



Liuret d'entraide



UN POUR TOUS, TOUS POUR UN

Commission d'entraide

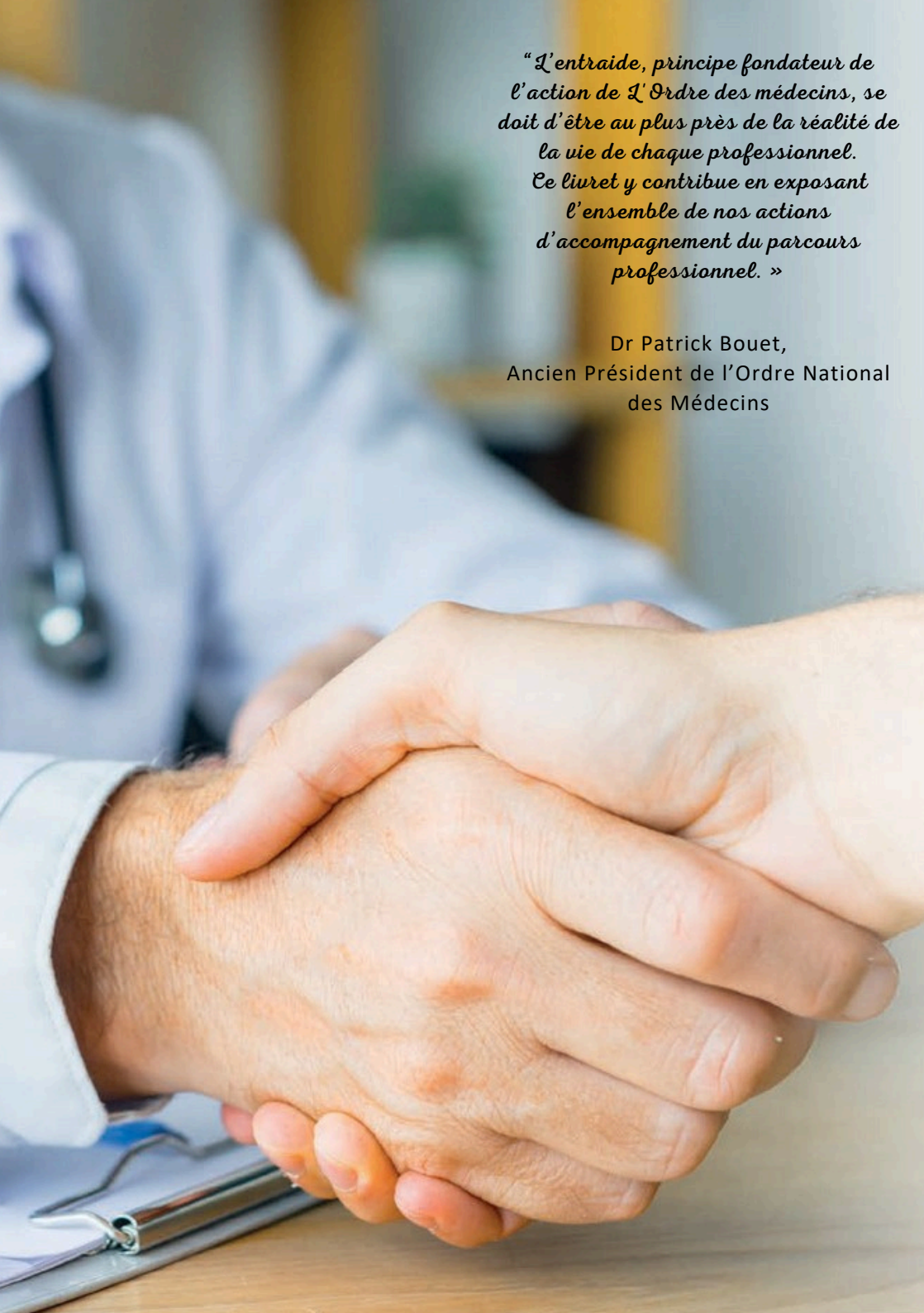
**CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE VAUCLUSE
DE L'ORDRE DES MÉDECINS**

1898 route de Morières - 84000 AVIGNON

04 90 03 64 30

cd.84@ordre.medecin.fr

www.conseil84.ordre.medecin.fr



*“L’entraide, principe fondateur de
l’action de L’Ordre des médecins, se
doit d’être au plus près de la réalité de
la vie de chaque professionnel.
Ce livret y contribue en exposant
l’ensemble de nos actions
d’accompagnement du parcours
professionnel. »*

Dr Patrick Bouet,
Ancien Président de l’Ordre National
des Médecins

Sommaire du Livret d'Entraide de l'Ordre du Vaucluse

Notre expérience de commission d'entraide nous a amenés à concevoir ce livret destiné à vous aider et vous accompagner tout au long de votre vie professionnelle. Vous pourrez ainsi y trouver les documents suivants :

SANTE ET PREVENTION

Généralités sur la souffrance des soignants	4
Quelques règles d'or pour éviter le Burn out	5
Le perfectionnisme : Un piège !	6
Auto questionnaire de santé	7
Dis doc, t'as ton doc et ta mutuelle ?	8
Centre de médecine préventive pour les médecins du Vaucluse	9
La clinique Belle Rive de Villeneuve les Avignon	10

STRUCTURES D'AIDE ET NUMEROS UTILES

L'entraide du Conseil de l'Ordre	11
L'entraide lors des plaintes au Conseil de l'Ordre	12
Phase 1 : Au niveau du Conseil Départemental	13
L'Association MOTS	14
L'aide sociale de la CARMF	15
Aide aux familles : AFEM et Association des Conjointes de Médecins	16
Aide à la reconversion professionnelle.....	17

CONSEILS PRATIQUES

Laissez-nous vous faciliter votre vie professionnelle	18
La communication affirmée	19

INCIVILITES ET SECURITE

Modèle de lettre de rupture du contrat de soins	20
Modèle d'affiche pour une gestion sereine de la salle d'attente	21
Modèles d'affiches de prévention des incivilités dans la salle d'attente	22/23
Protocole de coopération avec les Forces de l'ordre et leurs conseils de prévention.....	24
Conseils face à une agression	25
Fiche de géolocalisation police	26
Fiche de géolocalisation gendmerie	27
Suite à une agression verbale ou physique : le signalement	28
Suite à une agression : la main courante et le dépôt de plainte (exemple de condamnation)	29
Quelques lectures et vidéos pour vous aider	30
Notes personnelles	31
Hommage au Docteur Yves Léopold	

La souffrance des soignants



On demande peu de choses au médecin : être compétent, efficace, intelligent, travailleur, persévérant, résistant, responsable, investi mais non impliqué...

