

# Patient et médecin : écouter et se comprendre

Vivre avec le  
rhumatisme  
F 309

4'000/OD/07/2015

Vos experts concernant  
les maladies rhumatismales

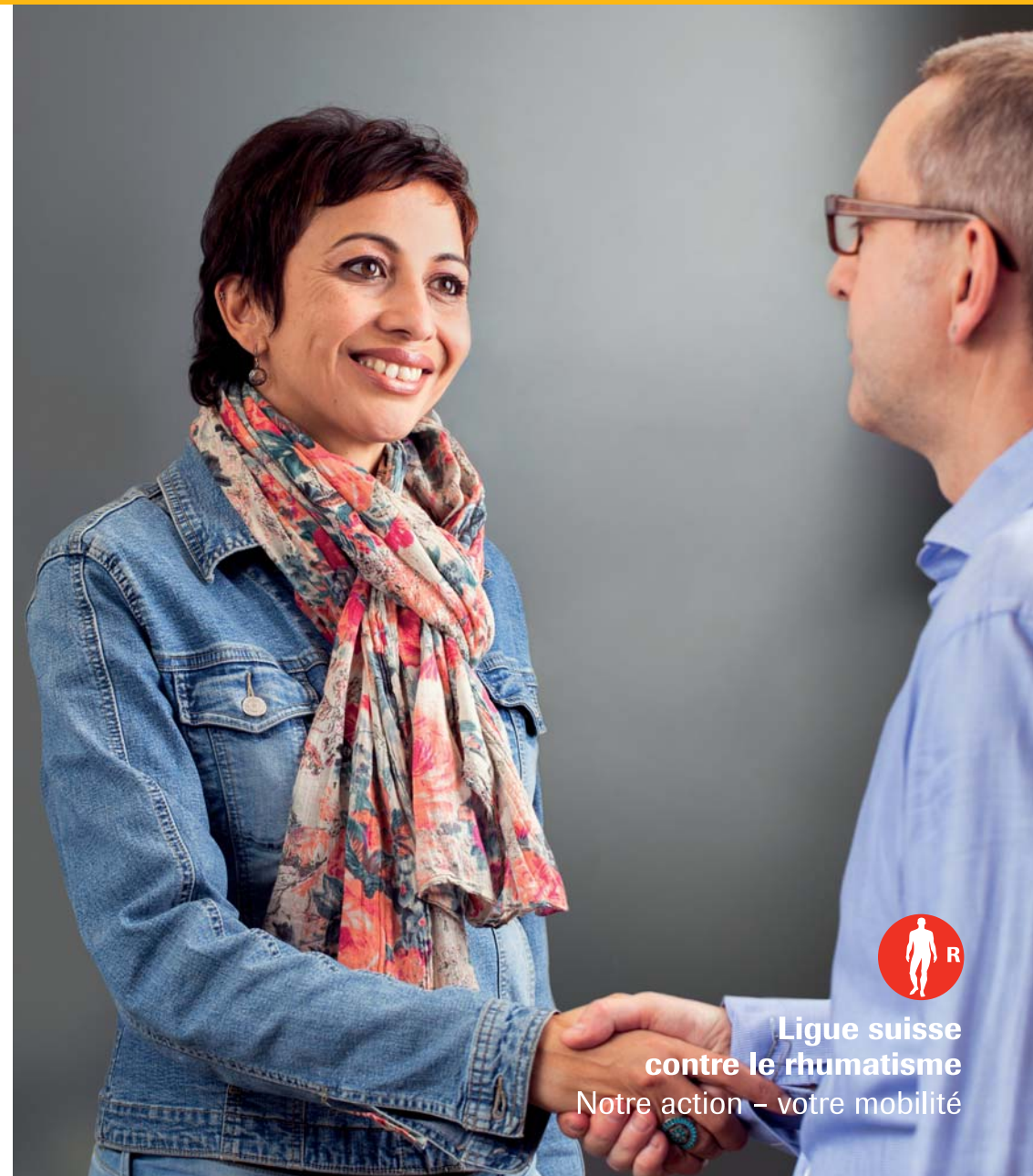
Ligue suisse  
contre le rhumatisme  
Josefstrasse 92  
8005 Zurich

Tél. 044 487 40 00  
Fax 044 487 40 19  
info@rheumaliga.ch  
www.ligues-rhumatisme.ch



**Ligue suisse  
contre le rhumatisme**  
Notre action – votre mobilité

Avec le généreux soutien de la  
Fondation Eugen und Elisabeth  
Schellenberg et de la Fondation  
Georg und Bertha Schwyzer-Winiker



**Ligue suisse  
contre le rhumatisme**  
Notre action – votre mobilité

**L'arthrite, l'arthrose, l'ostéoporose, le mal de dos et les rhumatismes des parties molles** sont les affections rhumatismales les plus fréquentes. En tout, il existe près de 200 tableaux cliniques. Le rhumatisme peut affecter le dos, les articulations, les os ou les parties molles.

Pour toute information sur des affections rhumatismales ainsi que sur les médicaments, la protection des articulations, les moyens auxiliaires et les possibilités de prévention, n'hésitez pas à vous adresser à la

**Ligue suisse contre le rhumatisme**  
Tél. 044 487 40 00, [info@rheumaliga.ch](mailto:info@rheumaliga.ch), [www.ligues-rhumatisme.ch](http://www.ligues-rhumatisme.ch)

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>Partager la responsabilité</b>	<b>6</b>
<b>Choisir son médecin</b>	<b>14</b>
<b>Préparer une visite chez le médecin</b>	<b>16</b>
<b>Chez le médecin</b>	<b>23</b>
<b>L'entretien</b>	<b>30</b>
<b>Internet</b>	<b>38</b>
<b>Quand un problème surgit</b>	<b>44</b>
<b>A l'hôpital</b>	<b>47</b>
<b>Droits des patients</b>	<b>50</b>
<b>Postface</b>	<b>52</b>
<b>Autres publications</b>	<b>54</b>
<b>Contacts utiles</b>	<b>56</b>
<b>Ligue suisse contre le rhumatisme</b>	<b>58</b>

**Chère lectrice, cher lecteur,**

Les personnes qui souffrent de rhumatismes ont besoin de soins médicaux. Dans le meilleur des cas, un traitement temporaire administré par un médecin généraliste suffit. Mais lorsque le diagnostic est grave, on n'échappe plus aux visites régulières chez le médecin, et dans les formes de rhumatisme chronique, ces visites font partie intégrante de la vie du patient\*. Pour des investigations complémentaires, le médecin de famille fera appel à des spécialistes, au radiologue ou à l'orthopédiste, et, bien sûr, au rhumatologue. Des hospitalisations peuvent aussi devenir nécessaires, ce seront autant d'occasions de rencontres avec les médecins et le personnel soignant auxquelles il faudra faire face.

Lorsqu'ils discutent de leurs médecins, nombreux sont ceux qui, souffrant de rhumatisme, peuvent témoigner de bonnes et de mauvaises expériences: les médecins qui prennent du temps, ceux qui n'en ont pas; les médecins présents,

empathiques et bien disposés ou ceux qui sont arrogants et indifférents, qui n'écoutent pas et gardent les yeux rivés sur leur écran d'ordinateur; les médecins qui accompagnent leurs patients dans un esprit de partenariat, ou ceux qui ne les prennent pas au sérieux et ne les considèrent pas pour ce qu'ils sont, à savoir des experts pour eux-mêmes.

Les médecins, quant à eux, soumis à des contraintes économiques et juridiques, sont souvent pressés par le temps. La conduite d'entretien est un thème encore insuffisamment abordé au cours de leurs études. Il n'est pas rare qu'ils ne sachent pas comment répondre aux attentes auxquelles ils doivent faire face de la part de leurs patients.

Une bonne relation patient-médecin est primordiale. Les mots-clés sont confiance et respect. Ils supposent à leur tour empathie et sensibilité. Des études montrent qu'une bonne relation entre médecin et patient favorise le processus de guérison.

Les patients qui font confiance à leur médecin donnent également foi à ses indications thérapeutiques et respectent mieux et plus précisément les étapes du traitement. Ce qui augmente leur disposition à affronter les difficultés. Le patient qui se sent soutenu par son médecin entame la thérapie avec une plus grande confiance. Dans son livre «Wie geht's weiter, Doc?» (Quoi de neuf, Docteur?), la psychologue Delia Schreiber parle d'une «relation médecin-patient salutaire».

Or une telle relation «salutaire» avec son médecin ne va pas de soi. Comme toute relation, elle doit se développer, il peut y avoir des malentendus et des crises, il se peut que la maladie progresse. Mais les deux parties peuvent faire en sorte que cela devienne une relation de confiance.

La brochure que vous tenez entre les mains contient des conseils concrets pour savoir comment communiquer avec votre médecin et identifier ce à quoi vous devez être



attentif lors d'une consultation. Nous souhaitons que vous trouviez un médecin de confiance et qu'ensemble, en partenaires égaux, vous trouviez votre chemin à travers et avec la maladie.

*\* Remarque : afin d'améliorer la lisibilité, seule la forme masculine (un patient) ou féminine (une physiothérapeute) est employée, mais elle se réfère aux deux sexes.*

### **Moi, toi, nous ?**

Ces dernières décennies, la vision que les médecins et les patients ont d'eux-mêmes a évolué. Et elle continue d'évoluer.

#### **Responsabilité du médecin**

Il y a encore quelques années, les rôles étaient clairs: le médecin, en tant que professionnel, décidait du traitement à suivre et informait le patient de cette décision. Il lui appartenait d'apprécier la teneur et la quantité d'informations et d'explications à donner aux patients. En général, ceux-ci ne remettaient pas en question cette répartition des rôles. « Monsieur le Docteur » était censé savoir ce qui était bon pour eux.

On pourrait qualifier ce type de relation de « paternaliste »: le médecin décide de façon désintéressée, en son âme et conscience, et le patient se plie à ses ordres.

