

Arno Timmermans, Médecin Généraliste

Arno Timmermans travaille depuis 23 ans comme médecin généraliste à Almere aux Pays-Bas. Il est actuellement président du Collège néerlandais des médecins généralistes (NHG), mais continue à exercer en tant que médecin généraliste un jour par semaine.

« Je n'aime pas le mot "incident". Il banalise les faits, c'est comme quelque chose de passager, penser ainsi uniquement pour qu'elle soit rejetée afin que tout puisse redevenir normal. Quand quelque chose tourne mal ou se passe autrement que prévu, cela peut être un drame, une catastrophe, certainement pour le patient et sa famille, mais aussi pour le médecin concerné. C'est quelque chose qui vous suit pour le reste de votre vie ; du moins, c'est ainsi que cela m'a affecté »

« J'étais en visite à domicile pour voir une jeune patiente d'une vingtaine d'années en bonne santé que je n'avais jamais vue auparavant. Elle avait de la fièvre, des douleurs musculaires, se sentait faible. Je l'ai examinée et je n'ai diagnostiqué qu'une grippe. Quelques jours plus tard, son état ne s'était toujours pas amélioré, alors je suis retourné la voir et, une fois de plus, j'ai diagnostiqué ses symptômes comme étant ceux de la grippe. La mère de la patiente s'est toutefois montrée très inquiète et m'a demandé si je reviendrais le lendemain, ce que j'ai fait, malgré mon emploi du temps bien chargé. Le lendemain, sa fille se sentait un peu mieux. Je l'ai examinée à nouveau et, bien qu'elle ait encore de la fièvre, je n'ai pas trouvé d'autres symptômes. Ce qu'elle a dit, c'est qu'elle avait des difficultés avec son bras ; elle ne pouvait pas le bouger correctement et ressentait un engourdissement. Elle m'a dit cela presque après coup, et j'ai donc supposé qu'elle s'était couchée dans une position qui avait temporairement bloqué certains des signaux nerveux de son bras. C'était une conclusion hâtive qui aurait eu de profondes implications ».

PAS DE SIGNAL D'ALARME

« Le lendemain, j'ai reçu un appel téléphonique de mon collègue du cabinet. Il avait rendu visite à ma patiente et l'avait admise à l'hôpital parce que ses symptômes s'étaient aggravés. Elle a été suivie pendant un certain temps aux urgences. Alors qu'elle était emmenée au service de radiologie, un neurologue a remarqué son état et a immédiatement demandé un scanner. Il s'est avéré qu'elle avait une méningite. Je me suis rendu à l'hôpital ce soir-là. De toute évidence, il m'est venu à l'esprit que j'avais mal jugé la situation et, en parlant au neurologue, j'ai réalisé que j'avais effectivement été négligent. La paralysie de son bras se situait à partir de l'épaule et j'aurais dû savoir qu'un problème qui démarre à l'épaule ne pouvait pas être le résultat d'une mauvaise position. Les symptômes de la paralysie auraient dû m'alerter. J'aurais dû, au minimum, me rendre compte que ses symptômes justifiaient un examen plus approfondi par un neurologue. J'avais succombé à cet écueil bien connu, selon lequel les médecins ont tendance à chercher des explications et des symptômes qui confirment leurs propres hypothèses. La patiente avait dit qu'elle allait bien, qu'elle se sentait déjà un peu mieux. Elle était jeune et forte, donc je n'ai pas immédiatement supposé qu'elle pouvait avoir une maladie grave. Je me suis davantage concentré sur les éléments qui confirmaient mon soupçon que tout allait bien. Quand vous faites cela, il est facile de perdre de vue d'autres questions qui pourraient contredire cette suspicion ».