Il doit assumer la souffrance des malades, leur mort, leur nudité, les demandes légitimes ou pas, l'impuissance, les tentations, le travail parfois jusqu'à l'épuisement.

Il lui faut se soumettre aux besoins du dispositif de soin, aux injonctions et aux défaillances de la hiérarchie ; Mettre ses émotions à distance tout en restant profondément humain ; Faire face à ses limites de tous ordres, ses doutes, ses contradictions et ses dilemmes éthiques ; Sauver des vies et gagner la sienne ; Se tenir au courant des derniers progrès de la médecine, souvent en plus de ses heures de travail ; Faire un travail administratif, souvent lors de ses périodes de repos, connaître la dernière législation en matière de protection sociale, être à l'aise en informatique, gérer une entreprise, du personnel, être doué en communication, rester calme et patient en toutes circonstances ...

Il n'est plus respecté comme avant, se fait menacer, insulter, agresser...

Ses revenus ne sont souvent pas à la hauteur de son investissement.

Articuler son idéal d'avant, ses réalités d'aujourd'hui et ses désirs pour demain, comme le dit Éric Galam. Ça fait beaucoup de ratons laveurs, comme dirait Prévert ! Comment ne pas comprendre que devant tant d'exigences, l'être humain qu'est le médecin ne soit pas **bousculé, stressé, désabusé, épuisé** ? S'il se trompe, c'est qu'il est incompetent. Il n'a pas droit à l'erreur et s'il en commet, il se cache plutôt que de demander de l'aide et ne pas être jugé par ses pairs.

Il ne doit pas être malade, c'est une défaillance presque une transgression ! D'ailleurs n'a-t-il pas fait médecine pour se trouver « du bon côté du bureau » ? Alors il se néglige, ou se soigne lui-même ou consulte un copain « entre deux portes », s'automédique, boit un peu trop, prend des psychotropes... Et parfois craque : infarctus, cancer, divorce, déprime, suicide (deux fois plus que la population générale).

Et pourtant... Pour la plupart, ils exercent **le plus beau métier du monde**, ils ont des relations intenses et gratifiantes avec la majorité de leurs patients, prennent du plaisir à la démarche diagnostique et ont du mal à décrocher à l'heure de la retraite.

« J'apporterai mon aide à mes confrères en difficulté ainsi qu'à leur famille dans l'adversité » dit le serment d'Hippocrate. C'est pour être fidèle à celui-ci et afin d'aider nos confrères à **garder l'amour de leur métier et l'estime d'eux-mêmes** que nous avons conçu ce document.

Quelques règles d'or pour éviter le burn out

- **Gérer son temps de travail** : recevoir sur RDV avec des plages pour les urgences, planifier son temps de consultation (sans rigidité), se mettre des limites journalières, hebdomadaires, ...
- Revoir son **mode d'exercice** si mal-être : groupe, libéral ou salarié ?
- Fréquenter un **groupe de pairs**.
- **Prendre un secrétariat**, éventuellement téléphonique ou par internet, afin d'éviter le harcèlement téléphonique perturbant les consultations et chronophage pour le médecin.
- **Diversifier son activité professionnelle** : consultations, cours, syndicat, Ordre, pompiers, vacations... Pour multiplier ses contacts tout en se ressourçant et avoir un fort sentiment d'utilité sociale.
- **Préserver sa vie personnelle et familiale** : la séparer de sa vie professionnelle : Prendre des vacances, avoir des loisirs, des hobbies est nécessaire car médecin est un métier dévorant.
- **Accepter ses erreurs et les analyser** pour en tirer des enseignements : « Le médecin n'est pas Dieu et la mort du malade est à dissocier de la notion d'échec » disait le Dr Yves Léopold. En parler pour briser ce tabou afin qu'elles ne se fixent pas comme traumatisme.
- **Savoir s'affirmer** : voir page 18 de ce fascicule.
- **Garder une juste distance avec ses patients** : pas toujours facile avec ceux auxquels on s'attache et/ou qui ont des maladies chroniques. Il est important de ne pas s'identifier à eux ni à leurs maux.
- **Faire le point sur sa situation sociale. Savoir demander de l'aide** : ne pas se soigner soi-même, avoir un médecin traitant autre que soi, parler de ses problèmes à une personne de confiance qui sera à l'écoute.
- **Evaluez votre risque de burn out en faisant votre MBIttest grâce au lien suivant** :
http://www.psychologuedutravail.com/wp-content/uploads/2009/12/QUESTIONNAIRE_BURNOUT_MASLACH.pdf

Le perfectionnisme : un piège !

Ce sont les médecins **les plus consciencieux**, les plus moralement responsables de leurs patients et ceux qui font le plus d'efforts pour respecter leur devoir de médecin, qui souffrent le plus de **burn out** !

Paradoxe et source de souffrance. Le médecin est tiraillé dans une **double contrainte** insupportable : entre son devoir et sa santé, entre le bien-être de ses patients et le sien propre, entre sa famille et son travail, entre le plaisir et les exigences de sa tâche.

Et personne ne lui pardonne de lâcher prise : Ni les patients, ni les confrères, ni l'Ordre, ni lui-même !

Alors il tire sur la corde qui finit par lâcher : il se démotive, perd tout plaisir dans son travail et toute empathie envers ses patients. Il peut tout laisser tomber brutalement, en partant parfois comme un voleur, sans laisser d'adresse ni avoir prévenu personne (avec la culpabilité que cela entraîne) ou pire, tombe malade ou se suicide.