#### **Responsabilité commune**

Une telle répartition des rôles n'est

aujourd'hui plus envisageable pour de nombreux patients. Les personnes atteintes d'une affection souvent chronique, comme les rhumatismes, deviennent au fil du temps des experts de leur maladie. Elles possèdent des compétences qu'elles aimeraient intégrer au traitement. On parle de compétences propres ou de compétences empiriques, ou encore de compétences du patient.

Disposant désormais de nombreux canaux d'information, les patients souhaitent participer aux prises de décision concernant leur traitement. Ils ont le droit de mettre en doute, voire de refuser, les thérapies proposées. Ils prennent leurs responsabilités.

De plus en plus de médecins ont pris acte de cette émancipation de leurs patients. Un bon docteur informe ses patients de manière détaillée et claire, et il propose des traitements alternatifs. Il reste un professionnel de la santé dont les connaissances offrent une base sur laquelle le patient peut s'appuyer.



Mais il doit accepter également que ses patients possèdent certaines compétences, lesquelles sont susceptibles d'être intégrées au traitement. Médecin et patient décident ensemble.

#### **Partage de responsabilité**

Au premier abord, le principe de la responsabilité partagée semble une situation idéale. Mais il ne faut pas généraliser. On peut avoir de bonnes raisons de se sentir mieux dans un autre rôle :

#### ■ **participer à une décision implique une responsabilité.**

Cela peut faire peur. Dans certaines situations ou phases de la maladie, il peut être bon de déléguer cette responsabilité à son médecin en toute connaissance de cause. En tant que professionnel, un médecin traite en permanence des maladies ; c'est sa tâche quotidienne. Pour les personnes atteintes de rhumatismes au contraire, le diagnostic représente souvent une césure dans leur vie. Elles se

voient confrontées à de nombreuses questions qui sont sources d'inquiétude. Dans ce genre de situations, céder sa responsabilité à son médecin peut s'avérer plus « confortable » (pour un temps en tous les cas).

■ **Participer à une décision implique l'accès à une bonne information.** Pour certains, cela peut être une tâche hors de portée. Surtout en raison du flot d'informations et de l'écart entre les connaissances du médecin et celles du patient. De plus, les patients gèrent la situation de manière totalement différente suivant leur âge.

■ **Participer à une décision implique une bonne connaissance de soi.** Cela peut être difficile, savoir réfléchir sur soi n'est pas donné à tout le monde, comme il n'est pas

toujours aisé de reconnaître, puis de formuler ses sentiments et ses peurs. Dans certaines phases de la maladie, c'est tout simplement impossible.

Le rôle que le patient veut et/ou peut jouer peut évoluer au cours de

“ La part de responsabilité que l'on désire assumer peut varier. ”

la maladie. Selon la gravité, le développement ou la phase de la maladie, il arrive que l'on veuille ou doive déléguer plus de responsabilités. C'est dans ces circonstances que la relation avec le médecin est déterminante : si elle repose sur une confiance profonde, il est possible d'en parler avec le médecin, lequel peut réagir au cas par cas.

Réfléchissez honnêtement au rôle qui vous correspond le mieux. Cela peut varier d'une situation à l'autre et en fonction de votre personnalité. Ne vous mettez pas de pression,

pensez toujours que les options sont nombreuses et qu'aucune n'est fausse. Parlez-en ouvertement à votre médecin, car une bonne discussion avec lui reste essentielle.

### Compétence du patient

« Seul le patient peut se réclamer de la vérité », relèvait un jour le médecin et philosophe bien connu Karl Jaspers (1883 – 1969). Seul le malade vit dans et avec son corps. Il connaît le niveau de douleur qu'il ressent, il sait ce que sa maladie représente pour lui. Les malades chroniques savent ce qui leur fait du bien ou non. Ils disposent donc de connaissances qu'aucun professionnel ne peut acquérir par les études ou par des tests scientifiques. Et ce savoir leur procure des compétences qui peuvent être intégrées au traitement. Le médecin peut, quant à lui, mettre à disposition ses connaissances professionnelles et son empathie.

Les patients compétents ne souhaitent pas entrer en compétition avec leur médecin. Ils ne veulent pas non plus prendre de décisions médicales. Ils veulent pouvoir les comprendre et participer à leur propre guérison.

### Empathie et clarté

Tout acte de communication s'apparente à marcher sur le fil du rasoir. Nous sommes tous des êtres humains. Avec certains interlocuteurs, je dois être plus claire qu'avec d'autres qui comprennent plus vite ce que je veux dire. Mon médecin est un bon médecin, car il m'écoute, nous agissons sur un pied d'égalité. Les patients ne devraient pas se soumettre à leur médecin. J'ai le droit de participer aux décisions, il faut donc aussi que j'aie le courage de dire ce qui me dérange: par exemple, lorsque je dois me déshabiller lors d'une consultation et qu'une tierce personne est présente ou qu'il y a des va-et-vient dans la salle, je ne dois pas accepter ces situations.

Les médecins font l'objet de bien des critiques, à tort ou à raison. Il peut parfois être utile de s'interroger sur ses propres attentes. En tant que patiente fibromyalgique, je ne peux pas sortir d'une consultation libérée de mes douleurs, il y a des points sur lesquels un médecin ne peut pas agir dans l'immédiat. Et il n'est pas là non plus pour m'écouter déballer toute mon histoire de vie. Il y a des situations où



Agnes Richener  
Atteinte de fibromyalgie

des personnes s'étendent longuement sur leur histoire familiale sans que le médecin, par politesse, ne les interrompe. Mais du coup, il finit par paraître impoli, car le patient remarque qu'il ne l'écoute pas vraiment. Ce serait mieux que le médecin coupe gentiment la parole à son patient, et s'il note qu'il a encore besoin de parler, qu'il puisse si nécessaire le référer à un spécialiste ou un psychologue. Un bon médecin sait où sont ses limites et quand il doit en référer à ses collègues.

### Chercher et trouver

Personnellement, en tant que patiente atteinte de fibromyalgie, je ne suis pas obligée d'aller chez le rhumatologue. Je me sens bien prise en charge par mon médecin de famille. Pour moi, il était capital d'avoir un médecin proche de mon domicile, chez lequel je puisse me rendre facilement. J'ai sélectionné

trois adresses près de chez moi. J'ai appelé et demandé si les médecins en charge avaient des connaissances en fibromyalgie. L'assistante dans le premier cabinet n'avait jamais entendu parler de cette pathologie. Dans le deuxième, on savait de quoi il retournait. J'ai pris rendez-vous en demandant à avoir suffisamment de temps. J'ai alors demandé au médecin comment il affrontait cette maladie. Il m'a répondu que les patients fibromyalgiques avaient souvent des attentes élevées à son égard, des attentes auxquelles il ne savait pas répondre et qui le plaçaient face à ses limites. Cette réponse m'a beaucoup touchée, parce qu'elle était honnête. Je suis toujours chez lui aujourd'hui. Nous nous sommes acceptés mutuellement.

Le médecin ne peut pas toujours choisir ses patients, mais nous, nous pouvons, la plupart du temps, choisir notre médecin. Je dois avoir une bonne relation avec le médecin chez qui je vais régulièrement. Mon médecin me montre de l'intérêt et prend toujours mes craintes au sérieux. Et il a de l'humour: il n'est pas rare que l'on puisse rire ensemble.

**Mon conseil personnel pour les médecins :** lors du diagnostic, ne pas mentionner que le négatif, relever aussi les bonnes choses. Il y a toujours quelque chose de positif à signaler. Si j'entends que l'une ou l'autre de mes valeurs est très bonne, cela me remet tout de suite d'aplomb. Je peux peut-être attribuer cela au fait de manger sainement ou de bien suivre mon traitement. Cela m'encourage.

**Mon conseil personnel pour les malades :** avant, je gérais mal certains propos du médecin qui me paraissaient manquer de tact. Aujourd'hui, j'aborde avec lui ses paroles maladroitement en lui demandant poliment mais fermement des éclaircissements. Cela s'apprend. Les jeux de rôle au sein d'un groupe de soutien apportent une aide formidable de ce point de vue, en particulier lorsqu'ils se déroulent sous la supervision d'un professionnel. J'ai essayé et cette expérience m'a beaucoup aidée.

### Préparation et confiance

En tant que médecin, j'apprécie quand un patient s'est préparé à la consultation, quand il peut décrire ses symptômes et l'évolution de ses douleurs, et quand je vois qu'il a réfléchi à ses antécédents. Il n'a pas à tout nommer en détails, bien sûr – les descriptions interminables et peu précises n'apportant pas grand-chose –, mais le patient doit s'investir activement, c'est essentiel. Cela facilite mon travail, si je ne dois pas constamment lui poser de multiples questions. C'est bien volontiers qu'un patient peut amener ses notes avec lui. Mais j'apprécie quand il ne reste pas focalisé sur son bout de papier et participe attentivement à la discussion.

Ce qui me dérange vraiment, ce sont les patients qui, d'entrée, m'abordent avec méfiance. Méfiance à l'égard de la médecine traditionnelle, des hôpitaux ou des médecins en général. Ce sont des patients qui n'acceptent aucune proposition, qui ne font confiance à aucune explication et qui, en même temps,



Dr Ralph Melzer  
Rhumatologue

formulent des exigences irréalistes. Cela peut légèrement fâcher. Mais heureusement, cela n'arrive pratiquement jamais.

### Interlocuteur attentif et expert

Si les médecins doivent écouter attentivement les patients, les patients devraient aussi savoir écouter, en particulier lorsque le médecin pose une question. De plus, il est très important que les malades comprennent bien ce qui est médicalement possible et ce qui ne l'est pas. Ils ne devraient pas hésiter à poser des questions jusqu'à ce que le médecin ait levé toutes leurs incertitudes.

J'apprécie vraiment les patients qui sont bien informés et deviennent ainsi des

experts de leur maladie. Je peux alors les considérer comme des partenaires, car je ne souhaite pas les régenter, mais au contraire que l'on cherche ensemble la meilleure solution pour leur situation. A vrai dire, la plupart des patients que je côtoie sont plutôt passifs dans ce domaine. Ils ont souvent une image floue de leurs douleurs et de leurs besoins, ils arrivent à la consultation dans l'expectative de voir ce qui se passera.

