

Les structures mises en place pour la surveillance des droits des patients semblaient attendues

Témoignage exemplaire d'une patiente qui aurait bien voulu être entendue

Jacques Houriet

Juliette (nom d'emprunt) toute souriante et blonde dans son fauteuil roulant vert vif, brûle de nous raconter sa galère qu'une médiation médicale aurait peut-être pu lui épargner. C'est dire qu'elle applaudit à la mise en place récente d'une médiatrice et d'une commission cantonale à l'écoute des patients jurassiens (organe présenté dans *Le Quotidien Jurassien* du 25 janvier).

Ce qu'elle dénonce, c'est l'absence de transparence d'un praticien jurassien et les « inepties confidentielles » d'un médecin (hors canton celui-là) qui l'enfoncé moralement plutôt que de l'aider physiquement.

Une maladie orpheline

Juliette a été frappée d'une maladie dégénérative dans les premières années 80. Une maladie qui s'exprimait par des douleurs musculaires de plus en plus intenses et une mobilité de plus en plus restreinte. Médecins et hôpitaux constatent le mal, son évolution, sans pouvoir le nommer. Juliette avale plus de 20 pilules par jour et doit avoir recours à la morphine pour supporter les douleurs qui accompagnent sa maladie.

En 2003, un dermatologue invite Juliette à demander une synthèse neurologique qui, simple-

ment dit, permettra au moins de procéder par élimination.

Un rapport délirant

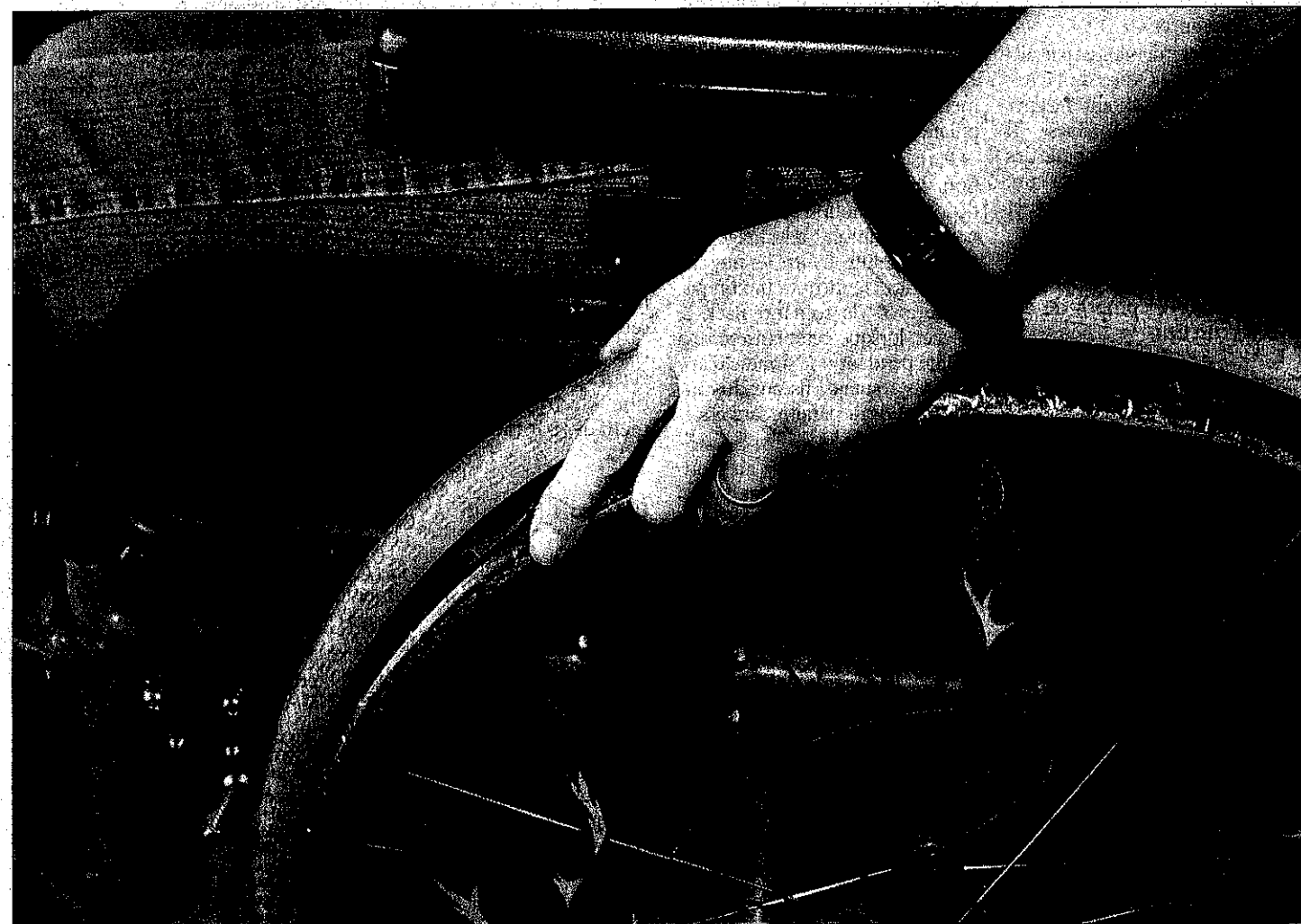
Juliette en parle à son médecin jurassien qui feint d'accéder à sa demande et l'adresse non pas à un neurologue, mais à un rhumatologue (hors canton du Jura) par ailleurs spécialiste en « psychosomatique et psychosocial » qui se limitera à l'écouter puis livrera un rapport « confidentiel » au médecin traitant auprès duquel Juliette doit, nous dit-elle, beaucoup insister pour enfin le consulter.

