

Chacun son tour : comment mieux attendre ?

Carine Serano, chargée de communication, Ligue des usagers des services de santé, LUSS asbl, avec la participation de l'asbl Oxygène Mont-Godinne, association de transplantés cardiaques et de l'Union des patients diabétiques, UPADI asbl.

.....

Nous avons tous été confrontés, au moins une fois dans notre vie, à une salle d'attente de médecin, que l'on soit malade chronique ou non. Nous serons tous d'accord pour admettre que plus le temps d'attente est court, mieux serons-nous disposés. Logique. Les quelques patients que nous avons interrogés pour cet article étaient unanimes. Moins l'on attend, mieux c'est ! Ce postulat, simple au départ, peut se compliquer dès lors que la personne qui doit nous ausculter connaît quelques retards ou si l'endroit d'attente n'est pas adapté. Expliquons-nous.

.....

Temps d'attente ? Pas de temps d'attente !

Généralement une personne qui se rend à l'hôpital ou chez le médecin l'est pour une raison évidente : elle connaît un problème de santé. Cela peut aller du simple rhume, d'une fatigue... à des troubles plus sérieux. Une personne malade chronique est amenée à se rendre régulièrement en consultation pour des contrôles. Quoiqu'il en soit, quand on se rend chez le médecin, la situation est rarement au beau fixe. Première constatation. Cet « état » peut être déjà la cause de quelques angoisses. On attend fébrilement ce que va dire le médecin, on veut savoir si on va bien, on veut guérir, on veut aller mieux. Des questions et des besoins normaux mais qui engendrent un certain stress. Chez la plupart des médecins, même généralistes, il est maintenant demandé de prendre rendez-vous afin de pouvoir prévoir un

temps de consultation correct pour chaque patient. Il est donc demandé de venir à des heures bien précises et, si possible, dix minutes à l'avance. Logiquement, on s'attend à ce que le médecin nous reçoive à l'heure prévue. Vous me direz « C'est le principe même du rendez-vous ! ». Selon les patients interrogés, la réalité est loin d'être aussi simple. Selon eux, rares sont les rendez-vous qui commencent à l'heure. Cela devient problématique au-delà de trente minutes de retard, à ce stade-là, les temps d'attente deviennent vraiment générateurs d'angoisses supplémentaires. Pour peu qu'on ait pris rendez-vous chez un spécialiste, les temps d'attente peuvent monter jusqu'à deux heures de retard. D'après les quelques patients interrogés, leur tension n'y résiste généralement pas et grimpe allègrement vers des sommets peu recommandables. Ce qui leur vaut cette remarque avisée du médecin : « Vous m'avez l'air bien tendu ! ». Néanmoins, les patients comprennent qu'on ne peut appliquer à chaque personne exactement les mêmes temps de rendez-vous et, comme dit juste avant, tolèrent jusqu'à une demi-heure de retard pour peu qu'ils en soient tenus informés. Car c'est un autre aspect des choses qu'ils déplorent : ne pas être informé des retards et des délais d'attente. Ils se plaignent d'être laissés dans l'expectative alors qu'il serait si facile de les renseigner (surtout que nous vivons dans un monde où la communication est prônée par tous).

En restant honnête, il faut également avouer que le patient, que nous avons été, sommes ou serons, aime également que le médecin prenne tout le temps nécessaire pour l'ausculter, lui expliquer, discuter. Ce temps est d'ailleurs nécessaire pour qu'une relation conviviale s'installe entre le praticien et son patient. Forcément, tout cela allonge le temps d'attente de la personne suivante. Qui elle-même pourra s'en plaindre, tout en appréciant l'attention que le médecin lui portera quand ce sera son tour. Dans cette vision paradoxale, mais somme toute bien humaine, il faut trouver un juste milieu, un minimum d'organisation et une dose de patience. Pour le patient, se dire qu'un médecin qui prend son temps est un médecin attentif.

Mots clefs : temps, salle d'attente, usagers.



Pour le médecin, rester réaliste et prendre moins de rendez-vous à l'heure.

En définitive, ce qui importe au patient, c'est d'être pris en considération. Il ne faut pas se leurrer, aller chez le médecin, c'est prendre un peu de temps sur sa vie quotidienne, sa famille, son travail. La maladie est une dimension supplémentaire à la vie quotidienne avec son lot d'obligations et de désagréments. Certains patients sont obligés de prendre sur leurs heures de travail pour se rendre en consultation. Et trente minutes de retard sur un horaire peuvent déjà avoir des conséquences désagréables. Ne parlons même pas de deux heures !