Il est aussi important que le patient me dise quand il ne veut ou ne peut pas suivre les propositions de traitement ou les prescriptions. S'il change quelque chose en cours de route – par exemple en arrêtant les analgésiques parce qu'il n'a plus de douleurs – cela peut être totalement recevable, mais il faut que je le sache. Si on me laisse croire à tort que le traitement est suivi, non seulement je peux tirer des conclusions erronées quant aux mesures thérapeutiques à prendre par la suite, mais cela ébranle aussi la confiance.

**Mon conseil personnel pour les médecins :** personnellement, ce que j'apprécie chez un médecin, ce sont des objectifs clairs, la transparence et bien sûr ses compétences professionnelles. Je dois sentir que, pendant la consultation, son intérêt et son attention sont totalement fixés sur moi. Il doit m'informer de manière réaliste et honnête.

**Mon conseil personnel pour les malades :** les médecins sont là pour aider, mais ils ne peuvent pas faire de miracles et n'ont pas non plus des réserves de temps illimitées. Même avec de bonnes explications, il peut y avoir des malentendus ou des incertitudes. Si, de retour à la maison, un patient se rend compte qu'il n'a pas compris quelque chose ou qu'il n'est pas d'accord sur un point particulier, je lui recommande de reprendre rendez-vous avec le médecin pour lui poser des questions claires, au lieu de se faire du souci ou de s'énerver pendant plusieurs jours. C'est la seule manière de résoudre le mécontentement.

## Choisir son médecin

### Le bon médecin pour moi

Comme dans toute relation humaine, la qualité de la relation entre patient et médecin est une question de sympathie. « Une chimie doit s'opérer » et « je dois pouvoir lui faire confiance », disent de nombreux malades au sujet de leur médecin. Il n'est pas toujours aisé de savoir quel médecin convient à quel patient, et vice-versa. Un médecin qui donne entièrement satisfaction à un patient essuiera le feu des critiques de la part d'un autre patient.

“ Il faut que la chimie opère. ”

Quand il s'agit de trouver un médecin, nous commençons souvent par demander conseil autour de nous. Si les personnes que nous apprécions et qui nous ressemblent sont satisfaites d'un médecin, il est très probable que celui-ci nous convienne aussi. On trouve également des

échanges de ce genre au sein des groupes de soutien et des organisations de patients.

La psychologue Delia Schreiber et le Dr Gerd Nagel ont demandé à des médecins comment eux-mêmes procéderaient s'ils étaient à la recherche d'un médecin : « Il était impressionnant de constater que la première réponse donnée était souvent: il doit s'intéresser aux autres. En bref, il doit être capable d'entrer en relation. » Mais ils insistent aussi sur des aspects tout-à-fait pratiques :

- Le cabinet donne-t-il l'impression d'être bien organisé ?
- Mon dossier médical est-il préparé ?
- La salle d'attente est-elle bondée en permanence ?
- Suis-je informé du temps d'attente ?
- Les collaborateurs se parlent-ils entre eux, et traitent-ils les patients avec amabilité ?



- Est-ce que je me sens accueilli en tant que patient ?
- Comment m'accueille-t-on au téléphone ?
- Au cours de l'entretien avec le médecin, ai-je l'impression d'être tout le temps dérangé ou le médecin s'assure-t-il de pouvoir travailler en paix ?

Demandez-vous au préalable quels critères, selon vous, doit remplir un bon cabinet médical. Après votre premier rendez-vous, vérifiez que vos attentes sont satisfaites. Mais veillez à ne pas être trop critique non plus : le cabinet parfait n'existe pas !



# Préparer une visite chez le médecin

## Préparation

Les médecins sont plus que jamais pressés par le temps. L'économie des coûts dans le système de santé entraîne, hélas, souvent un manque de temps pour les entretiens entre le médecin, le patient et la famille. Vous avez cependant le droit de demander que votre médecin vous accorde du temps.

Il est important, pour les deux parties, d'utiliser à bon escient le temps à disposition : en préparant bien la séance à la maison, notamment en réfléchissant aux points à aborder, les patients contribuent grandement à son bon déroulement. La préparation crée les bases d'une discussion fructueuse au cours de laquelle on pourra échanger des informations utiles, même dans un laps de temps bref.

## Prise de rendez-vous

Lorsque vous prenez rendez-vous, faites attention aux points suivants :

- Si vous estimez que l'entrevue avec le médecin pourrait durer plus longtemps, informez-en l'assistante médicale. En cas de problèmes particuliers ou en cas d'une nouvelle situation personnelle, demandez à disposer de plus de temps avec le médecin.
- Prévoyez également plus de temps de votre côté pour un rendez-vous important avec votre médecin : veillez, par exemple, à ne pas arriver stressé du travail.
- Informez-vous des documents que vous devez apporter.
- En cas de question compliquée, proposez d'écrire au médecin avant le rendez-vous. Il pourra ainsi se préparer (voir pages 17 à 22).
- Respectez le rendez-vous obtenu et annulez à temps si vous avez un empêchement.



## Liste de questions

Il arrive à tout patient, qu'il souffre de rhumatismes ou non, de faire l'expérience suivante : on a l'intention de poser certaines questions au médecin, mais au cours de l'entretien, on oublie ce qu'on voulait dire et, de retour à la maison, on se rend compte que de nombreux points sont restés sans réponse. Une liste de questions posées sur le papier permet d'éviter ce genre de situation et de structurer aussi bien ses pensées que la séance proprement dite.

## Quelles sont vos questions ?

- Dans les semaines ou les jours qui précèdent votre rendez-vous chez le médecin, ayez toujours un bout de papier et un stylo sous la main pour noter tout ce qui vous vient à l'esprit au sujet de votre maladie. Il peut s'agir de questions sur votre pathologie, sur les thérapies, sur les douleurs, sur vos difficultés actuelles, mais aussi de questions de droit social ou sur les moyens auxiliaires. Notez aussi vos peurs et vos incertitudes,

ou tout autre problème qui vous préoccupe.

- Essayez de déterminer clairement ce que vous attendez – concrètement – de ce rendez-vous : est-ce un contrôle de routine ? Aimerez-vous discuter des résultats d'analyse ou des traitements alternatifs ? Quel genre d'informations attendez-vous : des réponses objectives à des questions spécifiques ? Ou souhaitez-vous être rassuré par rapport à vos peurs ?
- Classez vos questions par thèmes et demandez-vous si le médecin est vraiment le bon interlocuteur ou si le sujet peut être discuté avec le physiothérapeute, la caisse maladie, l'aide à domicile, un autre professionnel ou au sein d'un groupe de soutien. Il se peut aussi que vous éliminiez certains points.

- Évaluez vos questions et choisissez-en trois à cinq, les plus importantes à vos yeux. Si le temps est compté, vous pourrez au moins aborder vos préoccupations les plus urgentes.
- Formulez maintenant clairement vos questions. En général, des questions précises et bien formulées appellent des réponses claires de la part du médecin. En accord avec le médecin, vous pouvez aussi lui faire parvenir vos questions par courriel avant le rendez-vous.

#### Quelles informations pouvez-vous transmettre ?

- Avant votre rendez-vous, demandez-vous ce qui vous pose précisément problème et comment vous pouvez décrire vos douleurs. Par exemple : les douleurs sont-elles permanentes ou interviennent-elles par intervalles ? Sont-elles aiguës ou lancinantes ? Se manifestent-elles par des sensations de chaud ou de froid ?

#### Conseil – tenir un dossier médical

De nombreuses formes de rhumatismes sont chroniques et évoluent par poussées. Des contrôles médicaux réguliers s'imposent donc, chez différents spécialistes à différents moments.

Tenez dès le début votre propre dossier médical. Demandez des copies de tous les rapports, analyses, tests sanguins, radiographies et diagnostics, et prenez ce dossier à chacun de vos rendez-vous chez le médecin. Vous aurez ainsi une vision claire de votre maladie, et pourrez réagir rapidement et clairement aux questions qui vous sont posées, notamment lors des échanges d'informations entre les différents médecins. Un tel dossier est aussi très utile si vous souhaitez ou devez changer de médecin.

Votre dossier peut aussi contenir un journal de bord de votre traitement. Vous y noterez, à l'aide de mots-clés, les développements de la maladie, vos douleurs et les événements particuliers. Un relevé de tous les médicaments, avec les noms, les dosages, les dates de prises, la tolérance, etc., s'avère également utile.



- Certains comportements atténuent-ils les douleurs? Quand s'aggravent-elles? Qu'avez-vous entrepris jusqu'ici? Avez-vous perçu des changements depuis votre dernier rendez-vous?
- Essayez ensuite de formuler concrètement vos sensations, pour vous-même ou à un membre de votre famille. Bien se faire comprendre de son interlocuteur n'est parfois pas si aisé.

### Questions sur le diagnostic, le traitement et la thérapie

- Qu'est-ce que les rhumatismes?
- De quel genre de maladie rhumatismale suis-je atteint?
- Que signifie cette maladie pour moi?
- Comment est-elle apparue? En connaît-on la cause?
- Quelles sont les options thérapeutiques?
- Quelle est la durée du traitement/de la thérapie et à partir de quand les premiers effets devraient-ils se faire sentir?
- En quoi les traitements me sont-ils utiles?
- Devrai-je prendre des médicaments en permanence?
- Quels effets secondaires et quels risques dois-je prendre en considération?
- Quelles sont les chances de guérison? La guérison est-elle possible? S'agit-il de soulager les symptômes ou de retarder l'évolution de la maladie?
- Existe-t-il des alternatives à la médecine traditionnelle?
- Que puis-je faire contre la douleur?
- L'alimentation a-t-elle un effet positif sur les rhumatismes?