C'est le choc. Le psy écrit de Juliette qu'il lui « trouve une boiterie atypique et curieuse qui ne me rappelle aucun trouble organique » et dit soupçonner dans les plaintes de Juliette un jeu de séduction. Et surtout il la traite d'hystérique.

Un coup au moral

Quiconque, en bonne santé, lirait ces élucubrations croulerait de rire. Juliette s'effondre en larmes. Ainsi c'est à ce charabia grotesque que se résument vingt-cinq ans de douleurs, de dégradations fonctionnelles, d'angoisses et d'interrogations? C'est pour apprendre qu'on est simulatrice, séductrice ou hystérique, que l'on confie sa détresse à un médecin? Juliette est révoltée:

— «Atterrée. Et mon mari avec moi. Il nous a fallu du temps pour nous en remettre. Aujourd'hui ce rapport me fait rire moi aussi, j'en



Quand la maladie complique la vie, qu'au moins on trouve une oreille compréhensive...

PHOTO DANIELE LUDWIG

mesure toute l'absurdité. Mais il m'a fait très mal, il a failli me détruire. Ça m'aurait fait un bien énorme de pouvoir compter sur une médiatrice, à la fois pour obtenir plus facilement ce rapport. Et pour m'en plaindre!»

Juliette en veut à son médecin jurassien, se sent trahie, et au psy pour ses pseudos constatations qui frisent la malveillance.

Juliette a bien sûr changé de médecin traitant et a confié sa santé à un autre jurassien lui aussi

pleine de tact, de respect et de compassion:

— «Une réaction telle qu'on en attend d'un vrai médecin, humaniste. Une lettre qui m'a fait du bien.»

Aujourd'hui la maladie de Juliette a été identifiée, grâce à l'IRM, par un professeur bernois: atrophie du tronc cérébral progressive. Ce n'est pas d'être enfin nommée qu'elle pourra être vaincue mais au moins, psychologiquement, Juliette peut se battre.

Une écoute nécessaire et bienvenue

■ Du côté de la médiatrice, le Dr Daphné Berner, on reste prudent:

«Nous avons déjà reçu plusieurs sollicitations, ouvert quelques dossiers. Mais on ne peut pas tirer de bilan après quel-

acceptent de s'asseoir à la même table.» Au-delà, il y a la commission de surveillance des droits des patients (présidée par Sylviane Liniger Odiet, juge à la Cour pénale). Le Dr Jean-Luc Baierlé,

certaines médecins ont peut-être un peu de difficultés à admettre le droit des patients à l'information. Si la médiation n'est pas possible ou que le cas dépasse le simple malentendu, ou si le

Un service des réclamations dans les hôpitaux jurassiens

L'Hôpital du Jura (qui regroupe les sites de Delémont, Porrentruy, Salimélérier et le home La Préma-

