

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: Bonjour. <i>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. 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>
Temps	Ex: <i>Nous avons une vingtaine de minutes à disposition. J'aimerais être sûr-e de pouvoir répondre à vos préoccupations principales.</i>

Négocier l'agenda

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> »
Etablir les priorités du patient	Ex: <i>De tous les sujets que vous avez mentionné, 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>
Négocier le plan de la consultation	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. EXPLORER

Explorer les plaintes/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>A quoi avez-vous pensé comme cause de cette toux? Comment est-ce que cette toux impacte vos activités? Qu'attendez-vous de moi concernant cette toux?</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. INFORMER ET PLANIFIER

Informer

Informer et orienter le patient	Ex: <i>Compte-tenu de vos symptômes, je pense qu'il est fort suspect que vous ayez le coronavirus. J'aimerais vous expliquer comment va se dérouler la prise en charge.</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

Demander	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>
Informer	Ex: <i>Toutefois vous pouvez prendre les médicaments suivants pour votre confort: ...</i>
Demander	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>
Informer	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 désolée 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 impacte négativement 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>
Eliciter 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.
----------	--