UN ROLE CRUCIAL

« La patiente a été transférée dans une unité de soins intensifs d'un autre hôpital. Là, j'ai parlé à ses parents le soir même. Ils étaient terriblement inquiets, ils avaient beaucoup de questions et, bien sûr, ils avaient peur. Pendant que j'étais avec eux, les parents ont été informés que les médecins ne pouvaient plus rien faire pour leur fille ; il s'agissait d'attendre et d'espérer qu'elle se remette d'elle-même. Mais cela n'a pas été le cas et elle s'est décédée le soir même. Ce qui s'est passé est très douloureux, même aujourd'hui, treize ans plus tard. Les parents de la jeune fille étaient découragés et en colère ; pas trop contre moi, mais contre tout ce qui s'est passé, ce que je comprends tout à fait. Je ne savais pas comment réagir, quoi ressentir, je me sentais terriblement mal à l'aise, alors j'ai appelé le médecin généraliste des parents pour lui raconter ce qui s'était passé. À mon avis, le médecin généraliste a joué un rôle crucial. Il est allé voir les parents le soir même et leur a offert un soutien à la fois pratique et émotionnel. Il était également présent pour eux pour la suite. Il est resté en contact avec moi pour que je sache comment ils parvenaient à faire face. C'était rassurant de savoir qu'il les soutenait ; j'aurais aimé être celui qui les aidait, mais ce n'était pas ma place à ce moment-là, et ce n'était probablement pas approprié, vu les circonstances ».

L'EMBARRAS

« J'ai dit au médecin généraliste que j'étais prêt à parler aux parents s'ils en ressentaient le besoin. Je savais que je devais les affronter, et il était nécessaire que je trouve un moyen de replacer les éléments dans leur contexte. C'était important pour eux aussi ; ils avaient le droit de savoir ce qui était arrivé à leur fille, c'était devenu leur cauchemar. Le médecin généraliste a organisé une rencontre et j'ai beaucoup apprécié sa manière de conduire la médiation. J'ai pu leur dire ouvertement et honnêtement ce que je pensais, ce que je ressentais et ce que j'avais fait. J'ai été secoué et je leur ai dit que les choses auraient pu se passer différemment si j'avais évalué la situation correctement, bien qu'on ne puisse jamais en être sûr. Ce qui est remarquable, c'est que les parents m'ont consolé en me disant de ne pas le prendre personnellement ; après tout, j'avais fait de mon mieux, n'est-ce pas ? Cela m'a mis très mal à l'aise. Ils avaient perdu leur fille et je n'avais pas réussi à la sauver ; c'est ce que je ressens encore aujourd'hui. Le lendemain de mon entretien avec les parents, le médecin généraliste leur a rendu visite pour prendre de leurs nouvelles et leur demander comment ils avaient vécu la rencontre. Ils se sont montrés positifs, ce qui m'a apporté une plus grande tranquillité d'esprit, même s'il est évident qu'on ne peut jamais oublier un tel événement. »

LE SOUTIEN DES COLLEGUES

« Je suis toujours reconnaissant au médecin généraliste pour le rôle qu'il a joué. Il nous a tous soutenus, pas seulement les parents, mais moi aussi. J'ai également discuté de cette catastrophe lors de la réunion du groupe de parole que nous tenions chaque semaine. Pouvoir compter sur le soutien de mes collègues a été merveilleux. Je ne considère pas que c'est une question de chance, mais plutôt de collaboration avec les collègues directs et indirects, de traitement et de communication. Si vous êtes ouvert, il est plus facile de demander et de bénéficier d'un soutien de ses collègues. C'est dépendant de l'attitude que l'on a ; il est important de créer un environnement dans lequel il est normal de discuter de vos erreurs et de l'effet qu'elles ont sur vous. Si vous n'êtes pas prêt à faire des erreurs, vous ne devriez pas devenir médecin, et certainement pas médecin généraliste. Les médecins généralistes fondent leurs diagnostics sur la probabilité, ce qui signifie que des erreurs sont parfois commises, il n'y a pas moyen d'y échapper. Heureusement, dans la plupart des cas, il y a suffisamment de possibilités de corriger ses erreurs, et ces possibilités peuvent être plus facilement employées si vous bénéficiez du soutien d'un groupe de collègues.

Cette catastrophe m'a fait prendre conscience du danger qu'il y a à se laisser guider, en particulier lorsqu'on est sous pression, par la perception du patient lui-même. Depuis lors, j'ai toujours essayé de me faire conseiller davantage et, dans la mesure du possible, d'ignorer ou d'exclure les facteurs externes qui influencent si souvent notre travail, tels que les appels téléphoniques et la fatigue. Il est évident qu'on ne peut pas toujours contrôler les facteurs externes, mais je suis devenu plus apte à les reconnaître et plus conscient des dangers qu'ils peuvent représenter. Cela m'a rendu plus alerte. »