### Questions sur le diagnostic, le traitement et la thérapie

- Quels coûts sont pris en charge par la caisse maladie et lesquels sont à ma charge?
- Après de qui puis-je prendre un second avis?
- Quel est le rôle du rhumatologue?
- Comment évolue la maladie?
- Quel est l'impact de la maladie sur ma vie, ma capacité de travailler, ma vitalité, ma sexualité et ma famille?
- Comment puis-je contribuer à améliorer la situation, à agir en faveur de ma guérison?
- Existe-t-il des groupes de soutien ou d'autres malades avec lesquels échanger?
- Où puis-je trouver une littérature spécialisée de qualité pour m'informer?
- Quels sont les moyens auxiliaires à disposition et où puis-je les obtenir?
- Où puis-je avoir des conseils concernant ma situation sociale?

- Il peut aussi être utile de faire un résumé de ses douleurs à l'aide de mots-clés. Ou tenez un carnet de bord : par exemple, depuis quand ai-je des douleurs, quelle est leur fréquence, quand sont-elles plus fortes/faibles?
- Cette démarche vous oblige à suivre précisément l'évolution de vos douleurs, mais elle vous procure aussi une certaine assurance, laquelle vous permettra d'éviter de répondre trop précipitamment aux questions et



## La visite chez le médecin

### Accompagnant

Si vous savez que des décisions difficiles sont à l'ordre du jour du prochain entretien, demandez à un proche ou à une personne de confiance de vous accompagner. Au-delà de l'effet rassurant d'avoir

posera des questions sous un autre angle et pourra peut-être rester plus objective qu'il vous est possible de l'être dans cette circonstance. Souvent, c'est aussi un soulagement de savoir qu'un proche a écouté les propos échangés et qu'il n'y aura pas besoin de tout réexpliquer une fois de retour à la maison. Si d'autres personnes doivent être informées, laisser l'accompagnant s'en charger à votre place peut s'avérer bénéfique et apaisant pour vous.

“ Quatre oreilles valent mieux que deux – un accompagnant peut être un soulagement. ”

un proche à vos côtés, cette personne écoutera la discussion avec d'autres oreilles, avec une plus grande distance émotionnelle, elle

aux suppositions du médecin. A son tour, le médecin aura des pistes en mains pour ne pas faire fausse route dans son diagnostic.

- Si vous prenez des médicaments, notez leur nom et leur dosage, ou prenez les boîtes avec vous. Votre médecin a besoin de ces informations. Les remèdes homéopathiques ne font pas exception ; le médecin doit aussi les connaître.

- Réfléchissez à d'éventuels antécédents familiaux. Dans certains cas, le médecin vous posera la question.

Et le plus important : n'hésitez pas à emmener vos listes de questions avec vous chez le médecin. Ce n'est pas faire preuve de faiblesse, mais au contraire d'une grande force.



### Salle d'attente

Un cabinet médical bien organisé s'efforce toujours de réduire le temps d'attente autant que possible. Mais il ne peut pas toujours l'éviter. Vous ne devriez en général pas avoir à attendre plus d'un quart d'heure.

Généralement, attente est synonyme d'énervement. Essayez toutefois d'utiliser ce temps au mieux. Prenez une boisson, un livre. Ou relisez une nouvelle fois les notes que vous avez prises en vue de l'entretien avec le médecin. Vous pouvez aussi demander aux assistantes médicales si l'attente sera encore longue. Vous pouvez peut-être en profiter pour faire une course en ville. Si le cabinet est proche de chez vous, vous pouvez passer un rapide coup de fil avant le rendez-vous pour vérifier s'il y aura du retard.

De manière générale, plus vous pourrez rester détendu, plus vous commencerez l'entretien sereinement.

### Salle de consultation

Tout l'environnement doit être adéquat. Un bon entretien nécessite un cadre approprié. C'est au médecin qu'il revient d'offrir un tel cadre à ses patients. Si ce n'est pas le cas,

“ Chaque entretien nécessite un cadre adapté. ”

n'hésitez pas à en faire la demande. Parfois, ce sont de petits détails qui dérangent. Faites-en part au médecin pour qu'il sache ce dont vous avez besoin et quand vous vous sentez bien. Veillez aux aspects suivants :

- L'entretien doit se dérouler dans un endroit calme, où votre sphère privée est protégée et où votre médecin et vous puissiez vous concentrer l'un sur l'autre. Le couloir ou une salle ouverte ne sont pas appropriés pour parler de sujets délicats.
- Vous ne devez être interrompus ni par des tierces personnes, ni par le téléphone.
- Veillez à vous trouver au même niveau que votre médecin. C'est un fait indéniable : être installé plus bas que son interlocuteur entraîne rapidement un sentiment d'infériorité.
- Un médecin qui accorde une importance particulière à la communication adopte souvent un agencement du mobilier qui lui permet de créer une atmosphère plus détendue que s'il restait assis derrière son bureau.

### Egalité des droits et travail d'équipe

Pour moi, il est très important que la communication entre mon médecin et moi-même se fasse sur un pied d'égalité. Il ne doit pas y avoir de rapports de force. Le médecin a certes des compétences professionnelles, mais mes propres compétences n'ont rien à leur envier.

Je souffre d'arthrite idiopathique juvénile. J'ai été diagnostiquée à l'âge de deux ans. J'ai dû apprendre à accepter la maladie comme une partie de moi. J'ai besoin d'un médecin qui me soutienne, contre lequel je n'aie pas constamment à me battre. A un moment donné, j'étais en traitement chez un rhumatologue avec lequel je devais régulièrement me bagarrer concernant mes demandes, notamment pour mes ordonnances de physiothérapie. Cela me demandait beaucoup trop de force et d'énergie. J'ai grandi avec cette maladie, je la connais et je me connais : je sais ce dont



Thea Reich  
Atteinte d'arthrite idiopathique juvénile

j'ai besoin et ce qui me fait du bien. Je veux que le médecin respecte cela et que nous discutons ensemble du meilleur traitement pour moi et prenions les décisions ensemble. Ce principe de collaboration est pour moi la base d'une bonne relation avec mon médecin.

Depuis que j'ai changé de médecin, je suis très contente. Nous avons une relation cordiale et franche. En consultation, mon médecin traite les sujets que j'amène. Si je ne parle pas de mon genou par exemple, il sait qu'il ne me fait pas mal en ce moment. Il n'a pas besoin de poser des questions, car il me fait confiance. Si je lui dis que j'ai besoin d'une nouvelle ordonnance pour des

soins, il sait qu'ils sont nécessaires, sinon je ne les demanderais pas. Il accepte mes compétences. D'un autre côté, il aborde parfois des sujets auxquels je n'ai pas pensé. Nous apportons donc chacun des impulsions différentes.

### Corps et esprit

Cela m'énerve quand les médecins considèrent que la médecine traditionnelle est la seule thérapie possible. J'aimerais pouvoir discuter d'alternatives et de mesures d'accompagnement avec mon médecin.

Pour que ce soit possible, il faut que mon médecin me perçoive comme une personne «entière» et non pas comme une maladie sur pattes. Il ne doit donc pas s'intéresser qu'à mes symptômes physiques, mais aussi à mon état psychique. Cela joue aussi un rôle important dans mon bien-être. Ce n'est qu'en voyant le lien entre les deux qu'il pourra me traiter correctement.

**Mon conseil personnel pour les médecins :** le médecin devrait toujours voir l'être humain derrière le diagnostic. Et il devrait traiter le malade comme un partenaire égal : avec cordialité, honnêteté, finesse, attention et transparence.

**Mon conseil personnel pour les malades :** ne pas avoir peur du terme «compétence du patient» ! Il ne s'agit pas d'accumuler des connaissances médicales. Si, en tant que patiente, je connais et j'écoute mon corps, si je sais formuler et communiquer mes souhaits et mes besoins, alors je suis une spécialiste. Ces compétences renforcent mon estime de moi.

### Histoire et préparation

Chaque personne a sa propre histoire. Quand un patient vient me voir, il a toujours une longueur d'avance sur moi : il connaît son histoire, moi pas encore. Le patient a des questions et des représentations qui puisent leur origine dans son histoire. Chaque personne est différente, chacun prend les choses différemment, chacun a une approche différente de la médecine, de son propre corps. En tant que médecin, je dois apprendre à connaître cette histoire. Il faut que j'instaure un rapport de confiance.

Cela m'aide quand un patient vient bien préparé, dans le sens où il a clairement réfléchi à ce qu'il veut savoir, aux questions qu'il veut poser. Les questions sont à la fois importantes et difficiles à formuler. De nombreux patients posent des questions qui demandent à être décodées. Un patient qui doit se faire opérer d'une hanche et me demande par exemple : « Quelles thérapies aident au processus de guérison après l'opération ? » veut en fait savoir s'il doit craindre une infection : c'est ce dont a souffert son voisin de chambre à l'hôpital. Ou un patient avec des douleurs dorsales n'exprime peut-être pas qu'il a



André Aeschlimann  
Rhumatologue

peur de devenir paralysé et de ne plus pouvoir travailler. Il pose uniquement des questions sur les options de traitement. Pour moi, en tant que médecin, c'est tout un art de décrypter les angoisses qui se cachent derrière les questions des patients, et de savoir dans quelle mesure ils sont inquiets : si certains patients dramatisent leur maladie, il arrive bien plus souvent qu'ils la minimisent, ce qui peut être tout aussi mauvais. Les patients m'aident donc quand ils savent clairement formuler leurs besoins et leurs craintes.

### Limites et compétences professionnelles

Les malades arrivent chez le médecin avec des douleurs et des limitations physiques ainsi qu'avec l'espoir qu'il les fasse disparaître, si possible tout de suite. Or ce n'est pas toujours ainsi que cela marche. Il peut donc arriver que l'on soit en butte à des incompréhensions

et à du mécontentement. Il est très important pour moi de ne pas aborder le patient en ayant des attentes trop élevées. L'inverse est vrai aussi.

J'attends d'un bon médecin qu'il soit compétent au niveau professionnel, et qu'à la lumière de l'anamnèse et de son expérience, j'obtienne un diagnostic compréhensible et clair de sa part. Ses compétences me rassurent. Ses compétences sociales et son empathie aussi. Un médecin qui travaille uniquement avec son ordinateur sans un regard pour moi ne m'inspire aucune confiance.