Une patiente nous confiait cette phrase poignante : « *En ce qui me concerne, j'ai l'impression que mon temps de survie est compté, donc j'ai vite le sentiment qu'on me vole ma vie* ».

Du confort, s'il vous plaît !

Certaines conditions « matérielles » peuvent néanmoins améliorer l'attente et la rendre plus agréable. Mettre à disposition des patients des magazines est incontournable. La lecture est considérée comme un dérivatif efficace et un bon moyen de s'occuper l'esprit. Cependant, les patients apprécieraient un peu d'originalité dans ce qu'on leur propose. En dehors des traditionnels magazines « *people* », ils aimeraient plus de magazines d'informations et, pourquoi pas, de sport. En effet, ne proposer qu'un certain type de lecture apparaît réducteur à leurs yeux. Varier son « étal » permet de s'adapter au plus de personnes possibles et favorise une attente plus sereine pour les patients. Renouveler régulièrement le choix serait également appréciable. Combien de fois, à un an d'intervalle, n'avons-nous pas lu la même interview exclusive ? Cela prête à sourire, cela semble un détail mais ces détails-là font la différence.

Des sièges adaptés et confortables sont également une condition sine qua non aux yeux des patients, ni trop mous, ni trop durs et si possible avec des accoudoirs. Comme dirait une patiente

interrogée : « *J'ai connu un généraliste chez qui les chaises semblaient être d'anciennes chaises d'église !* ». Il est sûr que, question confort, ce médecin repassera ! Selon la spécialisation du médecin (exemple : orthopédie), il est également logique que celui-ci propose des sièges adaptés au pathologie de ses patients afin que leurs symptômes ne s'aggravent pas.

Les patients interrogés trouvent également qu'une trop grande promiscuité est dérangeante. La salle doit être aérée et bien éclairée, avec un maximum de la lumière naturelle. Une musique de fond relaxante est également très appréciée bien que d'autres patients préfèrent le silence.



Couloir ou hall de gare ?

Les patients se plaignent des salles d'attente se trouvant dans les couloirs d'hôpitaux et cela pour deux raisons. La première est que l'on ne fait pas plus impersonnel qu'un couloir d'hôpital. Ils sont généralement d'un aspect assez froid et sont un lieu de passage pour tout le personnel ainsi que pour les patients séjournant

dans l'établissement et leurs visiteurs sans parler des autres personnes venues en consultation. Ce n'est pas une sensation très agréable de se sentir soumis au regard de tout un chacun. Certains patients ressentent cela comme une violation de leur vie privée. En effet, dans ces salles d'attente situées dans des couloirs, il est tout à fait possible de rencontrer quelqu'un de sa connaissance : famille, amis ou même entourage professionnel avec tout ce que cela peut comporter comme conséquences. Un patient n'a pas toujours envie que son état de santé puisse être connu de son entourage. De plus, reconnaissons que la façon d'être convoqué dans le cabinet du médecin n'est pas non plus des plus discrètes. « *Madame Gérard, le Docteur Un tel vous attend dans son cabinet !* », cet appel se faisant généralement au vu et au su de tous.

La deuxième raison concerne un type bien précis de patients, les patients immuno-déprimés. Il est dangereux pour ceux-ci d'être au contact d'infections, même bénignes. Des patients nous ont rapportés des cas où certains médecins spécialisés dans ce type de maladies partageaient leur salle d'attente avec des pédiatres. Résultat : ces personnes fragiles se retrouvaient à attendre avec de jeunes enfants, porteurs de nombreux germes dangereux pour elles. De plus, ces personnes ont parfois du mal à savoir à quoi s'en tenir. Effectivement, il leur est conseillé d'éviter tout contact avec des personnes pouvant être un danger pour elles et de porter, le cas échéant, un masque. Ce message rend leur vie sociale des plus difficiles, la plupart des êtres humains étant porteurs de divers germes. A côté de cela, on leur demande de venir en consultation dans des hôpitaux, là où il y a le plus grand nombre de pathogènes concentrés dans un même endroit. Et plus le temps d'attente est long, plus elles sont mises en danger.

Comme vous pouvez vous en rendre compte, les patients ont des attentes, somme toute, bien légitimes quant au temps d'attente. La chose la plus importante à retenir est le besoin d'être pris en considération comme une personne ayant une vie hors du cabinet médical. En étant prévenu de retards possibles ou effectifs et de la durée probable de ceux-ci, les patients se

sentiraient beaucoup mieux et seraient certainement plus détendus au moment de l'auscultation. Etre prévenu, c'est pouvoir gérer son temps d'attente et les conséquences que celui-ci peut avoir. ●