Tout le monde pense et dit alors : "Le pauvre ! Il en faisait trop." Mais qui l'a aidé pour qu'il en fasse moins ? Personne !

Vous avez souvent choisi ce métier afin d'**être utile aux autres** et de soulager la souffrance, et vous faites de votre mieux pour cela : C'est tout à votre honneur !

Mais la pénurie de médecins fait que la tâche de satisfaire tous les patients est mission impossible. Il y a **trop de travail**. Alors baissez un peu vos exigences envers vous-même et acceptez de ne pas répondre à tout ce que l'on vous demande.

N'oubliez pas qu'**un bon médecin est un médecin vivant** !

Alors, écoutez ce que votre corps et votre mental vous disent :

Autorisez-vous ce que vous conseillez à vos patients

- > Ne vous imposez pas de rythme, ni de temps de travail trop lourd.
- > Sachez vous reposer, vous relaxer.
- > Prenez soin de vous.
- > Prenez soin de vos proches.
- > Ne sacrifiez pas votre vie : Vous n'en avez qu'une !

Auto questionnaire de santé

Répondre à ces différentes questions vous amènera à réfléchir sur votre santé et la façon dont vous en prenez soin :

Je me fais suivre médicalement régulièrement

☐ Oui

☐ Non

Je me vaccine chaque année contre la grippe

☐ Oui

☐ Non

Je fais des pauses durant la journée de travail
(et/ou la semaine)

☐ Oui

☐ Non

Je pratique une activité physique régulièrement

☐ Oui

☐ Non

Je consomme régulièrement de l'alcool et/ou
des psychotropes

☐ Oui

☐ Non

J'ai des troubles du sommeil

☐ Oui

☐ Non

Je fume

☐ Oui

☐ Non

Je suis porteur d'une pathologie chronique

☐ Oui

☐ Non

J'ai choisi un médecin traitant

☐ Oui

☐ Non

Je prends rendez-vous pour consulter un confrère

☐ Oui

☐ Non

Je pratique l'autodiagnostic et/ou l'automédication

☐ Oui

☐ Non

Je partage le vécu de mon quotidien avec
mes proches et/ou mes confrères

☐ Oui

☐ Non

J'ai suivi une formation à la gestion du stress

☐ Oui

☐ Non

Je fais les examens de dépistage prescrits à
mes patients

☐ Oui

☐ Non

Choisir un médecin traitant autre que soi-même

Bannissez l'autodiagnostic :
ne pas faire ce que nous reprochons
à nos patients en négligeant de consulter un confrère.

Ne pas se soigner soi-même est une règle d'or
car nous n'avons **aucune distance**
par rapport à nous-même.

C'est toujours bénéfique de parler
à une personne en qui vous avez confiance
et qui sera à votre écoute.

Pensez également à prendre
une mutuelle complémentaire santé
(confrères libéraux et salariés)

Pour vous et votre famille,
ayez une bonne couverture !

*Une campagne nationale
pour changer le modèle
culturel des médecins*



Bilan de santé au centre de médecine préventive

En toute **CONFIDENTIALITÉ** dans des horaires réservés aux professions de santé. Vous seul(e) recevrez les conclusions de votre bilan.

Soyez attentif à votre santé comme vous l'êtes à celle de vos patients : accordez-vous une pause pour réaliser un bilan de prévention.



Ce temps, dédié à votre santé, pourra être l'occasion d'exprimer vos préoccupations en matière de santé, d'évoquer votre mode de vie ou vos habitudes.



Pour cela, il vous suffit de prendre rendez-vous au centre d'examens de santé d'Avignon par mail : inscription.ces84@assurance-maladie.fr ou par téléphone : **04 86 19 93 22**

Centre d'examens de santé d'Avignon - 7 rue François 1er - 84000 AVIGNON

Partenariat avec la clinique Belle Rive de Villeneuve-Lès-Avignon



Depuis quelques années, la clinique Belle-Rive, établissement de psychiatrie générale et **première unité nationale de soins dédiés pour les soignants**, et la commission d'entraide du Conseil Départemental de Vaucluse de l'Ordre des Médecins, ont mis en place un partenariat pour améliorer la prise en charge rapide de confrères en difficulté.

Nous avons ainsi établi un tour de garde hebdomadaire auquel prend part chacun des psychiatres ; **lorsque les membres de la commission d'entraide accompagnent un confrère en difficulté pour lequel ils estiment qu'un avis spécialisé est nécessaire**, ils contactent la clinique, le confrère est alors rappelé dans les 24 heures et un rendez-vous de consultation, voire une hospitalisation (si besoin, en urgence), lui sont proposés dans les 2 à 3 jours. La commission d'entraide n'est pas tenue au courant du diagnostic mais juste informée que le contact a été pris et qu'une prise en charge a pu être initiée, afin de pouvoir assurer et maintenir **la confidentialité**.

Ce fonctionnement paraît opérant et fonctionne à la satisfaction des trois parties : entraide, institution et confrères en difficulté.

Nous sommes signataires du **PASS, organisation à l'échelon national**, qui associe les organisations d'entraides, ordinales ou associatives, les psychiatres du réseau des unités de soins pour les professionnels de santé, et les soignants en difficultés, avec le développement de consultations d'évaluations psychiatriques rapides, éventuellement par téléconsultation.

Dr Emmanuel Granier

Responsable de l'unité soins aux soignants

N° de téléphone du secrétariat médical : **04 90 15 27 20**

L'entraide ordinaire

Depuis sa création en 1945, l'Ordre a pour mission d'accompagner les médecins et leur famille face à l'adversité. Pendant longtemps ce soutien était financier et compassionnel (souvenons-nous, dans le Vaucluse, des inondations de Vaison-la-Romaine ou de Bédarrides). Aujourd'hui la prise en charge est plus globale avec un renforcement en matière de prévention pour apporter un soutien le plus large possible. Je reprendrai la devise de la légion étrangère : « Tu n'abandonnes jamais les tiens ni au combat, ni dans la vie ». Ce livret démontre qu'il en est de même pour les médecins.

