

# La famille du patient veut vous parler: comment gérer la situation?

Wilfrid Boisvert, MD en collaboration avec l'équipe de santé mentale du CLSC Sainte-Rose de Laval



*Un de vos patients vous consulte accompagné de quelques membres de sa famille. Ceux-ci vous font part de leurs inquiétudes : « Il oublie d'éteindre les ronds du poêle, ne prend pas ses pilules et le cardiologue a dit qu'il mourrait s'il ne les prenait pas. Il est déprimé et a dit qu'il en avait assez. On a peur qu'il se suicide. »*

*« Bien non, voyons donc! », répond votre patient...*

La maladie compromet l'équilibre et le fonctionnement de la famille. D'autre part, la famille influence l'évolution de la maladie. Selon le rôle du patient et de ses proches dans leur dynamique de groupe, la maladie amène une demande d'adaptation, parfois un état de crise. Une divergence de croyances et de perceptions relatives à la maladie entre les membres de la famille, ou entre eux et le médecin, peut conduire à un échec thérapeutique.

## Que faire des confidences que la famille vous fait sur le patient?

Les inquiétudes des proches sont-elles réalistes ou exagérées? Le patient perçoit-il bien ses problèmes ou manque-t-il d'autocritique? Les propos de la famille sont-ils bienveillants? Parfois, la famille révèle discrètement des symptômes gênants pour leur parent dans le but de l'aider tout en préservant sa dignité. Par contre, consciemment ou non, la famille peut prioriser ses intérêts au détriment de ceux du patient, ou vouloir tout contrôler.

Quand la famille exige que rien ne soit répété au patient, la règle de confidentialité lie le médecin envers la famille. Si cela l'empêche de demander au patient son point de vue, le médecin peut refuser d'écouter le secret, expliquant que cela le placerait dans une position inconfortable et stérile, et offrir une rencontre familiale ouverte.

## Une solution : la rencontre familiale ouverte

Généralement, la rencontre familiale a lieu en présence du patient

Quand la famille exige que rien ne soit répété au patient, la règle de confidentialité lie le médecin envers la famille.

*Une divergence de croyances et de perceptions relatives à la maladie entre les membres de la famille, ou entre eux et le médecin, peut conduire à un échec thérapeutique.*

et avec son consentement. Tous se présentent.

### Que devez-vous faire lors de cette rencontre?

- Montrez votre intérêt envers les préoccupations de la famille dans le cadre du meilleur intérêt du patient;
- Précisez le temps disponible pour la rencontre, mentionnez les sujets à aborder et vérifiez les attentes;
- Explorez les difficultés, les inquiétudes et les croyances de chacun;
- Intéressez-vous au système familial et respectez-le;
- Restez ouvert et impartial face à chacun, sans vous allier à l'un plus qu'à l'autre;
- N'imposez pas vos valeurs et évitez de juger;
- Soulignez les différences de perception, mais aussi les points communs;
- Vous pouvez dénoncer un comportement défavorable au bien-être du patient sans blâmer l'individu;
- Respectez la confidentialité selon l'entente prise avec le patient;
- Cette rencontre familiale est l'occasion de donner à tous la même information pertinente sur la maladie et le plan de traitement;
- Terminez en demandant leur avis sur le cheminement fait pendant l'entrevue.

## Les actions à prendre en cas d'inaptitude du patient

Si les renseignements révélés et vérifiés démontrent une inaptitude du patient, un régime de protection peut être envisagé. S'il y a un danger imminent, il faut parfois **C**ourir aux services d'urgence et à une ordonnance



**Dr Boisvert** est omnipraticien. Il travaille en cabinet privé, en santé mentale au CLSC Sainte-Rose de Laval et en psychiatrie à l'hôpital Cité de la Santé de Laval.

### Lecture suggérée :

Richard C, Lussier MT. **La communication professionnelle en santé**. St-Laurent, Québec : Ed. du Renouveau Pédagogique, 2005; pp 483-501.