Pendant le rendez-vous, le médecin doit prendre son temps. En tant que patient, je prends aussi du temps pour venir chez lui. Il doit être disponible pour mes questions, et s'il n'a pas de temps à me consacrer, il doit s'en justifier. J'ai expérimenté que les patients se montrent compréhensifs si on leur explique pourquoi on manque de temps et si on leur propose un nouveau rendez-vous. Mais pendant les dix minutes que nous avons ensemble, le médecin doit être totalement disponible et faire en sorte que le patient se sente en sécurité.

### Mon conseil personnel pour les médecins :

je travaille beaucoup avec les publications de la Ligue suisse contre le rhumatisme. Les informations qu'elles contiennent sont compréhensibles et permettent au patient de se familiariser avec la maladie. On y trouve beaucoup de réponses.

### Mon conseil personnel pour les malades :

notamment en cas de diagnostic rare ou grave, les patients ne devraient pas commencer par aller chercher une interprétation de leurs données sur Internet. C'est à un médecin compétent qu'il revient de prendre en main ces résultats pour bien les examiner et les analyser correctement.

## Communication

La science s'emploie depuis longtemps à répondre à la question passionnante de la communication. Elle en arrive à la conclusion à la fois évidente et capitale que ... nous ne pouvons pas ne pas communiquer ! Que nous le voulions ou non, nous communiquons avec les autres : par le langage verbal (communication verbale) ou corporel (communication non verbale). L'absence de réponse aussi est une forme de communication sujette à appréciation et à interprétation de la part de son interlocuteur.

Seconde règle très importante de la communication : ce qui est « vrai » n'est pas ce qui est dit, mais ce qui est compris par son interlocuteur. Les expériences, les valeurs, les préjugés, l'humeur ont une conséquence sur la manière dont chaque personne recevra les propos de l'autre. Cette personne aura sa propre interprétation et n'entendra souvent que ce qu'elle veut (ou peut) entendre.

Ces éléments peuvent jouer un rôle important dans un entretien médical : le stress de la situation comme la souffrance du patient impliquent une plus grande sensibilité face aux moindres nuances de langage. Or la qualité de la discussion avec le médecin est primordiale pour le traitement.

“ Attendez calmement que votre médecin vous accorde toute son attention. ”

### Prise de contact

Une prise de contact positive est importante: se saluer aimablement, établir un contact visuel, se présenter. Si, lorsque vous arrivez dans la salle de consultation, votre médecin est encore au téléphone, s'il est occupé à l'ordinateur ou s'il vous tourne le dos, attendez calmement qu'il ait terminé ce qu'il fait pour qu'il vous accorde toute son attention.



### Inversion des rôles

Cela sonne comme un cliché, mais les médecins ne sont que des êtres humains. Ils peuvent être débordés, stressés ou de mauvaise humeur, ou éprouver de la peine face à la maladie de leurs patients. Côté patient, la maladie et la douleur engendrent souvent une réaction plus intense face à la mauvaise humeur palpable de son interlocuteur. On est aussi plus prompt à la prendre personnellement et à se focaliser sur elle. Savoir prendre de la distance est important: si, dans l'ensemble, vous

êtes satisfait de votre médecin, essayez d'éviter de tirer des conclusions hâtives, et tâchez de ne pas trop vous laisser perturber par ce qui n'est peut-être qu'un « mauvais jour ».

Un fait demeure : vous êtes dans une situation unique, vous avez des douleurs et devez peut-être décider d'une thérapie lourde. Vous avez donc entièrement le droit d'être traité avec empathie, patience et respect par votre médecin.



### Une question de temps

Malgré la pression du temps et les économies voulues par le système de santé, vous avez, en tant que patient, le droit d'attendre de votre médecin qu'il vous consacre un temps raisonnable. Si vous avez des demandes importantes, si vous estimez que le temps à disposition est trop court et que votre interlocuteur fait preuve d'impatience, ajoutez la

#### Ecouter activement implique :

- Ecouter et laisser parler.
- Poser des questions.
- Résumer les propos échangés avec ses propres mots et demander : « Ai-je bien compris ? »
- Demander des précisions au sujet des termes médicaux : « Que cela signifie-t-il ? »
- Prendre des notes – aussi pour vous aider à vous remémorer la séance à la maison.

discussion. Mener un entretien dans une ambiance tendue ne donne généralement pas de bons résultats. Demandez au médecin quand vous pouvez avoir une conversation approfondie avec lui et convenez d'un nouveau rendez-vous. Insistez poliment, mais fermement sur ce point.

### Ecouter activement et comprendre

Lors de chaque entretien avec votre médecin, il est primordial que vous compreniez bien ce qu'il vous dit et ce qu'il vous explique. Ce n'est qu'en connaissant les faits que vous pourrez participer activement à la décision concernant votre traitement et votre thérapie. Et ce n'est qu'ainsi que vous adhérerez avec conviction au traitement. Ne restez pas sans réaction si vous ne comprenez pas un point. Vous ne rendez service ni au médecin ni à vous-même. Une bonne compréhension implique une « écoute active » :

- Assurez-vous que vous comprenez les explications du médecin dans tous leurs détails.

Si ce n'est pas le cas, dites-le-lui immédiatement.

- Soyez tenace et posez des questions jusqu'à ce que vous soyez sûr d'avoir tout compris.
- Demandez la signification des mots que vous ne connaissez pas. Les médecins sont tellement habitués à leur jargon technique qu'ils n'y font plus attention.
- Toutes les étapes de la thérapie doivent être claires pour vous. Si besoin, le médecin peut aussi vous faire un croquis. Visualiser la situation à l'aide d'une illustration – par exemple du membre malade et de ce qui se passera pendant l'opération – permet souvent de mieux saisir la situation.
- Renseignez-vous sur des alternatives de traitement et demandez des explications claires.
- Si vous n'êtes pas sûr que votre médecin ait compris votre question, répétez-la.
- Résumez ce que le médecin a dit avec vos propres mots et demandez-lui si vous avez bien compris.

### Poser correctement des questions

« Puis-je résumer ce que vous m'avez expliqué pour être sûr que j'aie bien compris » est une bonne manière de s'assurer d'avoir bien saisi la situation. Le médecin notera si ses explications ont été bien comprises, et il pourra, le cas échéant, donner des précisions. Résumer les propos du médecin vous permet de savoir si tout est clair pour vous.



### Notes

Outre votre liste de questions, prenez de quoi écrire avec vous. Cela peut être utile à plusieurs égards :

- Consignez les conseils de votre médecin par écrit pendant l'entretien. Non seulement ces notes vous serviront de pense-bête ultérieurement, mais cela incite également le médecin à s'exprimer aussi clairement que possible.
- Notez tout de suite les réponses et les points encore à clarifier. Le cas échéant, vous pourrez les reprendre lors du prochain rendez-vous.
- Tout en prenant des notes, n'oubliez pas de garder le contact visuel avec votre interlocuteur (voir page 35).
- En Amérique, certains groupes de soutien recommandent de demander au médecin de pouvoir enregistrer la discussion. Cette démarche s'est révélée positive. Demandez à votre médecin s'il y voit un inconvénient. S'il refuse, demandez-lui pourquoi.

### Parler avec son corps

Notre corps aussi parle. Recherchez le contact visuel avec votre interlocuteur : c'est faire preuve d'amabilité tout en signalant que vous êtes attentif et que vous prenez ses propos au sérieux. Ayez une position ouverte: cela montre votre volonté de collaborer (croiser les bras, par exemple, signifie que l'on se ferme à son interlocuteur).

Pour autant que la maladie et votre état vous le permettent, vous devriez avoir un contact aussi aimable et positif que possible avec les médecins et le personnel soignant. Cela facilite grandement les choses. Cela n'a rien à voir avec le fait de minimiser les difficultés ou de nier les problèmes: spontanément, nous réagissons de manière plus aimable face à une personne qui fait preuve d'assurance et de sympathie. Les médecins ne font pas exception.

### Honnête et entier

De même que vous attendez de votre médecin qu'il vous informe correctement et en détails, vous lui devez aussi des informations complètes et surtout honnêtes. Parlez à votre médecin de vos symptômes

“ Montrer de l'amabilité et de l'attention par le regard. ”

physiques, mais aussi de votre état psychique, de vos peurs et de vos désirs. Le médecin et psychologue Rolf Verres le relève : « Si vous voulez que votre médecin vous considère dans votre globalité et pas seulement comme le détenteur d'un organe malade, ne lui présentez pas uniquement votre organe, mais votre être entier ! »

### Éléments d'un bon entretien

- Je regarde mon interlocuteur.
- Je suis poli, aimable et respectueux.
- Je suis bref et aussi objectif que possible.
- J'essaie d'avoir l'air sûr de moi.
- Je suis honnête – aussi envers moi-même, en particulier sur des sujets intimes, tabous et délicats.

Ne dissimulez aucune information qui vous est désagréable ou douloureuse sous prétexte qu'elle concerne des aspects intimes de votre vie ou de votre corps. Même si elles jettent une lumière peu favorable sur votre personne, jouez cartes sur table et parlez de vos mauvaises habitudes. Votre médecin ne peut vous soigner dans votre intégralité que si vous le renseignez intégralement.

Si vous ne voulez pas suivre une thérapie ou prendre un médicament, parlez-en à votre médecin. Cela n'aide personne si vous dites une chose pour ensuite en faire une autre.

#### Laisser parler

Deux interlocuteurs devraient se laisser mutuellement la parole. Souvent, les médecins interrompent

très rapidement leurs patients pour leur poser des questions. Cela peut être très gênant. Faites remarquer à votre médecin que vous n'avez pas terminé et poursuivez avec ce que vous vouliez dire. Ensuite seulement répondez à la demande que le médecin a formulée. Inversement, vous devriez aussi lui laisser la parole.

