



Une journée particulièrement **stressante** d'un médecin de ville



**Dans les situations suivantes
quels sont *les signes de
souffrance liée au travail* les plus
alarmants et *comment peut-on
diminuer les facteurs de stress* ?**

Une journée particulièrement **stressante** d'un médecin de ville



Un simple clic sur une des vignettes vous permettra d'accéder à la situation correspondante.





7h30. La journée commence :

RÉACTIONS

- Il apprécie l'air frais du matin.
- « Et une nouvelle journée de galère, pourvu que je tienne le coup ! »
- « Encore une journée bien chargée ! »



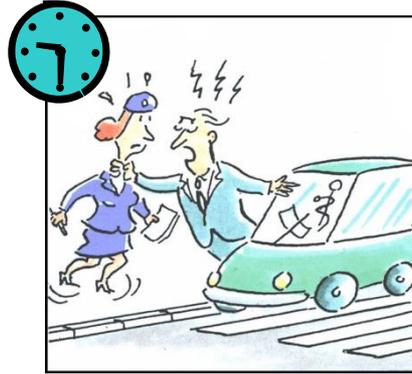
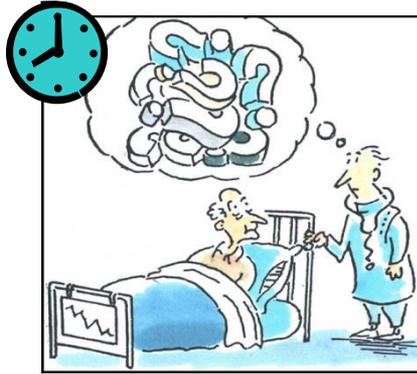
SOLUTIONS

- Une réaction comme celle de la 2^{ème} proposition est révélatrice chez ce médecin d'une anxiété par rapport à sa journée de travail à venir.

Le sentiment d'usure, la démotivation sont des signes d'alerte d'un vécu pénible au travail lié à un épuisement émotionnel.



Une journée particulièrement stressante d'un médecin de ville





8h. Il réalise en premier lieu sa visite quotidienne à un patient en soins palliatifs :

RÉACTIONS

- Comme tous les jours, il hésite sur la meilleure conduite à tenir pour ce patient, comme pour beaucoup de ses autres patients d'ailleurs, il n'était pas comme cela auparavant.
- Il prend rapidement sa décision.
- Il préfère demander l'avis du Dr Lagarde, un confrère.



SOLUTIONS

- Une hésitation peut être normale et même souhaitable sur un cas difficile. Demander conseil à un confrère peut aider à débloquer des situations difficiles.
- Néanmoins, une hésitation systématique devant la moindre décision peut être symptomatique d'une souffrance psychologique.
- La coopération, l'entraide, le soutien social et entre pairs constituent des ressources importantes pour la qualité de vie au travail des professionnels de santé.





9h30. la contractuelle sanctionne sous ses yeux son mauvais stationnement :

RÉACTIONS

- Il s'irrite : la journée commence mal !
- Il menace et insulte la contractuelle avec grossièreté.
- Il reste zen.



SOLUTIONS

- Un tel aléa peut provoquer chez beaucoup l'irritation, voire la colère.
- Néanmoins, des accès de violence verbale, d'agressivité pour des situations banales de la vie quotidienne peuvent être révélateurs.
- **limiter les nuisances liées aux trajets professionnels** peut être utile.





10h15. La salle d'attente est comble à son arrivée :

RÉACTIONS

- « Quel succès ! »
- « Je suis vraiment en retard. »
- « Je ne vais jamais y arriver...!! »
- « Il faut que je m'organise autrement... »

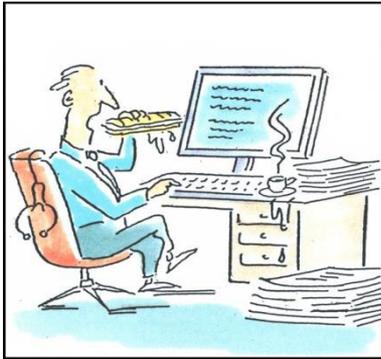


SOLUTIONS

- Le retard de ce médecin le met d'emblée dans une position délicate : les patients s'impatientent, et la matinée va être très dense.
- Un changement dans son organisation est sans doute à envisager pour limiter ce risque qui peut engendrer des difficultés relationnelles.

Le sentiment d'être débordé, de ne pas être compétent doit alerter.





13h. La pause déjeuner est rapide devant son ordinateur :

RÉACTIONS

- Il regrette ses bons déjeuners habituels.
- Il se contente d'un sandwich mixte et d'un café, comme d'habitude.
- Il mange peu : il n'a pas grand appétit.