Dr Bernard ARBOMONT

Président du Conseil Départemental de Vaucluse de l'Ordre des Médecins

1) L'Entraide départementale du Vaucluse

Vous serez toujours assurés de la plus grande confidentialité.

Les co-responsables de la commission sont les docteurs :

> Isabelle GUEROULT - 06 15 53 39 79 - gueroult.isabelle@ordre.medecin.fr

> Nicole SERGENT - 06 22 72 08 81 - sergent.nicole@ordre.medecin.fr

> Gérard AUGIER - 06 11 81 35 62 - augier.gerard@ordre.medecin.fr

> Tous les conseillers peuvent par ailleurs être sollicités dans le cadre de l'entraide et faire le relai avec les membres de la Commission.

Vous pouvez nous joindre directement ou par l'intermédiaire de nos secrétaires par téléphone ou par mail : **04 90 03 64 30 / cd.84@ordre.medecin.fr**

que ce soit pour vous-même ou pour un de vos confrères ou consœurs, en difficulté (Maladie, dépression, burn out, addictions, soucis financiers, etc.).

2) L'Entraide nationale

Un numéro unique d'appel d'entraide : **le 0800 288 038**, est dédié aux praticiens en difficulté.

Cette plateforme d'appel (gratuite et confidentielle) vise à renforcer l'écoute et l'assistance des médecins en souffrance, dans le respect du secret professionnel.

Disponible 24h sur 24 et 7j sur 7, ce dispositif permet de vous orienter vers des associations d'entraide, des Etablissements de soins partenaires, le Conseil Départemental de l'Ordre où vous êtes inscrit, ou toute autre structure utile.

Nous tenons à insister sur le **respect du libre choix par le médecin de sa prise en charge.**

**Une ASSISTANTE SOCIALE vous répond de 9h à 19h du lundi au samedi :
au 09 80 80 03 07**



L'entraide lors des plaintes au Conseil de l'Ordre

Quelques conseils confraternels lors de l'annonce d'une plainte

Quand une plainte concernant un médecin est enregistrée au Conseil, un conseiller ordinal, membre de notre Commission d'Entraide Départementale, avertit systématiquement le confrère qui va recevoir le courrier de plainte et répondre à ses questions sur la procédure. En aucun cas, le but de cet appel n'est de parler du fond de la plainte elle-même mais de nous permettre d'échanger sur sa réaction à cette annonce.

Le conseiller de l'entraide qui appelle le confrère ne sera pas présent à la réunion de conciliation afin que celle-ci puisse rester objective. Les membres de la commission d'entraide étant soumis au secret, même envers les autres membres du conseil, leur action reste anonymisée.

Nous vous prodiguons **quelques conseils** afin de mettre toutes vos chances de conciliation de votre côté :

- Rester calme et empathique, à l'écoute ;
- Ne pas surenchérir en cas d'agressivité : faire confiance à la commission ordinale qui sait gérer ce type de problème ;
- Ne pas se justifier de ses choix diagnostiques et /ou thérapeutiques qui ne relèvent pas de la déontologie ;
- Savoir reconnaître ses erreurs s'il y a lieu : cela suffit souvent ;
- En cas de litige avec un confrère, un compromis est souvent possible si chacun y met du sien et ne reste pas braqué sur sa position ;
- Le conseiller insiste sur l'importance de la présence à la conciliation pour éviter une carence qui aboutit à une non-conciliation ;
- Toute non-conciliation renvoie la plainte devant la Chambre Disciplinaire Régionale de Première Instance, à Marseille ;
- Le médecin peut venir accompagné par la personne de son choix ;
- Il doit prévenir parallèlement son assurance professionnelle.

Phase 1 : Au niveau du Conseil Départemental



En cas de signalement, de carence (refus d'une partie au litige de participer à la réunion de conciliation) ou même de conciliation, le Conseil de l'Ordre a le droit de porter plainte de son propre chef, s'il l'estime nécessaire.

Des médecins compétents en ergonomie et santé au travail pour aider et accompagner les médecins en difficulté dans l'organisation de leur travail, la gestion et la prévention de leur santé.



M Médecin **O** Organisation **T** Travail **S** Santé
 Organisation du travail et santé du médecin

INDEPENDANCE

CONFIDENTIALITE

Et si je faisais le point pour prendre soin de moi, organiser mon travail et préserver ma santé, en toute indépendance et dans la plus stricte confidentialité!



0608 282 589

Fatigué(e),
démotivé(e), en
difficulté
professionnelle
ou personnelle ?

**ACCUEIL TELEPHONIQUE
PERSONNALISE**

Contrat de confidentialité
Prise de rendez-vous

AUTOEVALUATION

Degré d'épuisement professionnel
Organisation du travail
Santé et prévoyance
Relation médecin/patient

ENTRETIENS

Evaluation concertée de la situation et
des risques d'épuisement
professionnel et psycho-sociaux.
Recherche de solutions et
d'orientations éventuelles vers une
personne ressource.

ORIENTATION & RESSOURCES

POSSIBLES

Psychothérapie Financière
Juridique Comptable
Ordinale Sanitaire
Ergonomique Entraide

Je repère les
risques
d'épuisement
professionnel et
psychosociaux.

J'en mesure les
impacts et
recherche des
solutions.

J'organise mon
travail et
préserve ma
santé.

J'analyse mon
organisation
professionnelle,
**accompagné
par un médecin**
compétent en
ergonomie et
santé au travail
dans la plus
stricte
confidentialité.

Association MOTS, Maison des professions de santé, 9 avenue Jean GONORD 31500-TOULOUSE
 Tél : 0608 282 589 - <http://www.association-mots.org/>

L'entraide de la CARMF

1) Vos délégués vauclusiens vous informent

- Plusieurs arrêts de travail pour une même pathologie, même courts, peuvent se cumuler
- Des **majorations de retard** peuvent être **rediscutées** en fonction de votre situation
- Une reprise à mi-temps thérapeutique provisoire peut être accordée, après un arrêt de travail de plus de 3 mois, sur dossier. Elle doit s'anticiper avec l'aide d'un délégué.
- Vos **délégués** CARMF sont là pour vous aider dans vos problématiques et vos démarches en faisant le lien avec les services concernés.

