

Des patients de plus en plus nerveux

24H - 25.3.2010 ✓
5204

PHÉNOMÈNE

Souvent fébriles face à la flambée des primes d'assurance, les malades sont de plus en plus exigeants envers les professionnels de la santé. Médecins, infirmiers ou pharmaciens racontent.

MARIE NICOLLIER

« Il n'y a pas dix minutes, un parent m'a appelé parce que le petit dernier avait mal à la gorge. Comme je suis débordé, je lui ai dit que je ne pourrai pas venir aujourd'hui. On m'a bouclé au nez... » Le Dr Jean-Pierre Pavillon, président de la Société vaudoise de médecine, l'admet sans peine: l'impatience de certains patients suit une courbe ascendante. Même si un bon dialogue suffit souvent à calmer les esprits, l'ensemble des professions de la santé notent, au quotidien, un sursaut de contestation chez Monsieur et Madame Tout-le-monde. Des ré-

clamations en hausse, une tolérance limitée à la frustration et une fâcheuse tendance à mettre son grain de sel dans les prescriptions...

Des gens en colère

« C'est vrai qu'on a souvent l'impression de marcher sur des œufs, témoigne Emmanuel Berthouzo, infirmier à la Clinique de La Source, à Lausanne. Les exigences sont de plus en plus élevées. On est confrontés tous les jours à des gens en colère. Ça tient à pas-grand-chose: la chambre est trop petite, la vue pas assez belle... Je me souviens d'une dame qui n'avait pas reçu son thé le matin. Je me suis fait hurler dessus par sa fille. Il faut avoir les nerfs solides quand on se fait engueuler dès 7 h du matin! » Pharmacienne au centre de Lausanne, Paola confirme: « Parfois, les gens ne supportent pas qu'on leur pose la moindre question, alors que c'est notre travail. Une fois, on m'a lancé « Je veux de la Visine, tu piges! », alors que je demandais quelques informations. »



« Surinformés par internet et les séries télé médicales, des patients exigent certains traitements et ne veulent plus attendre »

