

1. DEBUT DE L'ENTRETIEN

Construire un lien 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. A 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, se présenter et mettre le badge en évidence. Confirmer l'identité du patient et les informations administratives pertinentes. Vérifier son accord pour une téléconsultation, qu'il bénéficie d'un endroit privé pour la consultation et qu'il a compris que la consultation sera facturée. 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? Sachez que la consultation sera facturée comme une consultation en face à face.</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>
Contextualisation	Ex: <i>Le but de cette consultation est de vous offrir un suivi pendant l'infection à coronavirus et de vérifier que vous ne développez pas de complication.</i>

Négocier l'agenda

Recherche active des préoccupations	Ex: <i>Est-ce qu'il y a un sujet que vous souhaitez aborder pendant cette consultation? De quoi d'autre auriez-vous besoin?</i>
Etablir les priorités du patient	Ex: <i>Je vois que vous avez un certain nombre de questions. Que souhaitez-vous qu'on discute en priorité pendant cette consultation?</i>
Annoncer ses propres objectifs	Ex: <i>J'ai un certain nombre de questions à vous poser concernant votre état de santé actuel afin de clarifier la suite de votre prise en charge.</i>
Négocier le plan de la consultation	Ex: <i>J'aimerais qu'on parle de cette douleur thoracique, mais aussi de l'angoisse que vous venez d'évoquer. Etes-vous d'accord qu'on laisse de côté votre problème de genou pour une autre consultation?</i>

2. EXPLORER

Explorer les plaintes/préoccupations/émotions du patient

Questions ouvertes	Ex: <i>Parlez-moi de cette douleur thoracique. (Eviter d'interrompre le patient)</i>
Résumer et relancer	Ex: <i>Vous avez une douleur à l'avant du thorax depuis hier. Qu'avez-vous remarqué d'autre?</i>
Nommer et explorer les émotions	Ex: <i>Je vous sens inquiet par rapport à cette douleur. Qu'est-ce qui vous inquiète le plus?</i>

Explorer les signes de gravité/red flags/critères de fragilité (optionnel selon dossier)

Explorer les signes de gravité/red flags	Annoncer la transition vers des questions plutôt fermées. Ex: <i>Je vais passer en revue un certain nombre d'autres symptômes. Avez-vous remarqué ... ?</i>
Interroger les critères de fragilité	Annoncer la transition et questions plutôt ouvertes. Ex: <i>J'arrive au bout de mes questions spécifiques à vos symptômes. J'aimerais aussi savoir comment ça se passe pour vous cet isolement. Pouvez-vous m'en parler? Avez-vous besoin d'aide pour le quotidien?</i>

3. INFORMER ET PLANIFIER

Informer

Informer et orienter le patient	Ex: <i>Compte-tenu de vos symptômes, j'aimerais que vous soyez évalué par un médecin à votre domicile. Etes-vous d'accord que j'organise cette consultation ?</i>
Inclure la perspective du patient	Ex: <i>L'évaluation par un médecin permettra de répondre au mieux à votre inquiétude concernant cette douleur thoracique nouvelle.</i>

Segmenter l'information

Demander	Ex: <i>Qu'est-ce que vous avez retenu concernant les règles de confinement à suivre?</i>
Répondre	Ex: <i>En effet, vous devez faire chambre à part avec votre épouse.</i>
Informer	Ex: <i>Vous devez aussi porter le masque si vous devez être en présence de votre épouse.</i>
Demander	Ex: <i>Avez-vous compris à quoi être attentif et comment nous appeler en cas d'aggravation ?</i>
Répondre	Ex: <i>Oui, si votre toux s'aggrave mais aussi en cas d'essoufflement important.</i>
Informer	Ex: <i>Vous pouvez aussi appeler directement le 144 en cas de difficulté respiratoire sévère</i>

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

P-Partenariat	Ex: <i>Je propose qu'on prenne un moment ensemble pour réfléchir à des solutions pour vos courses.</i>
E-Emotions	Ex: <i>Je comprends que vous soyez inquiet d'infecter votre épouse ou vos enfants.</i>
A-Appréciation/ Admission	Ex: <i>J'apprécie que vous me fassiez part de ces difficultés à rester confiné. Je regrette qu'on ne soit pas en mesure actuellement de tester votre épouse.</i>
R-Respect	Ex: <i>Je comprends parfaitement que vous ayez du mal à dormir seul en étant malade.</i>
L-Légitimation	Ex: <i>C'est tout à fait normal d'être inquiet dans le contexte de cette maladie nouvelle.</i>
S-Soutien	Ex: <i>Je vais continuer à vous suivre de près ces prochains jours. 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/ce que vous avez retenu?</i>
Eliciter des questions	Ex: <i>Quelles questions avez-vous par rapport au suivi médical ? Est-ce qu'il y a d'autres informations que vous souhaitez que je précise?</i>

Terminer

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