Collège des cotisants :

Dr Isabelle GUEROUlt - Dr Laurent SALVETAT - Dr Hervé SAHY

Les délégués remplissent un rôle d'information entre le Caisse et les affiliés, cotisants ou retraités, les conjoints survivants allocataires et les bénéficiaires du régime Invalidité-Décès.

Vous pouvez obtenir les coordonnées des délégués élus de la Région auprès de notre Conseil.

2) L'entraide et la CARMF selon son ancien Président

En matière d'entraide, j'ai un maître : Le Docteur Yves LEOPOLD qui rassemblait en un seul homme toutes les qualités de savoir et d'humanité que doit avoir un médecin et qui m'a fait comprendre combien le fait de s'intéresser à l'Autre était bon pour soi ! Que faire de plus quand déjà on est soignant et que l'on consacre son savoir à soigner ? Qui s'occupait de nous, les médecins ? Personne !

En réalité, la CARMF développe un fond d'action sociale dont la générosité, l'écoute et l'empathie ne feront que grandir. Nous avons multiplié les initiatives, de la prise en charge partielle des cotisations des très bas revenus, jusqu'aux aides aux confrères victimes de l'ouragan IRMA et aux retraités dans le besoin, entre autres...

Notre prévoyance prend en charge le confrère malade au 90ème jour (il nous est interdit légalement de prendre en charge entre un et quatre-vingt-dix jours). Notre indemnité décès, versée aux ayant-droits est de 60 000 euros. Nous avons créé et impulsé les initiatives de regroupement des associations d'aide aux confrères en souffrance au travers de l'APSS.

La CARMF est une machine de prévoyance et d'aide qui n'a pas d'équivalent dans le monde des professions libérales, tout en restant une maison gérée et ordonnée. C'est notre fierté à tous, la fierté d'une profession qui sait se prendre en charge, sans attendre qu'on le fasse pour elle.

Dr Thierry LARDENOIS
ancien Président de la CARMF

L'aide aux familles de médecins

ASSOCIATIONS D'AIDE AUX PROFESSIONNELS DE SANTE, AUX PATIENTS ET A LEURS AIDANTS

Nous disposons d'une liste d'associations d'aide. Vous pouvez la consulter sur notre site internet /adresses utiles :

<https://conseil84.ordre.medecin.fr/content/adresses-utiles-175>

L'AFEM : <http://www.afem.net>

L'AFEM vient en aide aux familles dont le parent médecin ne peut plus exercer pour quelque raison que ce soit.

Grâce aux dons des confrères, l'AFEM peut soutenir familles en grande difficulté.

Le Conseil national contribue chaque année au fonctionnement de cette association.

MED'AIDE : <http://www.urps-ml-paca.org>

Association s'occupant des médecins et des familles.

Tél : **04 65 40 00 10** et mail : **medaide@urps-ml-paca.org**

L'aide à la reconversion Professionnelle

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins propose une orientation vers l'entreprise DABM (Dispositif Académique de Bilan et de Mobilité) pour aider les médecins qui envisagent une reconversion professionnelle, par envie de changement, après un Burn-out ou des difficultés professionnelles.

Ce dispositif prévoit deux étapes :

1. Un bilan exploratoire : évaluation des difficultés, des envies et des compétences du médecin (Durée 2 à 6 h, tarif 150 €/h) à la suite duquel le confrère :

- Restera médecin (possible changement de spécialité à voir avec l'Ordre),
- Sera réorienté soit vers son Conseil Départemental pour entraide, soit vers une formation, soit vers la 2° étape ci-dessous.

2. Une 2° étape d'accompagnement (forfait d'environ 2 400 €) pour aider à la mise en œuvre de la reconversion : Les médecins sont orientés vers des antennes locales DABM (annuaire accessible en ligne).

Le financement de ce bilan (confidentiel) est effectué :

- Soit par le médecin s'il ne rencontre aucune difficulté financière,
- Soit par le Conseil Départemental si son budget lui permet de financer la démarche,
- Soit par le Conseil National après constitution et validation d'un dossier de demande d'entraide.

Laissez-nous vous faciliter votre vie professionnelle

1) La Prévoyance

- Même si la CPAM prend à présent en charge les arrêts maladie à partir du 4ème jour, il est vivement conseillé de prendre une assurance complémentaire car, en cas d'arrêt de travail pour maladie, la CARMF n'intervient qu'au bout de 90 jours. De même, les revenus des salariés diminuent.
- Soyez vigilants que votre contrat d'assurance complémentaire ne s'arrête pas à 67 ans échu sans vous prévenir et cesse toute possibilité d'indemnisation.
- Des organismes comme GPM, MACSF, AGMF, etc. proposent des contrats révisables chaque année, selon vos chiffres d'affaires et disposent de structures d'entraide (juridiques et sociales...).
- Vous pouvez aussi adhérer à une tontine avec vos confrères.

2) La gestion

Si possible, mensualisez vos charges fixes (URSSAF, CARMF, impôts...) De même, les revenus des salariés diminuent.

- Ne pas hésiter à se faire aider d'un comptable, surtout en cas de « phobie administrative »
- Adhérez à une AGA dès le début de votre activité libérale.
- Lors d'une première installation en libéral, il est nécessaire d'anticiper les futures dépenses liées aux organismes CARMF, URSSAF et impôts, qui sont réajustées à votre chiffre d'affaire.
- Le Conseil de l'Ordre dispose d'un référent URSSAF en cas de problème.

3) L'organisation du travail

Recevez vos patients sur rendez-vous (au moins en partie)

Prenez un secrétariat (éventuellement téléphonique ou par internet)

Ayez des activités extra-professionnelles : sport, culture, congés, famille...

4) Une difficulté dans votre vie professionnelle

- Une plainte à l'Ordre
- ne mise en cause dans le cadre de votre RCP
- Une erreur médicale
- Un cas difficile avec un patient
- Des problèmes financiers professionnels et même personnels

NE RESTEZ PAS SEULS !

