

Daniel Widmer

Berthe

Ce matin là Berthe n'a pas l'air de très bonne humeur. Il est 8h15 quand je l'invite à entrer dans mon bureau. Elle a attendu derrière ma porte fermée depuis 7h30 que l'assistante médicale arrive peu avant 8 heures. Elle a accueilli l'assistante avec un «ça fait une demi heure que j'attends ici debout et j'ai mal aux jambes.»

L'assistante lui a répondu que le cabinet ouvre à 8 heures et qu'elle est arrivée en avance et qu'elle veuille bien prendre place en salle d'attente. Berthe est allé s'asseoir en salle d'attente en gromelant. Elle n'est pas «de bonne» m'a glissé ma collaboratrice à mon arrivée.

Berthe entre donc dans mon bureau et à 8h16 se laisse tomber sur sa chaise. Avant même que j'aie pu lui demander ce qui l'amenait, elle dit:

- «Quand je travaillais (elle a 76 ans, cela fait donc quelques années qu'elle a quitté son travail de cheffe de rayon à l'Innovation), j'avais toujours un mot gentil pour commencer la journée ... ça aide ...»
- «Que voulez-vous dire?»
- «Votre assistante est vraiment désagréable, évidemment c'est une étrangère ... J'évite de relever la remarque aux connotations UDC ...»
- «...ça n'a pas l'air d'aller aujourd'hui ...»
- «Non pas du tout, c'est ces médicaments que je ne supporte pas, ce glucophage qui me fait gonfler.»
- «Il faut peut-être que vous vous donniez le temps de vous y habituer. Depuis qu'on a commencé le glucophage, votre diabète va beaucoup mieux qu'avec le régime seulement.»

On terminera la consultation en constatant que cela fait dix ans que son mari est décédé. Ce n'était vraiment pas le jour pour oublier un mot gentil.

Malgré ma tentative de donner du sens à sa mauvaise humeur, elle va de plus en plus prendre en grippe mon assistante. Voilà pourtant quatre ans qu'elles se connaissent et l'on avait l'impression que tout jouait bien entre elles. Quelques mois plus tard elle téléphone:

- «C'est Madame Spalt, il faut que je parle au docteur ...»
- «Oui, c'est à quel sujet?»
- «C'est personnel ...»

L'assistante a appris à éviter d'entrer en conflit avec cette dame et me passe le téléphone.

- «Que puis-je pour vous?»
- «J'aimerais un rendez-vous ...»

Et là par lâcheté, pression du temps, agacement, manque d'envie d'argumenter – je quitte ma consultation et ramène l'agenda du secrétariat pour lui donner un rendez-vous. Il me faut quelques jours pour mesurer à quel point elle disqualifie le travail de l'assistante, même si dans un premier temps cette histoire nous fait rigoler.

Un jour elle achète un nouveau téléphone qui affiche les numéros appelant: bien vite elle repère ma ligne directe lorsque je la rappelle. Je n'ai pas crypté mon numéro. Depuis lors elle me sollicite directement: «Je préfère vous appeler vous, parce que vous me connaissez bien». Elle est en fait très contente de mes soins et

m'offre chaque Noël une somptueuse corbeille de traiteur ou une jarre de cactus et de plantes grasses.

La position est moins confortable pour mon assistante qui fait prises de sang et ECG sans trop de commentaires en restant toujours calme et polie même quand la patiente lui dit que l'hématome a duré 15 jours ... Elle a même essayé une fois de briser la glace en s'inquiétant du bon déroulement des vacances de la patiente. Réponse laconique de cette dernière qui se plaint ensuite à moi que «l'assistante ne doit pas se prendre pour un docteur».

Un jour elle s'est cassé le col du fémur gauche et a suivi une rééducation en Centre de réadaptation. J'ai été convié au réseau de sortie avec l'ergothérapeute, la physiothérapeute, les infirmières, le médecin chef et l'équipe ambulatoire. On était assis en cercle et elle trônait sur sa chaise rembourrée distribuant les médailles comme la Reine fait des chevaliers et des lords et condamne aux oubliettes: celui-ci il est très bien, celle-là c'est un vrai sergent major ...