#### S'exprimer clairement

Essayez de vous exprimer clairement. Utilisez des phrases courtes et des mots simples. Veillez à ne pas vous écarter du sujet ou à ne pas vous perdre dans les détails. Une bonne préparation s'avère très utile, voir conseils pages 16 à 22. Se mettre en situation à l'aide d'un jeu de rôle avec une personne de confiance est un bon exercice.



### Bien informé ou M. Je-sais-tout ?

Aujourd'hui, si on veut des renseignements sur sa maladie, on cherche sur Internet. Et ce n'est pas l'apanage des jeunes générations. Les innombrables pages concernant les questions de santé sont les plus visitées.

Les informations trouvées sur le Net peuvent être aussi utiles que déroutantes. Leur qualité est souvent aléatoire et difficile à apprécier pour un profane. Les personnes qui souffrent d'une maladie rhumatismale chronique, dont la cause n'est toujours pas connue et pour laquelle le médecin ne peut que traiter les symptômes et retarder le développement, s'accrochent à la moindre planche de salut. Le Net regorge d'obscurs remèdes et d'histoires de gens qui, après des années de maladie, ont enfin trouvé le médicament miracle. Soyez prudent à la lecture de promesses de guérison rapide.

Il n'en demeure pas moins qu'utiliser Internet pour vous renseigner sur votre maladie peut être bénéfique. Plus vous en saurez, mieux vous pourrez gérer votre maladie ainsi que votre médecin. Les connaissances acquises améliorent vos compétences de patient. Mais restez néanmoins sur vos gardes ! En cas de doute, vous devriez discuter de ces informations avec un professionnel. Vous trouverez par exemple des renseignements fondés et neutres auprès de la Ligue suisse contre le rhumatisme ([www.rheumaliga.ch](http://www.rheumaliga.ch)).

Certains médecins ont encore du mal à accepter que des patients viennent les voir, munis d'informations lues sur Internet. Avoir affaire à des patients bien informés est une chose, être confronté à des « M. Je-sais-tout » en est une autre. Ce sujet délicat nécessite donc une approche ouverte, objective et aimable :



- N'apportez pas d'office un article imprimé lors de votre visite chez le médecin, posez plutôt votre question en commençant par « J'ai lu que... ». Si le médecin souhaite savoir d'où vous tirez cette information, soyez honnête et citez votre source.
- Si vous avez imprimé des informations, laissez-lui le temps de se pencher sur leur contenu, éventuellement jusqu'au prochain rendez-vous.
- En principe, un médecin devrait vous aider à vous renseigner sur votre maladie. Mais acceptez aussi son attitude critique. Tout ce que vous lisez sur Internet ne s'applique pas à votre cas, et certaines informations sont tout simplement incorrectes.

### Honnêteté et temps

Ce qui compte pour moi chez un médecin, c'est l'honnêteté : un bon médecin est honnête et direct. Il prend du temps et discute avec chaque patient pour qu'il comprenne la situation. Cela m'énerve quand un médecin regarde constamment sa montre et me donne l'impression qu'à peine entrée dans son cabinet, je devrais déjà en être ressortie.

Cela me fâche aussi quand un médecin ne me prend pas au sérieux : par exemple lorsque je décris des symptômes et que le médecin les balaie d'un geste en me lançant une remarque du type « cela n'a rien à voir avec la maladie ». Je ressens les symptômes, ils sont là et j'aimerais une réponse à leur sujet.

### Confiance et deuxième avis

Si lors du premier rendez-vous j'ai un sentiment mitigé, j'y retourne quand même deux, trois fois. La situation peut s'améliorer quand on commence à mieux se connaître. Mais si cela ne va

pas mieux, je change de médecin. Avec une maladie chronique, on ne peut pas se permettre d'avoir des mauvais rapports avec son médecin. Cela demande bien trop d'énergie, énergie dont on a un urgent besoin pour lutter contre la maladie.

En cas de rhumatismes inflammatoires, il est extrêmement important de bénéficier promptement et rapidement d'une bonne médication. Il faut exclure les longs tâtonnements et se rendre rapidement chez le spécialiste, ce qui veut dire être référé à un rhumatologue. Si on ne me prescrit que de la cortisone et aucun médicament de base, il y a une bulle quelque part. Il faut alors vite



Ursula Brunner  
Atteinte de polyarthrite  
rhumatoïde

changer de médecin ou du moins demander un second avis. En règle générale, si on a des doutes, il ne faudrait pas hésiter à prendre un second avis.

Au début de ma polyarthrite rhumatoïde, je ne supportais pas bien les médicaments, j'ai donc demandé un second avis. Mon médecin n'en a pas pris ombrage, et je suis toujours chez lui aujourd'hui. Depuis lors, nous avons bâti une relation durable, nous travaillons ensemble. Je ne suis pas devenue une patiente « plus facile » au fil du temps. Mais j'ai acquis une longue expérience avec ma maladie, beaucoup de connaissances, et j'aimerais les faire valoir. Mon médecin respecte mes compétences et me fait confiance sur beaucoup de points : je sais, par exemple, quel médicament prendre lors d'une crise, je viens le voir seulement quand cela ne va pas mieux. Etablir une relation de confiance d'une telle qualité prend du temps.

### Mon conseil personnel pour les médecins :

faites confiance aux compétences de vos patients. Les patients souffrant de douleurs chroniques ont une longue expérience de leur maladie. Ayez confiance en eux, dans le fait qu'ils savent quoi faire lors d'une poussée, ce qui leur fait du bien et quand ils doivent se rendre chez le médecin. Respectez ces compétences.

### Mon conseil personnel pour les malades :

prenez des notes ! Sur votre téléphone, dans votre agenda, dans un journal de bord. Notez brièvement tous les symptômes et les douleurs, évaluez vos douleurs sur une échelle de la douleur. Nous avons tous des vies stressantes, et une fois chez le médecin, on se demande soudain : « Quand était-ce ? Et qu'est-ce que j'avais exactement ? » Cela m'est déjà arrivé. C'est là que des notes s'avèrent utiles.

### Respect et information

Les aspects les plus importants dans la relation patient-médecin sont à mon avis le respect et la confiance mutuels. En tant que médecin, on remarque vite si un patient a confiance ou non.

Je peux constater cette confiance dans le fait que les patients me donnent des informations transparentes et détaillées lors de la consultation. C'est primordial pour mon travail et pour la réussite du traitement. De nombreuses personnes atteintes de rhumatismes veulent, par exemple, essayer des thérapies alternatives et se faire conseiller par d'autres spécialistes. Cela ne me dérange pas. Si c'est important pour le patient, je le soutiens volontiers dans ces démarches. Mais seulement s'il en parle ouvertement avec moi et si nous pouvons discuter ensemble du diagnostic et de la thérapie. Dans la réalité, j'observe toutefois que nombreux sont les patients qui le font derrière mon dos et dont j'apprends la démarche beaucoup trop tard. Cela complique le traitement. C'est, à mes yeux, un signe d'un manque de confiance.



Dr Nicola Keller  
Rhumatologue

J'écoute volontiers le patient et cherche le dialogue avec lui. J'ai le sentiment que c'est très apprécié. Beaucoup de mes patients souffrent de douleurs chroniques et ont besoin de ce temps et de ces discussions. Le rhumatisme a plusieurs visages. On ne peut pas généraliser les maladies, pas plus que les patients, leurs besoins ou les relations que l'on entretient avec eux. J'arrive mieux à aider les malades atteints de pathologies inflammatoires. Les patients souffrant de formes dégénératives ou somatiques chroniques nécessitent un autre type de prise en charge. J'essaie de répondre aux différents besoins avec humanité.

### Sympathie et satisfaction

Il est absolument normal qu'il y ait des patients pour lesquels j'éprouve plus de sympathie que pour d'autres, et inversement. En tant que médecin, je me dois de traiter tous les malades avec le même professionnalisme. Il peut arriver qu'après une longue thérapie, une sorte d'amitié se développe entre le patient et moi. Je peux alors être impliqué de manière très personnelle.

L'expérience montre que les patients cessent tout simplement de venir s'ils ne sont pas satisfaits du traitement. On obtient assez peu de retours à ce sujet. Quand cela arrive avec des patients de longue date, cela me préoccupe beaucoup. Surtout parce que je pensais avoir fait tout ce qui était en mon pouvoir pour leur bien-être. Cela me touche, même si cela n'arrive que très rarement.

**Mon conseil personnel pour les médecins :** le médecin ne devrait jamais traiter le patient avec arrogance ou supériorité. Les qualités que j'apprécie personnellement chez un médecin sont le respect, la capacité d'écoute, l'empathie et la compréhension de ce qui se cache derrière la pathologie. Pour moi, un bon médecin n'est pas nécessairement le professeur qui sait tout de la maladie, mais celui qui me donne le sentiment d'être important.

**Mon conseil personnel pour les malades :** je trouve difficile de donner des conseils aux patients souffrant de maladies rhumatismales. Si je devais tout de même donner mon avis, ce serait d'avoir confiance dans son médecin, que ce soit le médecin de famille ou le rhumatologue. Et sur cette base, de discuter ouvertement et honnêtement du diagnostic et de la thérapie à suivre.

## Quand un problème surgit

### Parler des difficultés

#### Je ne suis pas d'accord

Si vous n'êtes pas d'accord avec les propos du médecin, un plan de traitement ou un médicament, votre médecin doit le savoir. Expliquez-lui objectivement pourquoi vous ne partagez pas son avis. N'hésitez pas à parler de médicaments ou de thérapies qui n'ont été d'aucun secours. Vos observations permettent au médecin de poursuivre ses réflexions ; elles contiennent des indications précieuses pour la suite. Le médecin peut éventuellement vous proposer un autre traitement, plus adapté.

En général, votre médecin saura gérer un refus de votre part et prendre vos réserves au sérieux. Si cela doit néanmoins poser des problèmes, si la discussion devient trop émotionnelle ou si vous vous trouvez dans une impasse, vous devriez mettre un terme à l'entretien et demander un nouveau rendez-vous. Avec un peu de recul, vous pourrez reprendre la discussion avec plus d'objectivité.