N'hésitez pas à contacter la commission d'entraide

Ou le numéro national 0 800 800 854

Communiquer de façon affirmée diminue le risque d'apparition des conflits et leur pérennisation

Adapter son langage à son interlocuteur.

Exprimer ce que l'on ressent **en disant « JE... »**.

Être le plus **sincère** possible sans forcément TOUT dire.

Vérifier que l'autre a bien compris : **« Suis-je clair ? »**

Écouter son interlocuteur.

Reformuler pour vérifier si on a bien compris.

Rester **calme** le plus possible, même si l'autre s'énerve !

Avoir un langage **non-verbal en phase** avec ce que l'on ressent.

Savoir faire des **remarques positives** si on les pense.

Savoir **accepter les remerciements** et/ou les compliments sans se dévaloriser : **« Avec plaisir » plutôt que « de rien »**

Ne pas hésiter à prendre un **temps de réflexion** avant de répondre à une demande non urgente.

Oser et savoir **dire Non**, sans s'énerver ni céder, ni culpabiliser, en étant clair et en faisant preuve d'empathie.

Oser **demande**r ce que l'on souhaite sans se laisser distraire de son ou de ses buts.

Oser exprimer des **sentiments négatifs**, en étant précis et en recherchant une ou des solutions.

Ne pas faire de critique : TU...TU...ni VOUS...VOUS... mais

JE ressens ceci ou cela ME fait cela.

Savoir **accepter les critiques justes**, en reconnaissant ses torts

puis indiquer son point de vue sans se justifier
et rechercher une éventuelle réparation.

Exprimer son **désaccord** si la critique vous paraît injustifiée.

Ne pas hésiter à **interrompre la discussion si l'interlocuteur devient agressif**,
sans le devenir soi-même sauf en cas d'urgence.

Cette façon de s'exprimer ne résout pas tout

mais **améliore la compréhension entre les personnes**.

Notre Conseil organise des ateliers sur ces thèmes. Les dates des sessions sont diffusées par le biais de la newsletter mensuelle (si vous ne la recevez pas, pensez à communiquer votre adresse mail ou à la mettre à jour auprès du secrétariat :

cd.84@ordre.medecin.fr)

Modèle de lettre de rupture du contrat de soins

Lorsqu'un patient vous pose des problèmes relationnels (agressivité, exigences itératives, retards réitérés, non-compliance aux traitements, trop grande proximité, etc.), vous avez la possibilité de rompre le contrat de soins (sans justification). **Vous devez alors le prévenir, tenir son dossier à sa disposition et prévenir la CPAM si vous êtes son médecin traitant.**

Voici un modèle de lettre dont vous pouvez vous inspirer :

Madame, Monsieur, Conformément à l'article 47 du Code

de Déontologie,

je ne souhaite plus vous suivre comme patient.

(Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter la raison

de votre décision. Ex : suite aux incidents du...,
car la relation de confiance entre nous est rompue, etc.)

Je vous recommande de vous adresser à mes confrères
qui pourront être amenés à assurer le suivi de votre prise
en charge.

Le Conseil de l'Ordre des Médecins ainsi que votre caisse
de sécurité sociale seront informés de ma décision.

Vous pouvez venir récupérer votre dossier médical
à mon cabinet où il vous sera remis en mains propres,
ou me communiquer les coordonnées du médecin
qui assurera votre suivi afin que je lui adresse
directement.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance
de mes sincères salutations.

Modèle d'affiche pour une gestion sereine de la salle d'attente



**Cher patients,
nous faisons tout notre possible
pour vous accueillir au mieux
dans le respect et la gentillesse.**

**Nous vous remercions
pour votre patience,**



vosre confiance



**et
vos sourires**



Modèle d'affiche pour la prévention des incivilités à afficher dans la salle d'attente



POUR UNE RELATION PATIENT - MÉDECIN EN TOUTE CONFIANCE



Si votre médecin est informé d'un retard, il peut mieux gérer les consultations de l'ensemble des autres patients.

Pensez à prévenir votre médecin en cas de retard ou d'empêchement.

Examiner deux personnes prend plus de temps que de n'en examiner qu'une seule.

Pensez à informer votre médecin du nombre de personnes devant consulter.

Moins votre médecin consacre de temps à l'administratif, plus il consacre de temps à votre santé.

Pensez à préparer votre consultation : apportez votre dossier médical (radios, résultats de laboratoire, anciennes ordonnances, lettres...), votre carte vitale mise à jour, votre attestation de prise en charge (CMU-C, AME, ACS) ...

La délivrance d'un document médical nécessite un examen, donc une consultation.

Pensez à prendre rendez-vous. L'examen est nécessaire à la rédaction d'un certificat médical, d'une prescription, d'un arrêt de travail, d'une prise en charge de transport... Votre médecin peut ne pas être autorisé à établir le document que vous demandez.

Un dossier médical est un document strictement personnel.

Votre dossier ne peut être remis à une personne autre que vous, sauf disposition légale particulière.

www.conseil-national.medecin.fr

Protocole de coopération avec les forces de l'ordre et la justice

La sécurité de l'exercice de la médecine au service de la population est une préoccupation majeure pour l'Ordre et les pouvoirs publics. Un protocole dédié a été signé dans le Vaucluse, qui permet une collaboration étroite de nos trois Institutions dans ce domaine : Ordre des Médecins, Forces de l'Ordre et Justice. Des référents sûreté Police et Gendarmerie nous apportent leur expertise et leur aide ; ils peuvent vous faire profiter de tous les conseils de prévention nécessaires quant à la logistique de votre cabinet. (expertise sur site à votre demande).

