



Dr Thomas ORBAN
Médecin généraliste et rédacteur en chef de la RMG
thomas.orban@ssmg.be

Nos indésirables

**Et un patient
désirable, c'est
quoi ? C'est un
patient qui répond
à nos désirs.**

Il en va des patients difficiles comme de certaines maladies : ils vous tombent dessus au plus mauvais moment, générant votre colère ou votre désespoir quand ce n'est pas une résignation aussi grise qu'un ciel de novembre dans notre plat pays. Nous nous interrogeons entre collègues un samedi matin sur ces patients qui nous donnent du fil à retordre. Pourquoi sont-ils indésirables ? Quelles sont leurs caractéristiques ? On pourrait les séparer en « gêneur » (il m'est interdit d'utiliser un autre mot dans cette docte revue) chronique ou en « gêneur » aigu. Ils ne le sont en effet pas tous tout le temps. Certains le deviennent avec les années : les aléas de la vie délavent quelquefois les bonnes manières et rendent certains caractères moins souples. Il y a celui qui exige une série de documents ou de prescriptions hors consultation. Il y a celui qui adresse des mails dont il demande une réponse rapide alors qu'elle nécessiterait une ou plusieurs consultations. C'est le patient qui sort sciemment ou pas de notre cadre de travail. Il peut aller jusqu'à être agressif quelquefois, surtout si j'estime à tort ou à raison qu'il ne « veut » pas guérir. Il va parfois jusqu'à nous emmener dans sa « bulle » dont on se sent finalement prisonnier : il nous appelle hors des heures habituelles en disant qu'il sera court et nous raconte une histoire qui semble une épopée. Comment s'en dépatouiller ? Il y a aussi celui qui rend agressif dès qu'on le voit au milieu des autres dans la salle d'attente, celui qu'on ne sait pas sentir au sens propre comme au figuré. Pourquoi donc cette mystérieuse alchimie qui fonctionne aussi dans l'autre sens : certains autres nous rendent immédiatement compréhensifs et chaleureux. Les casse-pieds semblent s'être passé le mot : ils arrivent avec des listes dignes de celles qu'on prend pour aller faire ses courses. Bien entendu, ils ont oublié de noter le plus important : l'hémorragie anale de ce matin (la liste a été faite hier soir). Non mais ! Ils ne se rendent pas compte qu'il y en a dix qui attendent derrière eux ? La consultation commence déjà mal, comment voulez-vous qu'elle se termine bien ? Il y a ceux qui savent tout : ils ont lu Marie-Claire, Top Santé et parcouru le web toute la nuit. Je pourrais continuer

longtemps mais vous les connaissez aussi bien que moi : nous en avons chacun notre lot. Et un patient désirable, c'est quoi ? Ce serait un enfant mignon et non turbulent ou un vieillard touchant et non rétif ou une belle jeune femme souriante et charmante (pour d'autres, un beau jeune homme) ? C'est un patient qui répond à nos désirs. Les autres sont au mieux invisibles, insipides, inodores et l'on passe de l'un à l'autre sans difficulté. Au pire, ils sont indésirables. En partant du désir, on imagine bien que nous en avons tous de différents. Mon patient enquiquineur ne l'est donc pas nécessairement pour ma collègue. Il en découle une règle importante : prenons le temps de bien nous connaître. Quels sont nos points faibles ? Quand et comment est-ce que l'agressivité monte en moi ? Et pourquoi ? Avec le temps et l'expérience, je saurai la reconnaître et percevoir physiquement les prémisses de son éclatement. Quand cela arrive, il faut pouvoir prendre du recul et « se dédoubler » en consultation pour s'observer en train de devenir énervé. La juste distance par rapport à ce qui se joue est alors un bon moyen de changer le cours des choses. Il faut être en forme pour pouvoir faire cela : à nous de veiller à une bonne hygiène de vie car nous ne sommes pas les mêmes selon que nous sommes fatigués ou reposés. Nous prendrons soin de nos propres tracas. Évitions qu'ils ne se glissent sournoisement dans nos relations avec les patients, gangrénant celles-ci comme des microbes invisibles. Osons rappeler à nos malades qu'il n'y a pas de réponse magique à certains de leurs maux, fussent-ils graves et chroniques. C'est un art de savoir le reconnaître, c'est de l'humilité que de savoir le dire. Enfin, il faut parler de l'objectif. C'est important que nos patients et nous puissions avoir le même : n'hésitons pas à leur en parler et à faire avec eux de fins réglages à ce sujet. Cela évitera peut-être un désaccord sur les droits et les devoirs de chacun.

Certaines consultations sont difficiles, prenons le temps de nous distraire et de nous reposer : c'est le moment de prendre votre chère Revue entre les mains !