

Christoph Merlo, Hausarztverein Luzern-Reuss

Visite au cabinet médical: un vrai plaisir

Qualité? Dans le cercle de qualité nous nous battons pour la qualité, et il n'est pas rare que cette qualité y prenne vraiment forme. Un processus actif, un effort. Mais aussi, parfois, un vrai plaisir.

Pourquoi ne pas s'asseoir une fois dans le cabinet médical d'une collègue ou d'un collègue et s'imprégner de son quotidien et de tous ses côtés intéressants: les rituels d'accueil, les parcours bien rodés de patients à travers le laboratoire, les endroits où s'asseoir, la salle de consultation, l'écoute des conversations entre patients en salle d'attente («ah vous aussi, vous aviez rendez-vous à 11 heures et quart?»); et vivre au plus près une consultation. C'est ce que nous avons fait.

Toute une expédition. Il est bien clair que nous l'avions préparée à l'avance: le thème avait été abordé, soupesé, rejeté et réanimé à plusieurs reprises dans le cercle de qualité. Après ces longues hésitations vint l'essai. Il ne fallait pas que cela devienne un contrôle, mais simplement un plaisir, un privilège, celui de projeter une fois son propre quotidien dans celui d'un collègue ou d'une collègue. Une visite mutuelle, avions-nous convenu, de prime abord pas plus longue qu'une demi-journée. Pour terminer: le passage en revue, ensemble, de toutes les observations et impressions qui allaient certainement se révéler passionnantes.

Il n'avait même pas trouvé la porte d'entrée du cabinet dans cette ruelle sombre de la vieille ville, ou plutôt, la porte il l'avait bien trouvée, mais pas la sonnerie. Ce fut le début de son récit. Rires. Très encourageant pour les nouveaux patients. Petits toussotements. La longueur de l'escalier, l'étroitesse de la salle d'attente, la durée de l'attente. Cela, je le savais bien; et cela fait longtemps que j'envise une amélioration de ce côté-ci. Qu'en est-il de l'intimité des données, dans le quotidien du cabinet médical? Les dossiers des patients en attente sont posés sur ma table de réception, à découvert, la page de garde bien visible. Dans le couloir, on m'informe que Madame Meier souffre de nouveau d'une inflammation de la vessie, peut-elle reprendre le même antibiotique? Un nouveau patient en train de remplir la feuille d'annonce se tient juste à côté de moi. Puis la consultation du même patient est interrompue pour la deuxième fois par un téléphone, venant de l'hôpital cette fois. Quelle est ma façon de m'occuper d'une patiente, quel est le temps

que je consacre à poser mon regard sur son visage? Sur son dossier médical? «Et cette fois il est temps de faire quelque chose contre ces douleurs persistantes du dos, au moins un passage dans le tunnel et ensuite un rendez-vous chez le spécialiste!» Comme je reste calme, et avec quelle persuasion j'explique à cette patiente – son ton sec dénote une colère contenue pour sa longue attente – que je n'ai pas besoin d'IRM pour savoir d'où vient cette douleur.

Accessoirement et gratuitement, cela nous apporte certainement un peu de contrôle de qualité. Mais surtout, nous avons beaucoup appris l'un de l'autre. Comment un collègue de la médecine sportive examine-t-il une épaule ou un genou? Où le patient est-il assis pour la mesure de la pression sanguine? Détail intéressant: la différence de hauteur entre le siège du médecin et la chaise du patient. En somme, la saisie électronique des données du dossier ne dérange pas autant le déroulement de la consultation que je ne le pensais. Les patients eux aussi regardent avec intérêt les paroles apparaître presque simultanément à l'écran sous forme écrite. Il n'aurait plus qu'un tiers de travail administratif, affirme un collègue généraliste passionné d'informatique, et d'autant plus de temps libre additionnel le soir. Et la température de la pièce de consultation, et la lumière au néon, ne sont-elles pas trop froides? J'oublie encore une chose, voilà, oui, la désinfection des mains! Dans chaque pièce un flacon de Stérillium! Il faut enfin que je m'en procure. Si seulement je n'avais pas pris l'habitude du charmant petit lavabo dans le coin.

Et finalement nous avons rapporté au cercle de qualité les expériences recueillies par paires; nous les avons laissés exercer leur effet, nous les avons discutées et analysées. Une expérience extrêmement précieuse et enrichissante, stimulante et plaisante, à en croire l'avis de tous les participants. Pas de remarques négatives? Aucune, incroyable. Un seul collègue ne voulut pas de visite, personne n'a insisté.

Alors, chers collègues, n'hésitez pas à regarder avec d'autres yeux le quotidien passionnant du cabinet médical et à laisser d'autres yeux voir le vôtre. Cela en vaut la peine.

Dr Christoph Merlo
Furrengasse 6
6004 Luzern
merlo.c@bluewin.ch