

GEAPI n°5 : Le patient insatisfait ou revendicateur

Module M3 - Approche : globalité, complexité et relation médecin patient

Compétences ciblées :

Appliquer l'approche centrée sur le patient :

- être en position d'écoute active
- communiquer son empathie par des gestes
- communiquer son empathie par des paroles appropriées

Famille de situation n°9 :

Ces situations peuvent être rencontrées dans tous les stages, mais essentiellement dans les stages ambulatoires.

Types de situations :

- des situations de patients ou de familles affichant un mode relationnel agressif
- des situations de patients ou de familles dont les demandes sont abusives ou irrecevables d'un point de vue médical, réglementaire, juridique, éthique ou déontologique.

Pré-requis :

- le savoir issu des ECN
- le séminaire relation médecin patient (approche Calgary Cambridge)
- les expériences vécues en stage hospitalier ou chez le praticien

Objectifs généraux :

1. *Reconnaître et nommer les émotions, les siennes et celles du patient*
2. *Définir le problème de façon commune avec le patient.*
3. *Négocier les changements visés et s'accorder sur les méthodes pour y parvenir.*

Diaporamas présentés par les enseignants :

1. *Négocier avec un patient insatisfait*

Consignes de présentation des situations cliniques à préparer et à apporter par tous les internes présents en remplissant la grille de recueil :

Préparez une situation clinique dans laquelle vous avez été confronté à un patient insatisfait ou revendicateur, en précisant :

- **le ou les motifs de consultation**
- **la description de la situation de soins avec le diagnostic de situation.**
- **la ou les décisions prises**
- **les problématiques ressenties par vous-même en les argumentants.**
- **les ressources mobilisées pour tenter de résoudre les difficultés**

Références :

1. *Familles de situations cliniques types en médecine générale - CNGE (disponible sur le bureau virtuel de l'ENT : Medphar MG Informations générales Ressources / Ressources publiques du DES Médecine Générale / 5 Enseignements pratiques / Outils communs aux stages A et H / Outils pédagogiques).*
2. *Botelho R.J.A Negotiation Model for the Doctor-Patient relationship Fam Pract 1992; 9 (2): 210-8*
3. *Gilles Girard et Paul Grand'Maison - L'APPROCHE NEGOCIEE Modèle de relation patient/médecin*
4. *Marie-Thérèse Lussier, Claude Richard - En l'absence de panacée universelle. Répertoire des relations médecin-patient - Canadian Family Physician, Le Médecin de famille canadien, Vol 54: août 2008, pp.1096-99*
5. *Marc Bony - La relation médecin-malade. TCEM Médecine Générale. Faculté d'Amiens. http://www.picardie.cnge.fr/IMG/pdf/2007_poly_relation_MM_T1.pdf (consulté le 11/12/2014)*