

Faire vraiment son métier, au jour le jour

Le courage de faire son métier sans baisser les bras, voilà comment une généraliste voit sa façon de résister et d'aider les autres à le faire.

Continuer, malgré tout, malgré la dégradation du service public et du monde en général, les difficultés d'accès aux soins, malgré la fatigue.

Le temps de la vigilance

Prendre le temps d'aborder toutes les questions médicales « Le problème des bouffées de chaleur, de la tendinite de l'épaule, le cholestérol limite, le souci de dérapage d'alcool, puis aussi docteur, j'allais oublier ce problème de grains de beauté ». Combien de consultations où je me suis occupée de cinq ou six ou sept choses.

Pour le suivi, grâce à une patiente qui s'était fait un tableau de suivi, j'ai élaboré avec ma jeune collègue une fiche, rose pour les dames et bleue pour les messieurs, pour noter année par année les items importants (poids, tension, tabac, vaccin, frottis ou prostate, etc.) De même, quand les gens nous racontent un symptôme potentiellement inquiétant en fin de consultation, avoir le courage de dire : « Allez, redéshabillez-vous, on va regarder. »

Prendre le temps de regarder les interactions médicamenteuses, de regarder dans Internet ce que l'on ne sait pas, de passer des coups de fil pour récupérer des comptes-rendus...

Faciliter l'accès aux soins

Aujourd'hui, avec la dégradation du service public, les délais d'attente, il me faut très souvent non seulement faire une lettre circonstanciée aux spécialistes, mais aussi décrocher moi-même le téléphone pour avoir un rendez-vous dans un endroit sérieux et remboursé.

Cela suppose d'être reliée aux groupes de pairs, de travailler en réseau, de connaître les filières de soins de qualité, se débrouiller pour connaître toutes les astuces pour pouvoir télétransmettre et faire bénéficier les patients du tiers payant.

L'attention au social

Prendre le temps de voir comment retentissent les conditions de vie des gens, savoir prescrire des com-

pléments alimentaires, des crèmes ou des boissons hyper-protidiques, certes à des gens anorexiques ou convalescents, mais aussi les prescrire à ceux dont le budget est dramatiquement serré. Téléphoner aux familles des personnes dépendantes.

Connaître les associations qui savent défendre les droits des patients, connaître « un peu » la législation pour aider les patients à bénéficier des aides auxquelles ils ont droit.

Le temps de l'écoute, la nécessité de nommer

L'écoute concerne autant le somatique, le détail des symptômes, que le social et le psychique. Pour le social, être attentif à ce que les patients racontent, savoir nommer les choses, dire l'injustice, les injonctions paradoxales où il faut assurer un travail de qualité alors qu'on vous retire les moyens. Expliciter le trauma entraîné par la « trahison » des institutions censées défendre le métier.

Pour le psychique, c'est, je crois, justement au travers de l'écoute des détails du corps et du social que l'on peut faire œuvre de réconfort psychique, et prendre acte du poids des éventuelles difficultés affectives personnelles actuelles et anciennes.

Avoir un camp de base

Il me semble que justement la révolte salutaire, que ce soit la mienne ou celle de mes patients, requiert un camp de base, avoir en soi et autour de soi des alliances. Pour moi, c'est indispensable d'être reliée à des collègues, au travers du professionnel strict, autour de la revue *Pratiques*, etc.

Pour les patients, il me semble que l'on peut encourager la révolte, mais que ce n'est pas si évident de « prescrire la révolte », pour des personnes qui ont vécu la peur des représailles enfant dans leur famille ou dans le social.

Dans ce que j'appelle l'« effet matriochka », le fait d'être présente auprès des patients me semble participer pour eux à la confiance qu'ils peuvent avoir en eux et dans leur capacité de nouer de liens pour résister aux injustices. ■

Elisabeth Maurel-Arrighi,
médecin généraliste

§Médecin généraliste, médecine générale
§Ecoute, empathie, Relation soignant soigné
§Consultation
§Pratique médicale