Leurs conseils pour la sécurité

1) Conseils de prévention

Les mesures ci-dessous vont peut-être vous sembler évidentes mais les problèmes rencontrés par certains confrères nous ont incités à vous les rappeler :

- Certains **aménagements** et certaines précautions peuvent être utiles :
 - installation d'une porte blindée avec cornières,
 - d'un interphone et d'une gâche électrique,
 - installation d'un système de téléalarme ou de télésurveillance.
- **Faites répertorier votre numéro de téléphone** de Cabinet et de portable au niveau des centrales d'appel de Police et de Gendarmerie (**cf. fiches p 22 et 23**) ; vous serez ainsi automatiquement identifiés lors d'un appel de votre part.
- **Évitez les objets tranchants** sur le bureau (coupe papier, ciseaux, ...).
- **Conservez une sauvegarde de votre fichier patient** dans un autre endroit que votre cabinet.
- **Répertoriez et photographiez** vos objets de valeur.
- **Dispersez dans plusieurs endroits les sommes d'argent** afin de limiter le préjudice en cas de vol ou d'agression.
- Une **fermeture prolongée du Cabinet** pourra utilement être signalée au service de Police ou de Gendarmerie territorialement compétent afin de déclencher des patrouilles inopinées aux abords.

2) Conseils en cas d'agression ou de vol

- Le comportement de la victime conditionne celui de l'agresseur ; **Calme et sang-froid**, peuvent en limiter la gravité.
- Calmez l'excitation de l'agresseur en essayant de **dialoguer** avec lui.
- N'opposez de **résistance que pour vous protéger** des violences physiques ; une **réaction de force est déconseillée** car votre intégrité physique est plus importante que vos biens.
- L'agressivité de l'auteur des faits peut parfois être générée par un usage abusif de drogues ou l'existence de troubles psychiques qui peuvent imprévisibles les réactions de l'agresseur.
- **Ne tournez pas le dos** à votre agresseur.
- En cas d'échec, évitez de rester seul avec lui ; **ouvrez la porte du Cabinet** pour avoir des **témoins et sortez de la pièce**.
- **Demandez de l'aide (confrère, patients, secrétaire, police...).**
- **En cas de patient dangereux, lui délivrer les documents demandés puis prévenir immédiatement la Police.**
- Observez l'agresseur s'il n'est pas votre patient afin de **noter un maximum de renseignements** nécessaires à sa recherche et à son identification :
 - Sexe, type ethnique, âge apparent, taille, corpulence, tenue vestimentaire, cheveux...
 - Visage : forme, teint, lunettes, barbe ou moustache, cicatrice, tatouage, accent éventuel.
 - Moyens et direction de fuite.
 - Préservez toutes les empreintes que l'agresseur a pu laisser.
- **Composez immédiatement le 17 (où vous serez immédiatement identifié grâce aux fiches de géolocalisation p 22 et 23).**
- **Portez plainte** (une main courante ne sert à rien).
- **Transmettez la plainte au conseil de l'ordre** qui pourra éventuellement s'y associer.
- En cas de **vol d'ordonnances** :
 - Portez plainte. Prévenez le Conseil de l'Ordre (cd.84@ordre.medecin.fr), la
 - CPAM (Service des Fraude : sjf.fraude.cnam-avignon@assurance-maladie.fr), l'Ordre Pharmaciens PACA (crop-paca-corse@ordre.pharmacien.fr), et le Syndicat .

3) E-Réputation En cas d'avis calomnieux et/ou diffamant sur des sites internet, il est conseillé de demander à google leur suppression. Vous pouvez contacter votre informaticien ou votre RCP qui, le plus souvent, prévoit une prestation de nettoyage des données indésirables pour préserver votre e-réputation. Un guide est par ailleurs accessible sur le site internet du CNOM.

Fiche de géolocalisation police



FICHE "PEGASE" Localisation immédiate des lieux répertoriés

(commerce, cabinet médical,
... etc)

Raison Sociale

Commune

Code postal

Adresse

**Nom du responsable
et coordonnées téléphoniques**
(pouvant être jointes jour et nuit)

**Nom et téléphone de la société
de télésurveillance**

**Numéro de téléphone depuis
lequel le "17" Police Secours
sera appelé (*)**

(*) Ceci permettra aux services de Police d'identifier et localiser immédiatement le lieu des faits

Faire retour de ce document dûment complété à :

ddsp84-cic@interieur.gouv.fr

puis en copie à

alain.douzon@interieur.gouv.fr

ddsp84-referent-surete@interieur.gouv.fr

Fiche de géolocalisation gendarmerie

Si vous habitez un village ou une petite ville, vous dépendez de la gendarmerie. Voici la fiche que vous pouvez leur adresser.

Zone Gendarmerie

Procédure d'inscription sur la base SIP des personnes vulnérables
Localisation immédiate des lieux répertoriés

Prendre rendez-vous à la Gendarmerie la plus proche de la part du Conseil de l'Ordre des Médecins et du Commandant Regroupement.

Il est souhaitable de se déplacer à la gendarmerie pour apporter cette fiche, ce qui permettra de créer un contact avec les services concernés. Exceptionnellement vous pouvez l'adresser par courriel à l'adresse suivante :

corg.ggd84@gendarmerie.intérieur.gouv.fr

Renseignements demandés : Nom du Médecin et coordonnées téléphoniques (pouvant être jointes jour et nuit)	
Lieu d'Exercice Adresse Commune Code postal	
Numéro de téléphone depuis lequel le "17" Police Secours sera appelé (*) PS : les portables peuvent être identifiés mais pas localisés	

(*) Ceci permettra aux services de Gendarmerie d'identifier et localiser immédiatement le lieu des faits

Signalement d'une agression verbale ou physique

Nous vous conseillons de **signaler au Conseil de l'Ordre Départemental toute agression** verbale (insultes, menaces) ou physique, survenue au cabinet ou en visite, sur vous- même ou vos secrétaires **sur le site du National :**

https://sve.ordre.medecin.fr/loc_fr/default/requests/signalement

Vous pouvez parallèlement **nous prévenir par téléphone** ; un des responsables de la Commission d'Entraide vous rappellera si vous le souhaitez.

Ils pourront vous conseiller sur les suites à donner à cette agression et appréhender avec vous ses **conséquences, trop souvent sous-estimées.**

Il est effectivement important **d'exprimer les émotions** que vous avez ressenties afin de diminuer leur **impact sur votre santé.** Ceci peut se faire également avec vos proches, vos collègues de travail ou un professionnel (médecin, psychiatre, psychologue...).