SOLUTIONS

- **La perte d'appétit prolongée** doit attirer l'attention.
- Ici, **le manque de temps** oblige ce médecin à négliger son repas : il mangera vite et mal ou peu ou dans un environnement peu propice à la détente.
- Pour sauvegarder sa propre santé et pouvoir affronter sa journée, il lui faudrait garder un régime alimentaire équilibré, **faire du moment du repas une vraie coupure, un moment de détente.**





Notre médecin est sollicité en permanence, notamment au téléphone :

RÉACTIONS

- « Je suis décidément indispensable... »
- « On ne peut plus bosser tranquillement ! Zut je ne me rappelle plus de ce que j'avais trouvé en examinant ce patient...il faut que je le réexamine... comme j'ai dû réexaminer ce matin Mme X et M. Y. Je vais être encore plus en retard... »
- « Ahhh, si seulement ma secrétaire était encore là... »



SOLUTIONS

- Ici les conditions de travail favorisent les interruptions. **Une organisation différente du travail** pourrait faire baisser la pression : **déléguer à un secrétariat** physique ou téléphonique, planifier son activité.

Les signes alarmants ici sont les troubles de la mémoire, les troubles de la concentration répétés.





Un patient, exaspéré par l'attente, fait irruption dans son cabinet et interrompt la consultation en cours pour un renouvellement d'ordonnance :

RÉACTIONS

- Le médecin raccompagne l'intrus dans la salle d'attente et le prie d'attendre son tour.
- Il écoute la requête de l'intrus devant son autre patient, prend sa demande en compte et procède au renouvellement d'ordonnance demandé.
- Il s'irrite de l'attitude de ce patient et le met à la porte du cabinet.



SOLUTIONS

- L'irruption d'un patient dans le cabinet d'un médecin déjà en rendez-vous est une forme d'agression. Violences verbales et incivilités constituent une nuisance psychosociale qui ont conduit les établissements de soins à rappeler dans **les chartes aux patients** les règles du Code Civil et du Code Pénal.

Le lâcher prise et l'irritabilité excessive sont des manifestations de stress professionnel.





20h30. Il rentre chez lui. En sortant de voiture, une lombalgie aiguë le saisit :

RÉACTIONS

- « Allez ! Un cachet pour la nuit, et j'appelle mon copain rhumato si ça ne va pas mieux demain... »
- « Ce n'est vraiment pas le moment d'être mal fichu, je ne peux pas me permettre de m'arrêter »
- « Ca passera avec un bon whisky ! »



SOLUTIONS

- Le médecin a tendance à négliger sa santé notamment parce qu'il estime pour des raisons parfois diverses qu'il n'a pas le droit de s'arrêter.
- Ce médecin peut décider comme beaucoup de ses confrères de s'automédiquer plus ou moins légèrement pour soigner ce mal de dos. Il devrait néanmoins consulter un confrère spécialiste si les symptômes persistent.

La consommation d'alcool n'est évidemment pas une solution et y avoir systématiquement recours face à une difficulté doit alerter !





21h30. Sa comptabilité l'attend :

RÉACTIONS

- Il repousse son travail au lendemain.
- Il se réjouit de la bonne marche du cabinet.
- Il se sent oppressé par les échéances (le crédit de la banque, les cotisations sociales....). A cette idée il reprend un verre pour se donner du courage.
- Il pense sérieusement à engager un comptable.



SOLUTIONS

- On notera la longueur de la journée professionnelle de ce médecin.
- La gestion de son entreprise est difficile pour un médecin qui n'y est pas spécifiquement formé. Ces tâches viennent encore alourdir une journée déjà bien chargée.
- **Déléguer sa comptabilité à un expert** peut alléger sa journée.





Il passe une bien mauvaise nuit :

RÉACTIONS

- « Une de plus... »
- « Je n'aurais pas du reprendre de café ! »



SOLUTIONS

- Des **troubles du sommeil récurrents** peuvent également être symptomatiques d'un trouble lié à l'activité professionnelle.





Le lendemain dimanche, un déjeuner familial est prévu :

RÉACTIONS

- Il se réjouit de pouvoir se distraire en famille.
- Il s'éclipse : « je ne veux voir personne, et de toute façon je ne leur manquerai pas... »
- Il choisit d'aller se promener pour se détendre de sa semaine.



SOLUTIONS

- La 2^{ème} proposition traduit nettement une volonté d'isolement, ainsi qu'une dépréciation de soi, caractéristiques d'un état de souffrance au travail.
- Face à ces symptômes, **il ne faut pas hésiter à en parler, à consulter un confrère.**





Réalisation des documents

Rédacteurs :

- **RSI PLIF**
 - Dr Philippe Perez
 - Dr Brigitte Neme
 - Madame Régine Soulat
 - Monsieur Gilles Marteau
- **CRAMIF**
 - Dr Christine Breton

Illustrateur :

- Monsieur Marc Fersten

Collaborateurs :

- **ACMS**
 - Dr Anne-Gaëlle Paolillo
 - Dr Gilles Leclercq
- **ASP**
 - Monsieur Patrick Madié

BON A SAVOIR

RÉFÉRENCES
UTILES

