire à votre parent ou à votre proche et ce que vous devez mettre en place, reformulez ce qui vous est dit. Posez des questions complémentaires.

**Recherchez la compréhension mutuelle.** Si vous n'approuvez pas les propos tenus, ne vous fermez pas pour autant. Evitez de faire des hypothèses, assurez-vous plutôt d'avoir bien compris en utilisant des formules telles que « si je comprends bien, vous pensez que... ». Veillez à ne pas porter de jugement, restez courtois. Exprimez ce que vous ressentez de la situation qui vous est décrite et ce que vous pensez pouvoir faire, de façon assurée. Exposez vos difficultés et vos inquiétudes avec sincérité.

**Montrez votre volonté de coopération.** Les professionnels de santé et vous-même partagez le même souci du bien être de la personne que vous accompagnez. Il importe que vous cherchiez ensemble à définir les objectifs réciproques à atteindre dans ce but, selon la part de responsabilité qui revient à chacun. Professionnels de santé et aidants familiaux ont, chacun des tâches à remplir et des rôles différents à jouer. Osez vous faire préciser ce qui est attendu de votre part, vis-à-vis de votre proche. Si vous en ressentez le besoin, n'hésitez pas à demander une aide supplémentaire.

## 3 clés pour de bonnes relations avec l'équipe médicale

**Partage** - Dans votre rôle d'aide, vous savez ce qui peut être source de difficulté. Parlez au médecin traitant de ce qui vous préoccupe, informez-le et appréciez, à votre tour, l'information qu'il vous fournit.

**Sincérité** - Le quotidien, c'est votre affaire et celle de votre proche. Exprimez librement ce que vous vivez chaque jour, ce que vous ressentez dans votre relation d'aide.

**Gratitude** - Vous vous sentirez soulagé d'avoir pu vous entretenir avec le médecin, entendre son avis, lui parler de vos craintes. Sachez donc aussi dire lui dire « merci ».



SERVICE SANTÉ & PROXIMOLOGIE



# Accompagner

Conseils, aide et soutien pour l'entourage des personnes malades

Pour recevoir cette lettre en pdf :  
[www.proximologie.com](http://www.proximologie.com)  
Editeur : Hugues Joublin  
Rédacteur en chef : Patrick Bonduelle  
Tél : 01 55 47 66 15  
Réalisation : Agevillage.com

N° 7  
Mai 2006

Pages : [ 1 - 2 - 3 ]

## Astuce

Si attendre chez le médecin vous insupporte, mettez à profit ce moment pour assurer l'efficacité de votre visite, selon nos conseils de préparation. Vous pouvez aussi saisir cette occasion pour vous détendre. En fermant les yeux, tâchez de vous évader pour un instant, en visualisant vos prochaines vacances ou toute autre chose que vous avez envie de réaliser prochainement. Vous pouvez aussi faire le choix de lire ou de partager une lecture avec la personne que vous accompagnez. Le temps passera plus vite si vous vous occupez et décidez de ne pas vous énerver.

## Question d'aidant

*Comment puis-je convaincre mon père qui refuse depuis quelque temps de prendre ses médicaments, de les prendre ? Il dit que ça ne sert à rien et moi non plus je ne vois pas d'amélioration dans son état ? Ce traitement est-il réellement efficace ? Puis-je vraiment avoir confiance dans cette prescription ? Est-ce qu'autre chose ne pourrait pas davantage le guérir ?*

## Réponse

*Toutes les questions que vous vous posez sont légitimes. Il convient que vous puissiez les évoquer librement au médecin traitant. Toutefois pour que la communication soit fructueuse avec le médecin, il faut que vous soyez sur la même longueur d'onde.*



Ne confondez pas votre propre anxiété, votre tristesse, voire votre « colère », devant le fait que votre parent, surtout s'il est âgé, ne soit plus « comme avant », avec l'efficacité du traitement, ni avec la compétence du corps médical. Tâchez aussi d'être lucide, dans certaines pathologies, notamment dans celles du vieillissement, l'objectif des traitements n'est pas de guérir mais de retarder l'évolution de la maladie.

## Veillez à adopter une attitude positive en procédant de la manière suivante :

- **Exposez simplement les faits** - « Cela fait plus d'une semaine que mon père refuse de prendre le traitement que vous lui avez prescrit. »
- **Exprimez vos sentiments et votre besoin, sans agressivité** - « Ca me fait vraiment mal de le voir se dégrader ainsi. Ce n'est plus le même. J'ai besoin d'être sûre que ce traitement est bénéfique pour le convaincre de le prendre. »
- **Suggérez des solutions pour sortir de l'impasse** - « Docteur, pouvez-vous me donner les arguments qui me permettront de convaincre mon père de prendre son traitement. Même si c'est dur à vivre, je serais moi-même plus apaisée et efficace auprès de lui si je suis sûre que ce traitement est le meilleur qui puisse lui convenir ».

- **Pour conclure sur ce sujet, vous direz :** « Ce que vous me dites me rassure un peu. Merci... Je vais effectivement essayer de faire comme ça pour qu'il accepte de reprendre ses comprimés. Si ça ne marche pas, est-ce que vous m'autorisez à vous rappeler ? »



## Souvenez-vous que...

### Communiquer, c'est mettre en commun, partager, échanger.

Dialogue, regard, silence, attitude, vigueur de la poignée de main ... et bien d'autres choses encore ... : tout communique !

La communication, c'est ce qui circule entre deux personnes en relation. Chacun détient sa part de responsabilité dans la qualité de cette relation.

