

Simon Heiniger

Ce patient m'agace

L'atelier «Ce patient m'agace» de la SFD Conference 2011 (26 août 2011)

Qu'auriez-vous répondu si je vous avais demandé quels sont les patients qui vous tapent sur les nerfs? Laissez-moi deviner: d'un air surpris, le regard au sol, vous auriez marmonné quelque chose comme «je ne suis facile à irriter» ou alors «je suis une personne équilibrée et calme ...». Et ensuite, si je vous avais raconté quels sont les patients ou les situations qui me mènent à bout, vous auriez certainement enchaîné allègrement avec vos propres histoires de patients toutes aussi horripilantes.

L'an passé, en voulant sonder le terrain, j'ai souvent rencontré ce genre de réaction. Sommes-nous la proie de sentiments de gêne ou d'incapacité si nous avouons à nous-mêmes, ou pire, à d'autres, qu'il nous arrive d'être irrités par nos patients, nous qui sommes censés aider, être gentils et faire le bien, nous qui sommes médecins de famille?

Une liste incomplète

Pendant l'atelier, nous avons établi spontanément une liste des situations qui nous portent sur les nerfs. Après une présentation de quelques tableaux classiques destinée à mettre à jour nos connaissances, l'ambiance s'est rapidement détendue – dans le style «j'en ai encore une meilleure» – et après les rires, les acquiescements entendus, les ricanements amusés, tout le monde a commencé à se sentir libéré. Pour vous mettre au diapason, énumérons quelques phrases que vous connaissez certainement déjà:

- «Docteur, du fait que je suis déjà ici: ...»
- «En somme j'aurais dû aller chez un spécialiste ...»
- «Il faudrait que quelqu'un examine enfin cela sérieusement!»
- «Docteur, il faut que vous ...»
- «Une voisine m'a conseillé de renoncer à ces comprimés ...»
- «Dans la notice d'emballage, il était écrit que ...»

Même si nous avons ri très franchement de nos patients et de certaines situations tragi-comiques pour toujours finir par rire de nous-mêmes, je puis vous assurer que nous sommes restés tout à fait raisonnables et corrects au cours de l'atelier.

Je reste persuadé que vous-même, cher lecteur et chère lectrice, vous connaissez également ces moments de colère spontanée et violente, même si vous préférez les taire ou les embellir. Mises à part la perte d'énergie et la lourdeur émotionnelle, il en va de la restriction de notre crédibilité professionnelle et de notre objectivité. Rétrospectivement, je dois reconnaître que quelques erreurs et fautes d'estimations inquiétantes que j'ai commises au cours de ma pratique sont en étroite relation chronologique avec des situations d'exaspération (soit en présence directe du patient, soit en décalage). Si nous acceptons de mieux prendre conscience du phénomène ou du symptôme de l'irritation, il n'en va donc pas seulement de notre bien-être personnel, mais aussi de la qualité du geste médical et de la prise de décision.



Les conséquences (peut-être simplement personnelles)

Il n'existe pas de solution toute prête ni d'explication universelle: les situations vécues diffèrent d'un individu à l'autre et les rencontres sont uniques. Je suis parfaitement conscient de me trouver encore dans une sorte de phase postpubertaire, et chaque fois qu'une patiente commence par «docteur, vous devriez...» je commence à bouillir intérieurement – il m'est déjà arrivé d'interrompre la phrase en cours par un: «je ne dois rien du tout!» courroucé. Un manque de maturité, certes, heureusement pas trop fréquent, qui se manifeste néanmoins de temps en temps. Chacun doit chercher à éradiquer ce problème en fonction de son propre vécu, et votre partenaire pourra probablement vous donner des indications utiles à cet égard. L'essentiel est de ne pas piquer une crise à la première remarque du genre «tu devrais...» ou «tu fais toujours...» Dans la pratique du cabinet du médecin de famille, les relations avec le patient sont rarement ou exceptionnellement clairement définies d'emblée. Il peut arriver que le patient nous consulte pour la première fois dans le cadre d'une infection aiguë, et ce n'est pas à cette occasion que nous allons tenir un discours sur notre concept du suivi par le médecin de famille; si à ce moment-là tous les éléments de la relation peuvent convenir, nous risquons cependant de trébucher plus tard sur des aspects non convenus. Dans ces situations, il peut s'avérer utile de compléter la feuille personnelle, généralement ennuyeuse, avec des informations spécifiques à la pratique, et d'en fournir le double au patient.

Je suis agacé de voir un patient dépasser son temps de consultation. Mais je viens de m'apercevoir qu'au fond je n'ai pratiquement jamais communiqué la durée de consultation prévue à mes patients. C'est peut-être l'occasion de noter cette durée sur la carte de rendez-vous, ou de demander à l'assistante médicale d'indiquer au patient, au moment de fixer le rendez-vous au téléphone, le temps que le médecin va consacrer à sa consultation.

A l'avenir, je m'efforcerai d'être plus rapide et plus franc. Si au cours d'une consultation d'urgence, un patient prononce la phrase: «puisque je suis déjà ici...», je prendrai mon courage à deux mains et je dirai ... (ma foi, pour l'instant je ne sais pas encore ce que je dirai, mais je me rappellerai les collègues de l'atelier et j'y puiserai fermeté et idées).

Je n'aime pas le téléphone. Chaque appel interrompt la consultation et me contrarie. Je travaille depuis quelque temps avec un logiciel très simple: *POPme instant messaging* (www.popmeim.com, merci Heinz Bhend, c'était un bon conseil de plus). Il fait apparaître sur mon écran une demande relayée par l'assistante médicale, à laquelle je peux répondre en cliquant simplement sur «non». Il est bien clair que le logiciel permet également de donner des réponses plus détaillées, mais le but est bien de ne pas se laisser déranger.

Maintenant que j'ai passé de longs moments à ressasser le sujet de l'irritation, j'y prête une plus grande attention et je me mets presque à collectionner de nouvelles histoires et scénarios. Il serait exagéré d'affirmer que je ne suis plus affecté par ce genre de situations: elles ont simplement changé de valeur et elles sont devenues partie intégrante d'une sorte d'anamnèse professionnelle. Je me représente alors mon double assis près de moi qui me souffle à l'oreille: «voilà de nouveau une de ces situations». Alors je lui lance un clin d'œil amusé et lui réponds: «oui, je l'avais noté».

Faites donc un petit essai à la prochaine réunion du cercle de qualité et parlez en public des patients qui vous font sortir des gonds. Mais prudence: cette soirée risque de se prolonger et c'est votre partenaire, qui vous attend à la maison, qui va piquer une colère.

Correspondance:
Dr Simon Heiniger
Ziegelfeldstrasse 25
4600 Olten
simon.heiniger@unibas.ch