Elle permet souvent d'apaiser un malentendu ou une mauvaise humeur

thèse neurologique qui, simple rapport me fait rire moi aussi, j'en

Un service des réclamations dans les hôpitaux jurassiens

L'Hôpital du Jura (qui regroupe les sites de Delémont, Porrentruy, Saignelégier et le home La Promenade) connaît depuis deux ans une «commission de réclamations pour les patients». Elle est constituée du médecin-chef du département, du responsable des soins et du directeur administratif Laurent Christe. Les plaintes, nous explique ce dernier, peuvent aussi bien porter sur un comportement médical que sur la disparition d'un objet personnel:

«Si la plainte est en rapport avec un acte médical contesté, nous mettons immédiatement en œuvre notre RC, qui prend le relais pour la suite de la procédure», explique le directeur.

Cette commission enregistre quelques dizaines de cas par année, pas forcément tous tragiques.

Elle permet souvent d'apaiser un malentendu ou une mauvaise humeur.

Elle semble être appréciée à la fois des patients, qui trouvent une écoute, et de l'institution elle-même:

«C'est un moyen qui nous permet de vérifier notre fonctionnement, nos attitudes, de contrôler nos processus, d'améliorer la qualité de nos prestations», considère le directeur. L'existence de cette commission n'est pas encore formellement mentionnée dans les informations d'accueil de l'Hôpital du Jura, qui datent un peu. Mais, nous assure son directeur, les patients qui en éprouvent le besoin sont dûment informés de son existence et des moyens de l'activer. Pour le bien de tous, semble dire Laurent Christe. (jh)

truire. Ça m'aurait fait un bien énorme de pouvoir compter sur une médiatrice, à la fois pour obtenir plus facilement ce rapport. Et pour m'en plaindre!»

Juliette en veut à son médecin jurassien, se sent trahie, et au psy pour ses pseudos constatations qui frisent la malveillance.

Juliette a bien sûr changé de médecin traitant et a confié sa santé à un autre, Jurassien lui aussi, dont elle dit le plus grand bien. Un médecin qui a commencé par écrire à son confrère psy une lettre pas piquée des vers dans laquelle il le rend attentif au tort moral que ses élucubrations ont valu à Juliette.

Juliette s'est adressée au médecin cantonal, le D^r Jean-Luc Baierlé, pour lui confier sa déception. Le médecin cantonal lui a répondu dans la semaine, une lettre

«Une réaction telle qu'on attend d'un vrai médecin, humaniste. Une lettre qui m'a fait du bien.»

Aujourd'hui la maladie de Juliette a été identifiée, grâce à l'IRM, par un professeur bernois: atrophie du tronc cérébral progressive. Ce n'est pas d'être enfin nommée qu'elle pourra être vaincue mais au moins, psychologiquement, Juliette sait contre quoi elle se bat.

Un peu rassérénée d'avoir, tout de même, rencontré des gens qui l'ont comprise et aidée, Juliette garde une dent contre ces deux médecins. Elle espère une réparation. Elle ne peut pas imaginer qu'un médecin puisse vilipender à ce point un patient sans, au moins, s'exposer à une petite tape sur les doigts.

Mais ça, c'est affaire de la justice. Le Jura ne manque pas d'avocats.

et bienvenue

■ Du côté de la médiatrice, le D^r Daphné Berner, on reste prudent:

«Nous avons déjà reçu plusieurs sollicitations, ouvert quelques dossiers. Mais on ne peut pas tirer de bilan après quelques semaines d'existence, il y a peut-être un effet rebond. Il apparaît en tout cas qu'une écoute des patients est nécessaire. Reste que la médiation n'est possible que dans les cas où les protagonistes

acceptent de s'asseoir à la même table.»

Au-delà, il y a la commission de surveillance des droits des patients (présidée par Sylviane Liniger Odiet, juge à la Cour pénale). Le D^r Jean-Luc Baierlé, médecin cantonal, nous répond:

«Nous avons connaissance du cas que vous évoquez. Je pense qu'une médiation aurait pu apaiser les choses. Souvent le problème repose sur un défaut de commu-

nication, certains médecins ont peut-être un peu de difficultés à admettre le droit des patients à l'information. Si la médiation n'est pas possible ou que le cas dépasse le simple malentendu, ou si le malentendu menace de tourner au litige, la commission est saisie», nous confirme-t-il.