#### J'aimerais un second avis

Vous avez le droit de demander un second avis. Il est recommandé lors de décisions compliquées, délicates et difficiles. Soit des alternatives peuvent être proposées, soit le premier avis est confirmé, ce qui rassure le patient.

Parlez ouvertement et objectivement à votre médecin de votre souhait de prendre un second avis. Un bon

“Vous avez le droit de demander un second avis.”

médecin vous soutiendra dans votre démarche, il pourra peut-être même vous donner des conseils pour savoir où vous adresser.

Si vous voulez demander un second avis parce que vous n'êtes pas satisfait de votre médecin, vous pouvez bien sûr le faire sans qu'il le sache. Dans le cas où vous obtenez



un second avis contraire au premier, vous devez en informer votre médecin et lui dire si vous souhaitez continuer le traitement avec lui ou non. S'il ne prend pas position, vous devriez changer de médecin (voir aussi page 46).

#### J'ai besoin de temps pour réfléchir

N'acceptez un traitement que si vous l'avez vraiment décidé. Si, par exemple, vous n'êtes pas sûr qu'il soit temps de procéder au blocage d'une articulation ou que vous

voulez encore attendre, prenez le temps de la réflexion. Demandez au médecin d'ajourner l'opération et réfléchissez aux raisons pour lesquelles vous n'êtes pas sûr de votre décision. Vous sentez-vous insuffisamment informé ? Avez-vous peur de votre décision ? Mettez par écrit ce qui vous indispose et interrogez-vous pour savoir où obtenir des réponses à vos questions. Utilisez vos notes comme base de discussion lors de votre prochain rendez-vous.

### Changement de médecin

Les médecins expérimentés mettent en garde contre le fait de changer de médecin dans la précipitation. En cas de mécontentement, ils conseillent de chercher d'abord le dialogue pour aborder les problèmes. Donnez-lui l'occasion de réagir à vos critiques.

Avant de changer de médecin, vous devriez vous interroger sur les motifs qui suscitent une telle volonté de changement. Est-ce la personnalité du médecin qui vous pose problème? Est-ce la chimie qui ne prend pas? Le médecin n'a-t-il pas votre confiance? Alors chercher un nouveau médecin est bien la seule solution raisonnable.

Est-ce l'organisation du cabinet qui vous dérange? Vous sentez-vous mal informé? Alors abordez ces points avec votre médecin. Ou êtes-vous mécontent des résultats du traitement? Alors vous devriez examiner vos propres attentes.

Les médecins ne sont pas des dieux en blouse blanche porteurs de guérison miraculeuse. Avez-vous déterminé ensemble l'objectif du traitement? A-t-il échoué? Pourquoi? Cela n'aurait-il pas été aussi

“ En cas de problème, cherchez à dialoguer avec votre médecin. ”

le cas chez un autre médecin? Peut-être vous faut-il accepter que votre cas évolue moins bien que prévu?

Posez-vous ces questions de manière critique avant de changer de médecin. Ayez conscience qu'un tel changement implique de devoir établir une nouvelle relation de confiance, de devoir refaire connaissance.

### Entretien médical à l'hôpital

Dans de nombreux cas de maladies rhumatismales, les séjours à l'hôpital et les opérations sont inévitables. Un hôpital a des règles propres et les relations avec les médecins sont différentes de celles que l'on peut avoir avec un médecin généraliste de confiance ou un rhumatologue.

S'il s'agit d'un séjour pour une intervention prévue de longue date, il est possible de rencontrer le chirurgien avant l'opération ou même de choisir l'hôpital en fonction de celui-ci. Il en va tout autrement en cas d'hospitalisation d'urgence : elle nous arrache à notre environnement habituel et s'accompagne souvent de grandes angoisses. La relation avec le médecin peut aussi en souffrir. Nous subissons la situation et ne pouvons peut-être plus jouer un rôle actif.

Quoi qu'il en soit, les règles de base de la communication s'appliquent aussi à l'hôpital :

- Le cadre doit être adapté : cela signifie que, même à l'hôpital, votre sphère privée doit être respectée. Si vous n'êtes pas dans une chambre individuelle, vous ne devez pas tolérer que vos voisins de chambre puissent entendre ce que vous dites. En cas de doute, demandez une salle au calme si vous avez des questions personnelles importantes à poser.
- Restez à hauteur des yeux du médecin : si le médecin se tient debout au pied de votre lit et vous regarde d'en-haut et de loin, demandez-lui de s'asseoir à côté du lit. Vous assurez ainsi une base de discussion équilibrée. Il ne doit pas non plus s'asseoir sur le bord du lit, au risque d'être trop proche de vous. La plupart des gens considèrent comme confortable une distance d'un mètre à un mètre cinquante avec une autre personne.





■ Gardez votre calme pendant la visite des médecins : il peut être pénible de voir une horde de médecins réunis autour de votre lit. Concentrez votre attention sur le médecin avec lequel vous voulez parler et essayez d'ignorer les autres.

■ Vous avez le droit d'avoir du temps avec le médecin et d'être informé : posez des questions courtes pendant la visite. Demandez un rendez-vous spécifique pour des explications plus complètes. Demandez si possible que l'on vous fasse un croquis de la situation. A l'hôpital aussi, soyez tenace et posez des questions jusqu'à ce que vous ayez bien compris ce qui se passe.

■ Médecins inconnus : insistez pour que les médecins que vous ne connaissez pas se présentent avec leur nom et leur fonction. Présentez-vous également et veillez à ce que votre dossier médical porte votre nom. Si vous pensez que l'on vous a confondu avec un autre patient, posez impérativement la question.

“ Les règles de base de la communication s'appliquent aussi à l'hôpital. ”

■ Vous avez des réclamations : un hôpital, de par son essence même, est une entreprise multi-

dimensionnelle, aux structures et hiérarchies complexes, qui regroupe les professions les plus diverses. Nombreux sont les collaborateurs à subir une forte pression et beaucoup de stress. Si vous avez des réclamations à faire, demandez-vous si elles en valent la peine et si oui, quelle est la bonne personne à qui les adresser. Cherchez ensuite à en parler franchement. Essayez de rester factuel sans accuser votre interlocuteur. Décrivez votre vision de la situation en « je » (« Je ne me sens pas bien, parce que... »). Si votre plainte n'est pas entendue, adressez-vous à un supérieur. En cas de nécessité, le médecin de famille peut aussi intervenir pour servir de médiateur.

## Connaissez-vous vos droits ?

La Fédération des médecins suisses, abrégée FMH, regroupe la plupart des médecins et plus de septante organisations de médecins en Suisse. La FMH a élaboré un Code de déontologie qui vaut pour tous ses membres : il émet les obligations professionnelles et les règles de déontologie des médecins. Ces obligations incluent, entre autres, le devoir du médecin d'informer ses patients ainsi que les principes de traitement, le droit du patient d'obtenir des renseignements, le libre choix du médecin. Le Code de déontologie règle également les limites des compétences professionnelles des médecins ainsi que les bases de la collaboration collégiale. On y trouve, par exemple, les articles suivants :

### Art. 10

« Le médecin fournit au patient une information compréhensible sur les investigations diagnostiques et les

mesures thérapeutiques envisagées, les résultats d'examens, le pronostic et les risques, ainsi que sur les autres possibilités de traitement. Il évalue soigneusement la manière dont il mènera l'entretien avec le patient et les informations que celui-ci est en mesure de supporter. »

### Art. 13

« Le patient a le droit de prendre connaissance des éléments du dossier médical qui le concernent. Des copies des documents doivent lui être remises à sa demande. Le médecin ne peut refuser, limiter ou suspendre ces droits que dans la mesure où les intérêts d'une tierce personne ou ses propres intérêts sont prépondérants. »

### Art. 16

« Si le patient lui-même souhaite recourir à l'avis d'un second médecin, le médecin traitant le conseille dans son choix, au plus près de sa conscience. »

### Art. 24

« Lorsqu'ils soignent un même patient, les médecins cherchent une bonne collaboration entre eux. Les examens et les traitements effectués sur la base d'un mandat particulier (traitements d'urgence, consilium, deuxième avis à la demande de l'assureur, patient confié à un autre médecin) doivent se limiter strictement au mandat, sauf si le patient émet un autre désir. »

Le Code de déontologie de la FMH règle donc les principaux droits et devoirs du médecin et du patient, dont un grand nombre a déjà été examiné dans cette brochure. Pour les personnes intéressées, le document est disponible sur Internet ([www.fmh.ch](http://www.fmh.ch) → Bases juridiques → Code de déontologie). Certes, le droit et la réalité ne coïncident pas dans tous les cas, mais le fait de connaître ses droits permet de les revendiquer concrètement et avec assurance.



“ Nous vous souhaitons de trouver des médecins qui vous fourniront assistance et vous accompagneront avec respect dans votre cheminement avec la maladie. ”

**Chère lectrice, cher lecteur,**

Une bonne relation entre médecin et patient est importante. Elle possède même des vertus curatives. Lorsque la consultation avec votre médecin traitant s'est bien passée, vos forces d'autogénération peuvent s'en trouver renforcées. Dans ce domaine, la confiance est essentielle. Faites-vous confiance à votre médecin ? Croyez-vous qu'il vous donne le meilleur de lui-même ? Si oui, il vous en remerciera en vous faisant confiance à son tour : à vous, à votre parole, à votre jugement, à votre capacité d'introspection. Et surtout, il vous sentira capable d'affronter la maladie avec plus de force et de compétence. La confiance que le médecin place en vous lui permettra de mieux vous encourager : le pouvoir de guérison réside précisément dans ces encouragements et dans la confiance que vous porte le médecin.

