

Fiche 3. Écouter et soutenir le patient tout au long de son parcours : suivi et soutien

Pourquoi soutenir le patient ?

L'engagement du patient dans ses soins peut varier voire décliner au fil du temps pour diverses raisons.

Tout professionnel de santé impliqué dans le parcours de santé fait appel, au moment opportun et en fonction des besoins du patient, à l'information, aux conseils, à l'éducation thérapeutique pour soutenir la motivation et l'action du patient.

Selon quelles modalités ?

À l'occasion des consultations médicales, des séances de soins infirmiers ou de rééducation, des délivrances des médicaments et dispositifs

- Poser des questions au patient sur ses difficultés à suivre les thérapeutiques, à s'adapter à la maladie et à la gestion des thérapeutiques dans la vie quotidienne.
- Analyser, comprendre ces difficultés et rechercher des solutions avec le patient.
- Encourager les comportements bénéfiques à la santé.
- Aider le patient à maintenir dans le temps les compétences d'autosoins et d'adaptation, les actualiser, les renforcer ou les reprendre en accord avec lui.

Lors des consultations de suivi de la maladie

- Évaluer avec le patient le retentissement de la maladie sur sa vie quotidienne, ses activités, ses projets, l'atteinte des objectifs cliniques, psychosociaux, biologiques, des changements des habitudes de vie, la manière dont il s'adapte à la gestion de la maladie et des thérapeutiques, poursuit ses activités et ses projets.
- S'accorder avec le patient sur la poursuite ou l'ajustement des objectifs et des thérapeutiques médicamenteuses et non médicamenteuses, en tenant compte de la situation du moment qui peut réorienter ou hiérarchiser les priorités de soins :
 - **si les objectifs sont atteints** : optimiser le traitement pour maintenir un contrôle acceptable ; renforcer et personnaliser les messages ; s'accorder avec le patient sur les modalités de son suivi ;
 - **si les objectifs sont partiellement ou non-atteints** : identifier les éventuelles complications ou comorbidités ; réévaluer la balance efficacité/tolérance des thérapeutiques et la

pertinence des objectifs ; réévaluer les besoins éducatifs, poursuivre ou proposer une éducation thérapeutique selon une modalité adaptée aux besoins du patient ; s'accorder avec lui sur les modalités de suivi.

Dans les situations complexes ou en cas d'évolution de la maladie ou de complications

- Une concertation entre les professionnels du parcours de santé est nécessaire pour proposer au patient une option de soins à partir des différents choix possibles et s'accorder avec lui.

Sur quels éléments s'appuyer ?

- **Écoute et reconnaissance des efforts** du patient.
- **Expérience et vécu du patient** : évolution des représentations, croyances, connaissances, sens et valeurs attribués à la maladie et aux thérapeutiques.
- **Difficultés à suivre ses thérapeutiques, à s'adapter** à la maladie et aux thérapeutiques, retentissement sur le bien-être et la qualité de vie, motivation à se soigner, notion de résilience, liens entre maladie, famille ou proches et activités du patient.
- **Capacité à décider et à agir par soi-même** : autosoins, automesure, autovigilance, réaction, prise régulière des médicaments, changements apportés au mode de vie, notamment l'activité physique, la diététique, l'arrêt du tabac.
- **Effets de l'éducation thérapeutique** : progression dans l'ensemble des domaines de compétences négociées avec le patient ou les proches ; mise en application au quotidien ; autonomie dans la gestion de la maladie et communication avec les soignants.
- **Contrôle de la maladie** : par exemple, mesure du poids, de la pression artérielle, du débit expiratoire de pointe, de la glycémie ; niveau d'activité physique ; symptômes diurnes et nocturnes ; signes cliniques ; exacerbations, crises ; complications ou évolution de la maladie.
- **Tolérance des thérapeutiques** au regard de leur bonne prise ou utilisation : signes cliniques ou biologiques, effets secondaires, réaction.

Quels critères de qualité ?

- Régularité pour évaluer des objectifs précis.
- Cohérence : atteinte des objectifs thérapeutiques et appréciation du bien-être et de la qualité de vie.
- Synthèse dans le dossier : suivi, décisions prises avec le patient.

Références. Outils pour améliorer la communication entre les professionnels de santé et les usagers. « Faire dire - Communiquer avec son patient ». HAS; 2015. http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2612334/fr/faire-dire
Évaluation de l'observance d'un traitement médicamenteux. Assurance Maladie; 2014. <http://www.ameli.fr/professionnels-de-sante/medecins/exercer-au-quotidien/prescriptions/medicaments/evaluer-l-observance-d-un-traitement-medicamenteux.php>
Situation Antécédents Evaluation Demande (Saed) : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé. HAS; 2014. http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2014-11/affiche_saed.pdf