Nous croyons savoir que cette commission s'est déjà saisie d'un dossier au moins. (jh)

Les confidences illocutoires du D^r Diafoirus

Extraits (presque) aléatoires de l'expertise à peine avouée livrée en catimini par un psy au médecin traitant:

Après avoir constaté une «boiterie atypique», l'expert dit se rendre compte «combien sa symptomatologie douloureuse et son handicap fonctionnel avaient un rôle central dans son équilibre psychosomatique».

Autrement dit, les douleurs continues et l'impossibilité de marcher affectent le moral de la patiente. Perspicace!

Plus loin il évoque une «névrose dépassée pour laquelle nous médecins non spécialisés pouvons simplement écouter les plaintes, éviter de se lancer dans des investigations inutiles et surtout accepter notre impuissance».

Traduction libre: laisser entrer les jérémiades par une oreille et les faire sortir par l'autre.

On atteint des records un peu plus loin, lorsque le psy dit qu'il faut «comprendre que ces malades expriment un message qui, comme tout message, s'adresse à un destinataire, même si ce destinataire, et moins encore le contenu du message, ne sont connus que de l'expéditeur».

Simplement dit: on ne comprend pas toujours ce qu'on nous demande. A l'évidence c'est son cas.

Et enfin «lorsque le symptôme sera reçu comme un message, l'amplification des manifestations qui accompagnent souvent les névroses dont les névroses sont l'objet, s'avèrera inutile et perdra en intensité».

En clair: quand la patiente connaîtra son mal, ce sera un pas de fait...

Combien aura coûté ce tissu d'absconses et falotes lalalissades? C'est une autre histoire. (jh)

ÉCHO DU COMMERCE

PRO TICINO La section de Delémont se présente...

Qui sommes-nous?

Pro Ticino est une association qui réunit les Tessinois résidant en dehors de leur canton. En Suisse elle compte 36 sections, dont la nôtre, celle de Delémont et environs.

Quels sont nos objectifs?

Notre société a essentiellement pour but:

- de réunir tous les Tessinois résidant dans le Jura, de promouvoir leurs intérêts et de défendre leurs idéaux;
- d'améliorer et d'intensifier les rapports entre notre section et les sociétés locales, ainsi qu'entre les Tessinois et les Jurassiens résidant dans la région;
- de défendre et promouvoir la culture tessinoise, la langue italienne et, d'une manière générale, les intérêts du canton du Tessin.

Quelles sont nos activités?

Dans ce cadre, notre section peut se prévaloir de développer différentes activités de nature artis-

tique (chant choral et concerts de l'Eco del Ticino), récréative (visites d'entreprises, rencontres au Tessin), festive (fête de Noël pour nos enfants), ou encore gastronomique (risotto, castagnata).

Appel:

Notre appel s'adresse donc à tous les Tessinois domiciliés dans le Jura qui ne sont pas membres de notre section, ainsi qu'aux Jurassiens ou Confédérés qui, pour une raison ou une autre, aiment le Tessin ou entretiennent des liens particuliers avec ce canton. Nous serions ravis d'avoir un contact avec eux et de les accueillir au sein de notre société.

Siamo pochi... ma ci siamo!

Pour plus d'informations, prière de consulter sur internet le site: www.proticino.ch

PRO TICINO
Marco Torriani
079 699 62 88
marc.torriani@freemove.ch

Publicité



La prochaine randonnée pédestre organisée par l'Association jurassienne de tourisme pédestre (AJTP) aura lieu **ce samedi soir 23 février prochain.**

L'itinéraire choisi part du Pré Petitjean - Froidevaux - Les prés-Dessous - Le Senneut - La Combe. Repas au restaurant ou tiré du sac. Après le réconfort - à la pleine lune - retour au Pré Petitjean par l'étang de Plain de Seigne, soit au total environ 3h30 de marche.

Si les conditions d'enneigement le permettent cette randonnée se déroulera en raquettes à neige. Cependant, au vu des prévisions météorologiques du moment cette excursion se fera à pied et par n'importe quel temps. Il est recommandé de s'habiller en conséquence et de se munir d'une lampe de poche.

Le point de ralliement est fixé au Pré Petitjean/station CJ, à 18h.

Il est indispensable de s'inscrire jusqu'au vendredi 22 février, à 20h., auprès du chef de course Martin Chaignat, Les Genevez, tél.: 032 484 01 84.

Association jurassienne de tourisme pédestre (AJTP)