Dans le difficile parcours que constitue la maladie, il faut deux compagnons : son médecin traitant et son propre médecin intérieur. Albert Schweitzer, prix Nobel de la Paix et grand pionnier de la médecine humanitaire, encourageait ses collègues en leur disant : « Tout malade porte son propre médecin à l'intérieur de lui-même. Il vient chez nous parce qu'il ignore cette vérité. Ce que nous pourrions faire de mieux, c'est donner une chance d'agir au médecin qui réside à l'intérieur de chacun. »

Comment faire pour aider votre médecin à encourager votre médecin intérieur à exprimer tout son potentiel ? Votre médecin « extérieur » est l'expert en ce qui concerne la maladie. Votre médecin « intérieur », lui, est l'expert pour tout ce qui vous concerne dans la maladie. Personne mieux que vous ne sait quels besoins, quels désirs, quelles peurs

et quels espoirs vous habitent. Et c'est là que votre médecin intérieur entre en jeu : à lui de faire savoir à votre médecin extérieur – clairement, ouvertement, avec respect, d'égal à égal – ce que vous désirez et ce dont vous avez besoin.

Il n'est pas rare que les patients n'arrivent pas à exprimer leurs besoins et leurs attentes à leur médecin, qui se trouve ainsi dans l'incapacité d'y répondre. La durée de la consultation est souvent calculée de manière très juste, car dans notre système de santé, le temps est une ressource rare. Alors utilisez au mieux celui à votre disposition en vous préparant adéquatement. Commencez par vous examiner vous-même : comment est-ce que je vais ? Quel changement aimerais-je voir intervenir ? Quel est mon objectif ? Quels sont mes besoins ? Une fois les réponses trouvées, écrivez-les (utilisez des formules

courtes, claires et précises). Prenez-les avec vous lors de votre prochain rendez-vous, cela constituera une aide précieuse pour votre médecin extérieur.

Je vous souhaite, tout au long de votre cheminement à travers la maladie, des contacts gratifiants, bénéfiques et réussis avec vos médecins – que ce soit votre médecin extérieur ou votre médecin intérieur.

**Delia Schreiber**

*Psychologue lic. phil.*

Auteur de

**Wie geht's weiter, Doc?**

(Quoi de neuf, Docteur ?)

Schreiber Delia et al., Kösel Verlag, München 2010, ISBN 978-3-466-34554-0

La Ligue suisse contre le rhumatisme édite environ 50 publications, dont la plupart sont gratuites. Le cercle des rédacteurs inclut des rhumatologues, des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des nutritionnistes et des psychologues.

### La polyarthrite rhumatoïde

Brochure (F 341) gratuit

### L'arthrose

Brochure (F 301) gratuit

### L'ostéoporose

Brochure (F 305) gratuit

### Le mal de dos

Brochure (F 311) gratuit

### Fibromyalgie

Brochure (F 371) gratuit

### Travailler debout

Brochure (F 3016) gratuit

### Protection des articulations

Brochure (F 350) gratuit



### Comment éviter les chutes

Vous ne pouviez pas mieux tomber!  
Brochure (F 1080) gratuit

### Actif contre l'ostéoporose

Dépliant (F 1025) gratuit

### La médecine complémentaire

Brochure (F 3004) gratuit

### Médicaments

Brochure (F 303) gratuit

### Soulager activement les douleurs

Livre (F 470) CHF 25.00

### Magazine forumR

Abonnement annuel, paraît 4 fois par an, (F 402) CHF 16.40

### Moyens auxiliaires 2015/16

Catalogue (F 003) gratuit

### www.rheumaliga-shop.ch

Commande par téléphone :

044 487 40 10



**Ligue suisse contre le rhumatisme**

Secrétariat : tél. 044 487 40 00, [www.ligues-rhumatisme.ch](http://www.ligues-rhumatisme.ch)

Commandes et conseil : tél. 044 487 40 10, [www.rheumaliga-shop.ch](http://www.rheumaliga-shop.ch)

**Ligues cantonales contre le rhumatisme**

**Argovie**, tél. 056 442 19 42, [info.ag@rheumaliga.ch](mailto:info.ag@rheumaliga.ch)

**Les deux Appenzell**, tél. 071 351 54 77, [info.ap@rheumaliga.ch](mailto:info.ap@rheumaliga.ch)

**Les deux Bâle**, tél. 061 269 99 50, [info@rheumaliga-basel.ch](mailto:info@rheumaliga-basel.ch)

**Berne**, tél. 031 311 00 06, [info.be@rheumaliga.ch](mailto:info.be@rheumaliga.ch)

**Fribourg**, tél. 026 322 90 00, [info.fr@rheumaliga.ch](mailto:info.fr@rheumaliga.ch)

**Genève**, tél. 022 718 35 55, [laligue@laligue.ch](mailto:laligue@laligue.ch)

**Glaris**, tél. 055 610 15 16, [rheumaliga.gl@bluewin.ch](mailto:rheumaliga.gl@bluewin.ch)

**Jura**, tél. 032 466 63 61, [ljcr@bluewin.ch](mailto:ljcr@bluewin.ch)

**Lucerne et Unterwald**, tél. 041 377 26 26, [rheuma.luuw@bluewin.ch](mailto:rheuma.luuw@bluewin.ch)

**Neuchâtel**, tél. 032 913 22 77, [info.ne@rheumaliga.ch](mailto:info.ne@rheumaliga.ch)

**Schaffhouse**, tél. 052 643 44 47, [rheuma.sh@bluewin.ch](mailto:rheuma.sh@bluewin.ch)

**Soleure**, tél. 032 623 51 71, [rheumaliga.so@bluewin.ch](mailto:rheumaliga.so@bluewin.ch)

**St-Gall, Grisons, Principauté du Liechtenstein,**

tél. 081 302 47 80, [info.sgflgr@rheumaliga.ch](mailto:info.sgflgr@rheumaliga.ch)

**Tessin**, tél. 091 825 46 13, [info.ti@rheumaliga.ch](mailto:info.ti@rheumaliga.ch)

**Thurgovie**, tél. 071 688 53 67, [info.tg@rheumaliga.ch](mailto:info.tg@rheumaliga.ch)

**Uri et Schwyz**, tél. 041 870 40 10, [rheuma.uri-schwyz@bluewin.ch](mailto:rheuma.uri-schwyz@bluewin.ch)

**Valais**, tél. 021 623 37 07, [info@lvr.ch](mailto:info@lvr.ch)

**Vaud**, tél. 027 322 59 14, [vs-rheumaliga@bluewin.ch](mailto:vs-rheumaliga@bluewin.ch)

**Zoug**, tél. 041 750 39 29, [rheuma.zug@bluewin.ch](mailto:rheuma.zug@bluewin.ch)

**Zurich**, tél. 044 405 45 50, [admin.zh@rheumaliga.ch](mailto:admin.zh@rheumaliga.ch)

**Organisations de patients****Association Suisse des Fibromyalgiques**

Tél. 024 425 95 75 / 77, [www.suisse-fibromyalgie.ch](http://www.suisse-fibromyalgie.ch)

**Association Suisse du Lupus Erythémateux**

Tél. 056 245 23 74, [www.lupus-suisse.ch](http://www.lupus-suisse.ch)

**Association Suisse Osteogenesis Imperfecta**

Tél. 043 538 52 75, [www.glasknochen.ch](http://www.glasknochen.ch)

**Association Suisse des Polyarthritiques**

Tél. 044 422 35 00, [www.arthritis.ch](http://www.arthritis.ch)

**Association Suisse des Sclérodermiques**

Tél. 024 472 32 64, [www.sclerodermie.ch](http://www.sclerodermie.ch)

**Société suisse de la spondylarthrite ankylosante**

Tél. 044 272 78 66, [www.bechterew.ch](http://www.bechterew.ch)

**Associations et services spécialisés****Association Suisse des Ergothérapeutes**

Tél. 031 313 88 44, [www.ergotherapie.ch](http://www.ergotherapie.ch)

**physioswiss**

Tél. 041 926 69 69, [www.physioswiss.ch](http://www.physioswiss.ch)

**Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Tél. 031 381 22 81, [www.spitex.ch](http://www.spitex.ch)

**EXMA Vision, Exposition de moyens auxiliaires**

Industrie Süd, Dünnerstrasse 32, 4702 Oensingen,

Tél. 062 388 20 20, [www.sahb.ch](http://www.sahb.ch)

La Ligue suisse contre le rhumatisme vient en aide aux personnes souffrant de maladies rhumatismales et concentre ses efforts sur la promotion de la santé. Elle propose ses services dans toute la Suisse aux patients, aux professionnels de la santé, aux médecins et au grand public.

## La Ligue suisse contre le rhumatisme vous propose les services suivants :

- Cours de gymnastique dans ou hors de l'eau

- Moyens auxiliaires et publications
- Conseil, information et formation pour les patients et les professionnels
- Prévention et promotion de la santé

Vous trouverez des informations complémentaires sur le portail suisse des rhumatismes [www.rheumaliga.ch](http://www.rheumaliga.ch). N'hésitez pas non plus à nous appeler, nous vous répondrons volontiers : **tél. 044 487 40 00.**

**Soutenez le travail de la Ligue suisse contre le rhumatisme grâce à vos dons !  
Nous vous remercions de votre soutien.**

Compte postal 80-237-1  
IBAN CH29 0900 0000 8000 0237 1

Banque UBS Zurich  
IBAN CH83 0023 0230 5909 6001 F



## Aides au quotidien pour vous faciliter la vie



**Découvrez nos 200 moyens auxiliaires pratiques sur [www.rheumaliga-shop.ch](http://www.rheumaliga-shop.ch)**

Tous nos articles sont contrôlés par des spécialistes.



**Ligue suisse contre le rhumatisme**  
Notre action – votre mobilité

### Impressum

Auteur	Katrin Bleil, Ligue suisse contre le rhumatisme
Relecture de la version française	l'atelier textes, Corinne Chuard, La Chaux-de-Fonds
Conception	Bleil + Grimm GmbH, Laufenburg
Photos	Conradin Frei, Zurich
Direction du projet	Katrin Bleil, Ligue suisse contre le rhumatisme Marianne Stäger, Ligue suisse contre le rhumatisme
Editeur	© by Ligue suisse contre le rhumatisme, 2015

### Remerciements

Nous tenons à remercier Portia Rossi et Dr méd. Manuel Klöti et son équipe de leur disponibilité pour les photos.