

Que se passe-t-il quand on insulte un médecin ?

Publié le 24-08-2015 à 17h45 / Par Hugo Jalinière

Une expérience édifiante montre que les médecins et infirmiers faisant face à la grossièreté et au mépris sont moins efficaces dans l'exercice de la médecine.



Eviter d'être grossier ou insultant avec le personnel soignant garantirait plus de chance d'être mieux soigné.
©ARIS MESSINIS / AFP

GROSSIER. Outre la pression inhérente au métier, le corps médical est parfois soumis aux rudesses des patients et de leurs confrères. Les faits de violence verbale - voire physique - font ainsi partie du quotidien des personnels soignants dans les hôpitaux. Or ce type de comportements nuit à la qualité des soins prodigués selon une étude menée par des chercheurs israéliens et américains. Ces derniers qui publient dans la revue *Pediatrics* ont en effet cherché à évaluer comment les comportements grossiers peuvent nuire à la capacité du corps médical à bien prendre en charge leurs patients. Selon leurs résultats, des réflexions vexatoires peu avant la prise en charge les rendraient moins rapides dans le diagnostic et moins efficaces dans l'administration des traitements.

L'expérience menée a consisté à placer 24 équipes médicales - chacune composée d'un médecin et de deux infirmières - dans un exercice simulant la prise en charge d'un nouveau-né atteint d'une entérocolite nécrosante (ENN). Une affection potentiellement mortelle qui se caractérise par une inflammation des tissus du côlon et/ou de l'intestin. Celle-ci a été choisie à dessein, en raison de son évolution potentiellement rapide et parce que la précision et la rapidité du diagnostic et des traitements envisagés sont déterminantes pour la survie de l'enfant.

Les remarques vexatoires ne sont pas sans conséquence

Juste avant d'être placés devant leur patient fictif, certaines équipes ont été aléatoirement soumises aux réflexions peu amènes d'un collègue dénigrant la compétence des équipes ou, au contraire, à des commentaires neutres plus constructifs. La "performance" médicale de chacune des équipes a ensuite été évaluée par trois experts médicaux indépendants. Ces derniers ignorant eux-mêmes que les chercheurs se servaient de ces simulations pour étudier les effets de ces brimades sur les médecins.

Et les résultats se sont révélés "*stupéfiants*" et "*effrayants*" selon les chercheurs. En effet, les groupes ayant été soumis à l'impolitesse de leur confrère ont été "*de loin*" moins efficace que les autres. C'est essentiellement le temps nécessaire à établir le diagnostic mais également la rapidité de mise en place du traitement approprié qui semblent avoir fortement pâti des réflexions désagréables reçues juste avant la simulation. Le partage d'informations entre les membres d'une même équipe était lui aussi très négativement influencé.

Bien sûr, les conditions de cette expérience sont très particulières, et il est difficile de la transposer telle quelle à l'ensemble des situations tendues qui peuvent survenir à l'hôpital. En particulier dans les rapports avec les patients qui sont de fait exclus de cette étude. Mais celle-ci pointe néanmoins un facteur d'importance, qu'on pourrait presque qualifier d'évident : les équipes médicales sont plus rapides et plus efficaces lorsqu'elles travaillent en confiance, sans subir de réflexions insultantes. Que chacun s'en souvienne au prochain passage aux urgences.