

# Chapitre 1 – L’abord du malade : les bases de la relation médecin-patient

La médecine s’apprend au contact du patient. Les stages cliniques permettent de comprendre l’évolution des pathologies et d’acquérir le bagage pratique auquel vous vous réfèrerez tout au long de votre carrière. Chaque patient apporte ainsi sa pierre à l’édifice de votre culture médicale, à condition de savoir en tirer parti. Les principes développés dans ce chapitre visent à vous aider à instaurer une relation médecin-patient propice à la réalisation d’un examen clinique rigoureux et d’une observation médicale de qualité, fondements d’une prise en charge diagnostique et thérapeutique pertinente.

Le premier pas de la démarche clinique est l’**interrogatoire médical** dont les premières minutes doivent vous permettre de bien cerner le patient, et d’adapter votre attitude à sa personnalité afin de gagner sa confiance en lui montrant que vous êtes à son écoute. Un patient confiant vous livrera plus facilement les éléments demandés. En effet, l’**anamnèse** (du grec « souvent », synonyme d’histoire de la maladie, comprenant le recueil des antécédents et l’historique de la plainte du patient), est la pierre angulaire de la démarche clinique. C’est le moment de l’établissement de la **relation médecin-patient**. Le patient se forge une opinion de vous et vous de lui : quelle est sa personnalité ? son niveau de compréhension et de culture médicale ? quelles sont ses attentes ? quelle confiance accorde-t-il au système de soins dont vous faites partie ? quel est son contexte socioprofessionnel et familial ?

## 1. L’approche du patient : la rencontre avec une personne

Les bases de cette relation sont votre compréhension de l’angoisse du patient face à sa maladie, et le degré de confiance qu’il va vous accorder.

En vous voyant entrer dans sa chambre (après avoir frappé à sa porte, attendu sa réponse, et mis votre téléphone portable personnel en mode silencieux), le patient doit se sentir respecté et en confiance. À cette fin, plusieurs principes doivent être observés :

- Lorsque des informations sont disponibles, prenez connaissance du dossier avant d’entrer, afin de ne pas donner l’impression d’arriver sans préparation.
- Adoptez une présentation correcte et soignée, sans coquetterie excessive, lavez-vous les mains entre deux patients avec une solution hydro-alcoolique.
- Présentez-vous, en indiquant vos nom et fonction, et saluez le patient avec le respect qui lui est dû.
- Votre voix et votre attitude doivent être posées et rassurantes. Parlez suffisamment fort et lentement.
- Assurez-vous que le patient est prêt à être examiné (peut-être préfère-t-il que vous reveniez dans quelques minutes s’il déjeune, ou s’il a envie d’uriner par exemple ?).

## 2. Évaluer le patient, indépendamment de son problème de santé

Recueillir les données générales sur le patient permettant de le considérer comme individu (état civil, données sociales familiales et professionnelles) : cerner le patient.

L'interrogatoire s'accompagne toujours d'une inspection attentive du patient. Sa présentation générale fournit de précieuses informations cliniques.

L'« effet blouse blanche » peut impressionner certains patients : essayez d'humaniser la relation en vous trouvant des points communs avec lui, dès la lecture des renseignements d'état civil. Exemple : « Vous habitez rue Albert 1<sup>er</sup> ? J'ai un oncle qui habitait là, près de la laverie automatique » ...

Toutefois, un excès de familiarité peut nuire à la relation thérapeutique en affaiblissant l'autorité médicale. Il ne faut jamais oublier que le patient n'est pas un « présentoir à maladies », mais une personne à part entière, votre égale, inscrite dans un contexte personnel, familial et social singulier.

De façon générale, votre attitude de thérapeute doit être **empathique**, montrant votre capacité à comprendre les sentiments et les émotions du patient, sans pour autant pleurer avec lui s'il craque.

Lorsque le contact est difficile, il convient de s'interroger sur l'origine du malaise relationnel. Un patient perçu comme agressif ou indiscipliné peut être marqué par un vécu médical antérieur douloureux ou par un état de tension qu'il est nécessaire de désamorcer. Le médecin doit alors faire preuve de patience et de sang-froid, sans perdre le contrôle de l'entretien. Une attitude de supériorité, permise par la fonction ou l'uniforme, traduit le plus souvent un échec relationnel.

À l'inverse, un contact excessivement chaleureux peut traduire une anxiété importante, certains patients cherchant à minimiser leurs symptômes. Aller trop loin dans cette dynamique peut nuire à la qualité des soins et conduire à des choix thérapeutiques inadaptés.

Enfin, certaines personnalités pathologiques (obsessionnelles, paranoïaques, hystériques, etc.) peuvent influencer la relation et la fiabilité des informations recueillies. Le médecin doit savoir les repérer afin d'adapter sa conduite d'entretien et l'interprétation des données cliniques. Leur description sera abordée dans le chapitre de sémiologie psychiatrique.

## 3. Consentement du patient

Le consentement du patient constitue un préalable indispensable à tout examen clinique ou acte médical. Il repose sur une information claire, loyale et adaptée au niveau de compréhension du patient, portant sur la nature de l'examen ou du soin proposé. Le patient doit pouvoir accepter librement les soins, sans contrainte, et rester acteur de sa prise en charge.

Le consentement doit être recherché avant chaque examen clinique et peut être retiré à tout moment. Le respect de ce principe participe pleinement à l'instauration d'une relation de confiance entre le médecin et le patient.

#### 4. Secret médical

Le secret médical est un principe fondamental de la relation médecin-patient. Il impose au médecin de préserver la confidentialité de toutes les informations concernant le patient, qu'elles soient recueillies lors de l'interrogatoire, de l'examen clinique ou au cours de la prise en charge.

Le respect du secret médical permet au patient de s'exprimer librement et en toute confiance, condition essentielle à la qualité de l'anamnèse et de l'examen clinique.

#### 5. Le serment d'Hippocrate

Le consentement et le secret médical sont des principes concrets de la pratique quotidienne, directement issus des valeurs éthiques rappelées par le serment d'Hippocrate. Le serment d'Hippocrate constitue le fondement éthique de la médecine. Il engage le médecin à respecter la vie, la dignité et la confidentialité du patient, et à exercer sa pratique avec humanité et responsabilité.

##### **Le serment d'Hippocrate**

*Au moment d'être admis à exercer une profession médicale, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.*

*Mon premier souci sera de préserver, de promouvoir ou de rétablir la santé dans toutes ses dimensions, physique et mentale, personnelle et sociale.*

*Pour cela, je travaillerai en partenariat respectueux avec mes confrères et avec toutes les autres professions qui partagent les mêmes objectifs.*

*J'aiderai les autorités sanitaires dans leurs efforts pour préserver et améliorer la santé de la population.*

*Je ne permettrai pas que des considérations de religion, d'ethnie, de classe sociale ou de revenus viennent s'interposer entre mes patients et moi. Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera.*

*J'aurai comme objectif de prodiguer à mes patients les soins reconnus comme les plus efficaces par les sciences médicales du moment. Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain.*

*Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ces missions.*

*Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences et je considérerai comme un devoir absolu de perfectionner sans cesse celles-ci.*

*Je respecterai toutes les personnes, et leur autonomie. J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences. Je tiendrai compte de leurs choix et de leurs préférences pour leur procurer la qualité de vie la meilleure. Je ne ferai rien pour forcer leur conscience.*

*Je garderai à mes maîtres le respect et la reconnaissance qui leur sont dus.*

*J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.*

*Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses. Que je sois couvert d'opprobre et méprisé si j'y manque.*