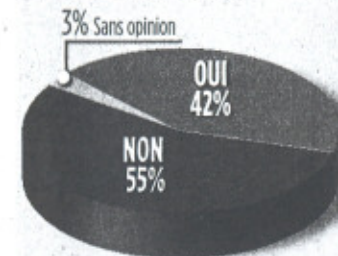


# Les salles d'attente comptent aussi des gens prêts à patienter

## VOTRE AVIS

■ Les patients deviennent exigeants et... impatientes. Est-ce justifié?



Nombre de réponses reçues: 433

## LA QUESTION DU JOUR

Si quelques témoignages vécus chargent les médecins ou les services hospitaliers, une majorité évoquent la grande qualité du personnel soignant et dénoncent une société du «tout, tout de suite».

Les journaux de vulgarisation médicale, et maintenant internet, ont modifié le comportement de certains patients, qui font de plus en plus souvent leur propre diagnostic. S'ils vont consulter un médecin, c'est essentiellement pour obtenir les médicaments.

MICHEL PERRET  
ÉPALINGES

Hélas pour moi, je puis me targuer d'une certaine expérience, puisque, en 2009, j'ai été hospitalisé sept fois, dans trois hôpitaux différents. Je n'ai

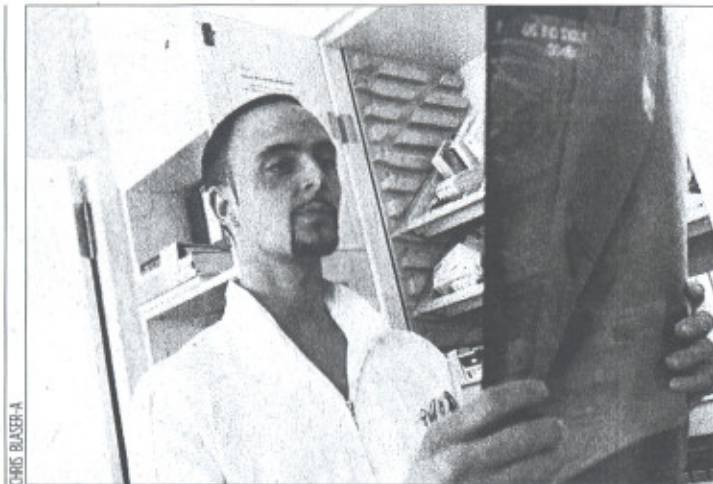
jamais vu de patients impatients, mais plutôt compréhensifs envers la surcharge des infirmières et des assistantes. Bien sûr, il y a des exceptions. J'ai eu comme voisin de chambre un monsieur qui souffrait beaucoup et qui sonnait quasi tous les quarts d'heure. C'était pénible pour le personnel hospitalier, mais celui-ci restait imperturbable dans sa disponibilité et son attention à l'autre.

DANIEL PACHE  
MORGES

Un premier rendez-vous fixé au 12 janvier, puis reporté au 26, des prélèvements et un courrier: «L'analyse révèle un problème, prendre rapidement un nouveau rendez-vous pour d'autres examens.» «Rapidement» est fixé au 2 mars (!), encore reporté au 8, et les «résultats qui vous seront communiqués dans 8 à 10 jours» sont toujours inconnus trois semaines plus tard. Pour un rendez-vous demandé juste après Nouvel-An, à Pâques – après déjà de belles factures de laboratoire –, j'attends toujours de savoir ce que j'ai... C'est de l'impatience, ça? (Je ne parle pas ici des services d'une permanence, mais de l'élégant cabinet privé d'un spécialiste!)

JOËLLE BRACK  
BASSINS

La majorité des médecins font preuve d'un manque flagrant de politesse et de considération à l'égard de leurs patients. Il n'est



Les soignants font face à l'impatience croissante des malades, qui sont de plus en plus tendus et enclins à contester les prescriptions.

pas acceptable que le patient poireaute entre vingt minutes et plus d'une heure en salle d'attente, alors qu'il s'est efforcé d'arriver à l'heure. Le temps consacré à sa visite médicale lui est décompté de son temps de travail, tandis que le médecin facturera chaque minute et chaque acte de sa consultation. Et comment ces derniers arrivent-ils à caser quatre rendez-vous de vingt minutes dans une heure? C'est l'un des «miracles» de la médecine d'aujourd'hui!

JEAN-CLAUDE ESTRUCH  
LAUSANNE

N'oublions pas à quel point nous sommes privilégiés. Apprenons à nos enfants le sens de la vie et à accepter une certaine frustration. Pourquoi de telles exigen-

ces quand on sait que nombre de personnes sur la terre n'ont pas accès à des soins médicaux?

FRANÇOISE HOFFER  
LAUSANNE

Durant trois jours, j'ai essayé d'atteindre le service orthopédique du CHUV. Régulièrement, le standardiste m'a répondu: «Il faut réessayer plus tard, voire demain, mes collègues sont sur-occupés.» Lorsque j'ai enfin pu obtenir un contact, j'ai appris que ledit service n'avait pas d'agenda pour le mois suivant et ne pouvait de ce fait pas fixer de rendez-vous! Face à mon étonnement, la réceptionniste m'a répondu: «Plaignez-vous directement à ma direction.» Approché, mon généraliste m'a confirmé perdre trop de temps avec ces

services et renoncer de ce fait à tenter d'obtenir une liaison avec eux. Ça, ce n'est pas la faute des assurances, néanmoins, le patient en subit les conséquences. Comment peut-il être satisfait?

BRUNO FÉLIX  
CHESEAUX-SUR-LAUSANNE

Le déclencheur de cette attitude est sûrement, comme cela a été dit dans l'article, un coup de boomerang des primes d'assurance-maladie. Le réflexe «j'ai payé donc j'y ai droit», s'il est un peu enfantin, reste une réaction populaire qu'on peut comprendre. Cela prouve qu'il y a un gros travail à faire dans l'esprit des gens. Et ce n'est pas en augmentant sans cesse les primes maladie qu'on y arrivera. La solution, qui se profile de plus en plus, serait de crever le lobby des caisses maladie pour accéder enfin à une caisse unique.

GÉRARD BLANC  
CRISSIER

Etre exigeant et impatient, des comportements justifiés? Non! La vie quotidienne est tellement plus agréable quand les hommes se témoignent mutuellement le respect et la reconnaissance. Ici un petit sourire qui illumine la journée d'un membre du personnel, là un simple merci pour un service rendu... Ce n'est pas difficile et à la portée de tous. Je vous garantis, le monde en serait transformé!

DAVID HOEHN  
COSSONAY

Répondez et gagnez une visite dans les coulisses de 24 heures



Chaque dimanche, un tirage au sort désigne le gagnant de la semaine parmi les auteurs des réponses publiées. Seuls les messages qui nous parviennent, assortis d'un nom et d'une adresse, le jour où paraît la nouvelle question sont pris en compte.

L'édition du samedi ne comprenant pas de Question du jour, donnez votre réponse, suivie d'un court commentaire si vous le désirez; avec nom, prénom et adresse jusqu'à dimanche à midi:

- par e-mail: [debats@24heures.ch](mailto:debats@24heures.ch)  
- sur notre site web: [www.24heures.ch](http://www.24heures.ch)  
- par téléphone: 021 351 22 10  
- par SMS: commencez votre SMS par 24 debats et envoyez-le au 939 (coût du SMS: 20 ct.), maximum 160 caractères.

## LA NOUVELLE QUESTION

■ Trouvez-vous normal qu'un prêtre soit jugé par un tribunal ecclésiastique plutôt que civil? LIRE L'ARTICLE EN PAGE 3