Cette séance, que je me suis empressé de raconter à mon assistante, l'a consolée: elle n'était ainsi pas la seule ...

Madame Berthe Spalt a donc divisé le monde entre les bons et les méchants. Une équipe médicale qui se veut unie, soudée et cohérente en vue de ses objectifs thérapeutiques, se voit tout à coup rendue inhomogène par les bons points et les mauvais points distribués par Berthe. Comment continuer de la soigner sans que les uns se découragent et les autres se sentent dans une position de toute puissance. C'est dans les colloques d'équipe autour du suivi de tels patients que l'on entend une infirmière affirmer «avec moi il n'y a pas de problème ...» sous le regard médusé du reste de l'équipe qui ne sait plus comment faire.

Evidemment je connais Berthe depuis 10 ans et cette connaissance me donne du recul. Elle avait 66 ans quand je l'ai rencontrée pour la première fois et elle venait de perdre un mari de 20 ans son aîné, avec qui elle vivait depuis l'âge de 26 ans. Je me souviens toujours de son commentaire lors de la première consultation:

- «Vous comprenez, avec lui, j'ai toujours été jeune et jolie ...» J'étais abasourdi car je ne la trouvais ni jeune ni jolie ... elle ressemblait plutôt à son petit chien rencontré chez elle lors d'une visite à domicile un peu plus tard. Un bouledogue français abandonné et qu'elle avait recueilli de la SPA. Un chien vif et affectueux.

Son mari l'adorait mais fallait-il que le médecin lui succède dans l'adoration, cette fois de ses nombreux bobos: l'hypertension, le diabète, l'ostéoporose ... C'était le commentaire lâché par un confrère dans un groupe de supervision Balint où j'avais présenté Berthe. Enfance avec décès du père quand elle a dix ans et éducation par une mère décrite comme sévère: «il fallait filer doux». Mais aujourd'hui elle ne filait pas doux. Elle se comportait en majesté avec moi, faisant l'inventaire des effets secondaires de ses médicaments et décidant elle-même des doses qui lui convenaient:

- «En général les quarts ou les demis me suffisent, car je suis très sensible – je ne réagis pas comme les autres.»

Et puis j'étais mal à l'aise de ma position de bon docteur face à mon assistante disqualifiée. C'est quand on ressent un malaise que l'on décide de présenter un patient en supervision.

Peu après lors d'une visite, elle se montrait particulièrement triste: «j'ai l'impression que tout le monde me lâche», cette remarque m'est venue:

- «Aujourd'hui vous avez ce sentiment, mais quand j'ai passé il y a un mois et que je suis tombé sur la voisine, l'infirmière et le physio à qui vous donniez vos instructions, je n'aurais pas dit que vous étiez abandonnée. J'ai l'impression de voir deux personnes en vous: la cheffe de rayon qui savait mener son personnel et la petite fille délaissée, qui a besoin de soutien parce qu'elle se sent seule. Cela ne doit pas être facile d'avoir en soi cette contradiction.»

- «(Après un silence, le visage imperturbable) Y a du vrai, a-t-elle répondu. Vous comprenez, en fait j'ai toujours du lutter. Je ne suis pas du genre à me laisser aller.»

Et la vie a continué ainsi jusqu'à sa mort il y a quelques mois.

Correspondance:
 Dr Daniel Widmer
 Spécialiste en médecine générale FMH
 2, av. Juste-Olivier
 1006 Lausanne
 widmer@primary-care.ch

Lebensangst 3

Ich war der Glanz in meinen ersten Augen
 und ein Geheimnis, das noch nicht gerann
 ein allem arglos zugewandtes Staunen
 zuinnerst aber schlummerte die Angst

sie wuchs empor zur drohenden Gebärde
 und ich wuchs unsichtbar nach ihrer Norm
 verstummend, ohne es zu merken
 und rang mich wendig in die Form

von der ihr sagt, dass ich es sei
 doch ist kein Fluss in meinem Atem
 ich bin der Lichtreflex in eurem Schein
 und fürchte mich vor dem Versagen

Thomas Schweizer, Hausarzt in Liebfeld