

Gert Simons, Médecin généraliste

Gert Siemons a travaillé à Heerlen en tant que médecin généraliste entre 1976 et 1986. Il a ensuite travaillé comme inspecteur régional pour le Healthcare Inspectorate néerlandais, où une grande partie de son travail concernait le traitement d'incidents dans le domaine de la santé. Il a ensuite passé douze ans à occuper divers postes de direction au sein de la société de pharmaceutique Organon. Depuis novembre 2008, il est membre de la chaire du CBO (Institut néerlandais pour l'amélioration des soins de santé).

« Sa mort aurait-elle pu être évitée ? Ai-je vraiment bien examiné le patient ? Ai-je bien évalué la situation ? Les choses auraient-elles été différentes si j'avais écouté mon intuition ? Je me suis posé ces questions des milliers de fois. Même aujourd'hui, trente ans plus tard, ces doutes me hantent toujours »

« J'étais de garde quand un soir, une patiente m'a téléphoné, une femme que je ne connaissais pas. Son mari, qui avait une cinquantaine d'années, souffrait de douleurs à la poitrine. Elle semblait inquiète au téléphone et je suis allé me rendre à leur domicile. La femme m'attendait dehors. Elle était très anxieuse, mais son mari m'a dit un peu plus tard que la douleur s'était calmée ; sa femme s'était inquiétée inutilement. Étant donné que cet homme ne souffrait pas à ce moment-là, et que sa tension artérielle et son rythme cardiaque étaient normaux, j'ai supposé qu'il s'agissait d'une angine de poitrine. Cependant, pour être sûr, je lui ai laissé un comprimé sous la langue et lui ai expliqué que si la douleur ne disparaissait pas complètement, ou si elle revenait, il devait m'appeler immédiatement. Bien que tout semblait être en ordre, j'avais un mauvais pressentiment. Une heure plus tard, la femme a rappelé pour dire que son mari se sentait à nouveau mal. Il était déjà mort quand je suis arrivé. »

IMPOSSIBLE

« C'était très pénible, pour la femme de ce patient, bien sûr, mais aussi pour moi. Je ne l'avais pas vu venir et je me suis senti très mal. Avec angoisse, j'ai fait ce qu'il fallait faire. J'ai appelé les pompes funèbres, j'ai demandé au prêtre de venir, et je suis resté auprès de son épouse. J'étais alors tout le temps hanté par des questions : Qu'est-ce qui a mal tourné ? Qu'ai-je fait de mal ? J'avais pourtant pris les symptômes de cet homme au sérieux, en évaluant soigneusement la chute de la tension artérielle et les modifications du rythme cardiaque. Tout allait bien à ce moment-là. Nous n'avions pas encore d'équipement mobile pour faire des ECG à domicile, mais ce que j'ai fait était en conformité avec la pratique habituelle. Je me suis cependant laissé guider par le patient, par sa propre capacité de dissimulation. Il avait pris ses symptômes à la légère, contrairement à sa femme, qui m'a dit qu'elle n'avait jamais vu son mari comme ça auparavant. Elle ne semblait pas être trop anxieuse et hystérique qu'on le voit parfois. Au contraire, elle était simplement très inquiète. Je n'ai pas suffisamment tenu compte de ses préoccupations, alors que dans des circonstances comme celles-ci, il faut aussi tenir compte de tous ceux qui se trouvent dans la situation de soutien initial. Je me suis immédiatement senti coupable de cet événement. Les choses auraient-elles pu se passer différemment si j'avais mieux écouté ? Et si j'avais pris au sérieux ma propre intuition ? Si j'avais admis ce patient à l'hôpital, il aurait au final pu en être autrement. Avais-je, médicalement mal agi ? Son épouse m'aurait-elle blâmé ? Le plus difficile dans ces moments-là, c'est de se retrouver seul, avec ses propres doutes et ses propres émotions, mais il est évident qu'on ne peut pas les partager avec quelqu'un qui vient de perdre un être cher.

Heureusement, qu'à l'époque, j'avais formé avec plusieurs autres cabinets un groupe au sein duquel nous discutons une fois par mois des aspects difficiles de notre travail. J'ai discuté de cet incident avec le groupe, et nous avons examiné toutes les questions que cela avait soulevé. Nous avons passé en revue au peigne fin toutes les étapes de cette prise en charge, en se demandant quel était notre réel pouvoir en tant que médecin.

Le groupe m'a fourni une grande écoute, ce qui m'a énormément aidé à faire face par rapport à ce qu'il s'était passé. Je n'étais pas seul, même si j'ai eu cette impression au début. Je pense que l'impact de l'incident aurait été plus important si je n'avais pas eu ce groupe de collègues. Néanmoins, je m'en souviens comme si c'était hier et l'incertitude quant à savoir si j'ai agi correctement à l'époque subsiste toujours, même après toutes ces années ».

SIMPLE IGNORANCE

...
« Pouvoir communiquer sur ses propres erreurs et sur la façon dont on les traite fait une grande différence pour les patients, c'est ce que j'ai vécu en tant que médecin généraliste et plus tard en tant qu'inspecteur de la santé. Les gens sont bien plus enclins à pardonner si vous êtes ouvert et honnête sur ce qui a mal tourné et sur votre rôle, aussi difficile que cela puisse être. Heureusement, les médecins sont aujourd'hui plus ouverts qu'ils ne l'étaient autrefois, et je me heurte à beaucoup moins de silence et de mépris qu'auparavant. Une attitude réticente et méprisante est la pire chose que l'on puisse recevoir quand quelque chose a mal tourné. De nos jours, les médecins devraient être beaucoup plus ouverts à propos de leurs erreurs, qu'elles soient mineures, majeures ou potentiellement catastrophiques. Cela aide les médecins à faire face à un incident. Les collègues peuvent apprendre de nos erreurs, ce qui rend les soins plus sûrs ».

PAS TOUT SEUL

« Mais la leçon la plus importante que j'ai apprise en dix ans de médecine générale et en dix ans de travail au service de l'inspection de la santé est qu'en tant que médecin, la coopération avec les collègues est essentielle, cela vaut aussi pour les médecins généralistes. Demandez de l'aide, n'ayez peur de montrer votre vulnérabilité, et soyez prêt à porter un regard critique sur vos actions, à tout moment. Les médecins ont tendance à vouloir résoudre seuls leurs propres problèmes. Ce n'est plus ni acceptable, ni possible. Les collègues ne vous apportent pas qu'un point de vue, ils vous tiennent en alerte. J'ai eu la chance d'avoir le groupe de parole à l'époque ; il m'a aidé à devenir un meilleur médecin généraliste ».