Respect mutuel et bienveillance favorisent une bonne communication.



# Accompagner

Conseils, aide et soutien pour l'entourage des personnes malades

Pour recevoir cette lettre en pdf :  
[www.proximologie.com](http://www.proximologie.com)  
Editeur : Hugues Joublin  
Rédacteur en chef : Patrick Bonduelle  
Tél : 01 55 47 66 15  
Réalisation : Agevillage.com

N° 7  
Mai 2006

Pages : [ 1 - 2 - 3 ]

**Interview de Pierre Guillet**, médecin,  
association gérontologique du 13<sup>ème</sup> arr. de Paris

**Quelle doit être, selon vous, la qualité des relations entre corps médical, vous-même, aidants professionnels ou familiaux et vos patients ? Pourquoi ?**

**La relation soignant-malade est avant tout une rencontre** de deux personnes engagées dans un processus de soins. Cette rencontre doit reposer sur la confiance mutuelle. La relation habituelle avec le malade est encore souvent de type paternaliste : le soignant sait ce qu'il y a de mieux pour le malade et prend les décisions en son nom sans l'impliquer. Ce mode relationnel est à l'origine de nombreux conflits et insatisfactions. Le malade est pourtant le premier concerné puisque quelque chose a dérangé l'ordre de sa vie. Il attend du soignant que celui-ci l'aide à reprendre pied dans sa vie. Dans la majorité des cas, il veut participer au processus de soin, aux décisions qui le concernent. Il ne veut pas être considéré uniquement par rapport à sa maladie ou à son handicap, mais pour lui-même.

Auprès d'une personne en demande de soin, chacun des différents acteurs (infirmier, médecin, aide) risque de ne considérer que ce qui se rapporte à sa compétence. De plus, la personne observée parlera maladie au médecin, angoisse et phobie au psychologue et problèmes d'argent à l'assistant social. En juxtaposant l'avis des trois, on aura parfois du mal à faire une synthèse cohérente. **Dans une consultation, il faut essayer de faire un bout de chemin ensemble faire en sorte que la rencontre commence à prendre du sens, devienne une relation.** Cela nécessite de discuter, de négocier, d'accepter des compromis.

**Vous-même, à quoi êtes-vous particulièrement vigilant lors des visites ou entretiens avec les personnes qui accompagnent vos patients ?**

Chaque être humain naît différent des autres. La vie accentue cette différence, elle est donc maximum au grand âge. Ce que nous proposons aux vieux pour les aider à retrouver leur autonomie doit donc avoir encore plus de sens pour eux. Souvent nous leur proposons ce que nous pensons avoir du sens pour eux. Par exemple, dans certaines institutions on met systématiquement des couches à tous les résidents, les heures de lever, de coucher, de repas sont les mêmes pour tous. Dans ces conditions, on comprend qu'il soit bien difficile d'être attentif aux rythmes de vie de chaque individu. Lorsqu'une musique d'ambiance est diffusée à longueur de journées, que l'on conduit les vieux en fauteuil roulant, pour les distraire devant la télévision allumée en permanence, la musique, l'image, qui devraient relier, deviennent pour eux des murs qui les isolent des autres. Comment dire, cet isolement, ces rythmes qui ne correspondent à rien, ces services rendus, où l'on : « Fait à votre place, » au lieu de vous : « Laisser faire, et de simplement accompagner le geste amorcé ? » Pour une personne âgée fragile, les réponses vont aller de la passivité, à la mauvaise humeur ou au repli sur soi, dans une attitude étrange qui s'apparente pour l'entourage à de la démence. Les violences que l'on subit de la part des personnes âgées dépendantes, les violences qu'on leur fait subir, placements sans préparations, non-dits, rythmes de vie en institution, sont souvent des preuves d'une absence de communication. Entre un aidant et la personne aidée, à son domicile ou en institution, la juste place n'est pas toujours facile à trouver.

**Qu'attendez-vous des aidants et quels conseils souhaitez-vous leur donner pour une bonne communication autour de la personne malade afin de favoriser l'efficacité des soins ?**

Nous tous, qui intervenons à domicile auprès de personnes en difficulté, réfléchissons bien à notre rôle. Comment trouver la « juste place » entre l'aide que nous apportons et l'aide que la personne accepte de recevoir ?

Il faut du tact et de la patience pour savoir ce qu'il convient de faire, sans risquer d'augmenter la dépendance de la personne que l'on vient aider.

Certains jours, il suffirait de stimuler, d'encourager, ou simplement de parler, plutôt que de faire du ménage. On pourrait dire la même chose dans les familles. Lorsque l'un des parents devient dépendant, les relations s'inversent dans la famille. On a du mal à démêler ce qui est nécessaire ou superflu, ce qui appartient à de l'histoire ancienne ou ce qui a changé. La culpabilité de ne pas pouvoir tout faire, la crainte d'avoir à supporter les charges physiques, financières, affectives de cette dépendance nécessiterait, comme pour les soignants, de la formation, des paroles et du temps qui sont souvent absents. L'agressivité, la violence doivent nous faire souvenir que l'être humain, dès la naissance est un être incomplet sans la parole des autres humains. Mettre du sens sur les situations, des mots sur les maux, cela permet de retrouver la communication entre deux êtres humains. Pouvoir prendre du recul, de la distance, devant un événement qui nous étonne cela s'appelle avoir de l'humour. L'humour est peut-être ce que l'on a inventé de mieux pour s'opposer à l'agressivité et à la violence.



SERVICE SANTÉ & PROXIMOLOGIE