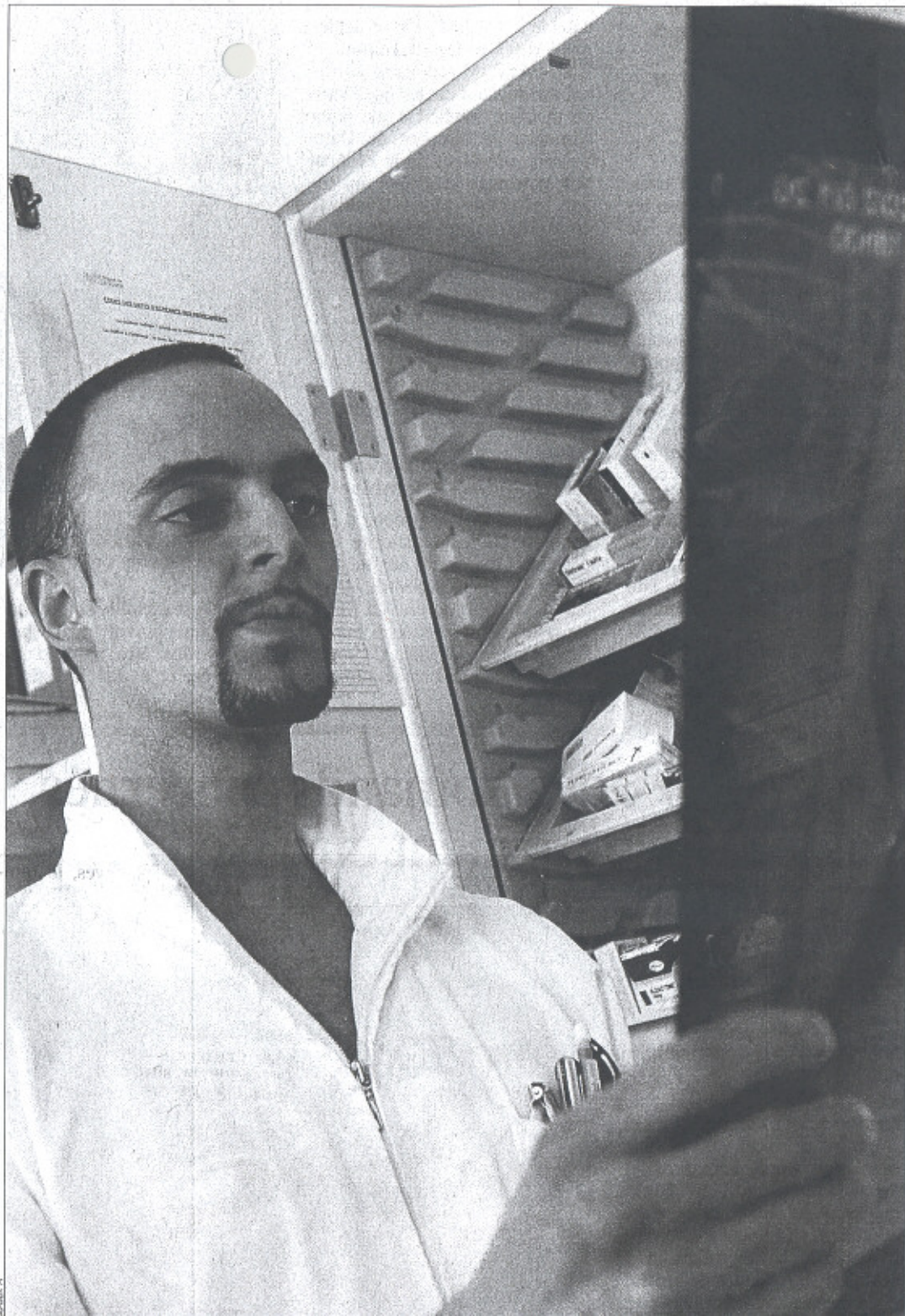
DR VLADKA CUCHARD, RENENS

A qui la faute? A des primes d'assurance-maladie qui explosent, selon certains praticiens, et déclenchent chez les assurés un certain sens du « J'ai payé, j'y ai droit ». Un scanner pour un mal de tête, des antibiotiques pour la toux... ce type de demandes se multiplie. « C'est clair qu'il y a

Pas d'augmentation des agressions

Dans un récent numéro, le *Courrier du médecin vaudois* tire la sonnette d'alarme: les cas de violence envers le personnel soignant seraient en

au centre-ville lausannois, Caroline Retzel assure que « la montée de la violence, on la vit dans les journaux mais pas au quotidien ».



beaucoup de professionnels de la santé disent ne pas être confrontés à des attaques physiques. «J'ai moins de patients agressifs qu'il y a vingt ans», témoigne le Dr Philippe Vuillemin. «Ça ne m'est jamais arrivé», dit la Dr Vladka Cuchard. Pharmacienne

humeurs des malades, le service des urgences du CHUV ne relève aucune augmentation des agressions. Huitante-neuf cas de violences physiques en 2005 et 93 en 2008: «Les chiffres sont stables», confirme Pierre Kundig, directeur de la sécurité.

dernières années. Les gens réclament certains traitements pour en avoir pour leur argent. Quand on refuse, ils vont ailleurs. Ils contestent aussi parfois les factures», réagit la Dr Vladka Cuchard: «Parfois, je dois dire aux gens qu'ils ne sont pas dans une Migros», rapporte le Dr Philippe Vuillemin.

ROGNE

Les soignants font face à l'impatience croissante des malades. «Ils sont de plus en plus tendus», explique Emmanuel Berthouzoz, infirmier à Lausanne.

Autre facteur influant sur l'attitude des malades: l'aura du médecin a pris du plomb dans l'aile. Anciennement seul détenteur du savoir médical, il partage aujourd'hui la vedette avec internet

ou avec les séries télévisées. «A la télévision, on voit des médecins qui font tout, tout de suite, détaille la Dr Vladka Cuchard. Forcément, après, des gens refusent d'attendre...» ■

DONNEZ VOTRE AVIS

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

LIRE EN PAGE 19

PUBLICITÉ