

1. DÉBUT DE L'ENTRETIEN

Construire la relation avec le patient

Salutations	Vérifier la position des écrans afin que vous puissiez vous voir correctement. Saluer le patient avec une attitude positive et chaleureuse. Ex: <i>Bonjour. Cela me fait plaisir de vous voir. À défaut de vous rencontrer en personne, je suis content-e de pouvoir vous répondre par vidéo.</i>
Présentations	Si le patient ne vous connaît pas, vous présentez et mettez votre carte d'identité en évidence. Confirmez l'identité du patient. Vérifiez son accord pour une téléconsultation, qu'il bénéficie d'un endroit privé pour la consultation et, si pertinent, qu'il a compris que la consultation sera facturée à la RAMQ comme une visite en personne. Ex: <i>J'aimerais vérifier que vous êtes d'accord pour cette consultation par vidéo et qu'on peut discuter en toute confidentialité. Est-ce bien le cas?</i>
Phase sociale	Ex: <i>Comment ça s'est passé pour vous aujourd'hui pour vous connecter?</i>
Réduction des barrières	Ex: <i>Est-ce que vous m'entendez et me voyez bien? Est-ce qu'il y aurait quelque chose à améliorer pour que ce soit plus agréable?</i>
Temps	Ex: <i>Nous avons une vingtaine de minutes à notre disposition. J'aimerais être sûr-e de pouvoir répondre à vos préoccupations principales.</i>

Déterminer les motifs de la consultation

Recherche active de tous les sujets de préoccupation	Ex: <i>Donc vous avez eu de la toux depuis 2 jours. C'est important qu'on en parle. De quoi d'autre souhaitez-vous parler?</i> Demander « <i>Quoi d'autre?</i> » jusqu'à ce que le patient réponde « <i>C'est tout.</i> »
Établir les priorités du patient	Ex: <i>De tous les sujets que vous avez mentionnés, que souhaitez-vous qu'on discute en priorité pendant ces 20 minutes de consultation?</i>
Annoncer ses propres objectifs	Ex: <i>J'aimerais être sûr-e que vous avez assez de médicaments jusqu'à ce qu'on se revoie. De quels médicaments auriez-vous besoin?</i>
Fixer le programme avec l'accord du patient	Ex: <i>Je suis d'accord avec vous qu'on doit discuter de votre toux et de vos valeurs de glycémie. Il faut aussi que je vous fasse une ordonnance. Est-ce que vous seriez d'accord qu'on parle de votre mal de dos lors d'une prochaine consultation?</i>

2. RECUEILLIR L'INFORMATION

Explorer les problèmes/préoccupations du patient

Questions ouvertes	Ex: <i>Parlez-moi de cette toux.</i> (Ne pas interrompre le patient jusqu'à ce qu'il s'arrête)
Résumer et relancer	Ex: <i>Donc cette toux a commencé il y a 3 jours, avec un rhume et des éternuements, mais sans fièvre. Avez-vous remarqué d'autre chose?</i>

Explorer la perspective et les émotions du patient

Rechercher les idées, l'impact et les attentes	Ex: <i>À quoi avez-vous pensé comme cause de votre toux? Quel impact cette toux a-t-elle sur vos activités? Quelles sont vos attentes précises vis-à-vis la consultation d'aujourd'hui?</i>
Nommer et explorer les émotions	Ex: <i>Je vous sens très inquiet par rapport à l'idée que vous puissiez être infecté par le coronavirus. Qu'est-ce qui vous inquiète le plus?</i>

3. EXPLIQUER ET PLANIFIER

Expliquer

Informer et orienter le patient	Ex: <i>Compte-tenu de vos symptômes, je pense qu'il est fort probable que vous ayez le coronavirus. J'aimerais vous expliquer quelles sont les prochaines étapes.</i>
Inclure la perspective du patient	Ex: <i>Vous êtes inquiet de transmettre le virus à votre famille. J'aimerais qu'on discute de mesures à prendre pour éviter ceci.</i>

Segmenter l'information (Approche PRP)

Poser une Question	Ex: <i>Que savez-vous de comment on doit traiter le coronavirus?</i>
Répondre	Ex: <i>C'est juste, il n'y a pas de traitement spécifique actuellement.</i>
Partager l'information	Ex: <i>Toutefois vous pouvez prendre les médicaments suivants pour votre confort: ...</i>
Poser une question	Ex: <i>Si je vous parle d'auto-quarantaine, qu'est-ce cela veut dire pour vous?</i>
Répondre	Ex: <i>Oui, vous devez bien faire chambre et salle de bain à part.</i>
Partager l'information	Ex: <i>Il y a d'autres choses que vous pouvez encore faire pour protéger votre famille:...</i>

Répondre avec empathie – PEARLS (tout au long de la consultation)

P-Partenariat	Ex: <i>Je vous propose qu'on prenne un moment pour établir ensemble un plan pour prendre en charge votre toux.</i>
E-Emotions	Ex: <i>Je comprends votre inquiétude vis-à-vis de la santé de votre famille.</i>
A-Appréciation/ Admission	Ex: <i>J'apprécie que vous me fassiez part de ces difficultés à rester confiné. Je suis désolé (e) qu'actuellement on ne soit pas en mesure de vous tester.</i>
R-Respect	Ex: <i>Je comprends parfaitement que, par crainte du coronavirus, vous ayez décidé d'arrêter la course à pied, même si cela peut avoir un impact négatif sur la maîtrise de votre diabète.</i>
L-Légitimation	Ex: <i>C'est tout à fait normal d'être inquiet quand on a de la toux, compte-tenu de la pandémie actuelle.</i>
S-Soutien	Ex: <i>Je vais continuer à vous suivre régulièrement jusqu'à ce que la toux ait disparu. Je suis là pour vous si vous avez des questions.</i>

4. TERMINER LA CONSULTATION

Vérifier la compréhension

«Teach Back»	Ex: <i>Je vous ai donné beaucoup d'informations et je veux m'assurer d'avoir été clair-e. Pouvez-vous me dire ce que vous allez expliquer à votre famille ?</i>
Inviter des questions	Ex: <i>Quelles questions avez-vous par rapport à l'isolement? Au suivi médical? Est-ce qu'il y a d'autres choses que vous souhaitez que je précise?</i>

Terminer

Conclure	Clarifier d'éventuels points du suivi, saluer et mettre fin à la consultation.
----------	--