N'hésitez pas à **vous reposer**, voire à prendre quelques jours de congés si nécessaire, comme vous le conseillez à vos patients.

Si les troubles persistent, ou apparaissent secondairement avec des symptômes dépressifs, cognitifs, ainsi qu'une sensation **d'insécurité** permanente avec des cauchemars et des flash-back de l'agression, il s'agit peut être d'un début de **Syndrome de Stress Post Traumatique.** Il est alors nécessaire de consulter pour éviter la chronicisation du problème qui guérira d'autant plus vite qu'il aura été traité tôt.

Vous pouvez **rompre le contrat de soins** si vous le jugez nécessaire : Nous le conseillons.

Suite à ces déclarations, les responsables de la Commission d'Entraide **rencontrent** une fois par an, le Directeur Départemental de la Police Nationale, ainsi que le Colonel de Gendarmerie, afin de faire un **état des lieux** des faits signalés à l'Ordre. Cette rencontre permet une connaissance de la réalité de terrain, et favorise une **coopération plus efficace** entre nos Institutions, pour une meilleure gestion des agressions et des dépôts de plainte des médecins.

Parallèlement, l'Ordre National des Médecins a constitué un **Observatoire National pour la Sécurité**, qui, sur une base déclarative, recense toutes les agressions dont les professionnels de santé sont victimes.

L'exploitation des signalements recueillis permet une analyse fine des faits commis et la recherche de dispositifs de sécurité adaptés.

Main courante, dépôt de plainte

1) La main courante

Il s'agit d'une déclaration permettant de relater les faits dont on est victime, mais qui ne déclenchera **pas de procédure judiciaire** : le numéro de la mention vous sera communiqué. Vous pouvez demander à ce que votre agresseur soit convoqué si vous l'avez identifié, même en l'absence de plainte. Il est important de savoir qu'un **récit détaillé au Conseil de l'Ordre** des circonstances de l'agression, avec les coordonnées de l'agresseur, équivaut à une main courante (sans valeur juridique) Effectivement, il fera foi en cas de réitération des agressions, qui est un fait aggravant.

2) Le dépôt de plainte

- Si le ressenti à distance de l'agression reste perturbant, nous vous encourageons à porter plainte. Dans ce cas, n'hésitez pas à nous joindre pour nous informer de votre intention : Nous pourrions ainsi contacter les référents Police et Gendarmerie et préparer votre accueil pour une plainte sur rendez-vous. Elle sera enregistrée sur un procès-verbal, dont une copie vous sera remise.
- Nous rappelons qu'injures et menaces constituent également des infractions pénales. Nous vous conseillons dans votre déposition de faire abstraction de vos coordonnées personnelles, en vous domiciliant à votre lieu de travail, ou au service qui enregistrera votre plainte ou votre témoignage, et en communiquant votre numéro de téléphone professionnel.
- Si vous craignez des représailles, votre déposition pourra être enregistrée en faisant abstraction de votre adresse personnelle et en vous domiciliant à votre lieu de travail ou au service qui enregistrera votre plainte ou votre témoignage.
- Si des témoins ont assisté à l'agression, communiquez leur identité ; ils seront entendus par l'enquêteur.
- L'ensemble de la procédure rédigée sera transmis au Procureur de la République territorialement compétent.
- Désireux de vous soutenir dans ces démarches parfois difficiles, le Conseil Départemental de l'Ordre pourra se constituer partie civile à vos côtés, suite à votre demande et si avis favorable du conseil lors de sa séance plénière.
- Conjointement, n'oubliez pas de prévenir votre assurance en responsabilité civile professionnelle, afin de bénéficier de l'aide de leur service juridique.

3) Ne pas oublier de rompre le contrat de soins s'il s'agit d'un patient

EXEMPLE DE CONDAMNATION : Le Tribunal Correctionnel a déclaré M. *** coupable des faits de violences volontaires sur un médecin et l'a condamné en répression :

- À un mois d'emprisonnement avec sursis outre 300 euros d'amende,
- À verser 500 euros de dommages et intérêts au Docteur ** et 600 euros au titre de l'article 475-1 du code de Procédure Pénale,
- À verser 1 euro à titre de dommages et intérêts au Conseil Départemental (le Tribunal ayant accueilli comme juste et bien fondée la constitution de partie civile).

Quelques lectures et vidéos conseillées

Gestion du stress et de l'anxiété Servant D. Masson 2011

Savoir se relaxer en choisissant sa méthode Cungi C., Limousin S. Retz 2003

L'affirmation de soi Dominique Chalvin, (Mieux gérer ses relations avec les autres)
2016

Affirmez-vous face aux manipulateurs F. Fanget et O. Darbon chez O. Jacob

Les nouvelles personnalités difficiles C. André et F. Lelors, chez O. Jacob

Toujours mieux ! Psychologie du perfectionnisme Fanget F. Odile Jacob 2006

La dépression Mirabel-Sarron C. O. Jacob 2002

Idées noires et tentatives de suicide Granier E. O. Jacob 2006

Faire face aux dépendances Cungi C. Retz 2000

Comment arrêter l'alcool ? Graziani P., Eraldi-Grackiere D. O. Jacob 2003

Se relever d'un traumatisme Brillon P. Quebecor 2004

Harcèlement moral au travail Anne-Françoise Chaperon, Bénédicte Litzler,
Marie-Edith Alouf (Comprendre et se défendre) 2014

L'erreur médicale, le Burn-out et le soignant Éric Galam De la seconde victime
au premier acteur 2012 Springer 2012

Entretenir ma vitalité d'aidant Pascale Brillon aux Éditions de l'Homme

Vidéo Brian Goldman : **l'erreur médicale, peut-on en parler ?**

Video de Dominique Davou : **Que reste-t-il de nos erreurs ?**

Site internet : <http://www.prevention-medicale.org>

Dépendance à l'alcool : http://www.automesure.com/Pages/formulaire_alcool.html

Fiches de sécurité : [https://www.interieur.gouv.fr/A-votre-service/Ma-securite/
Conseils-pratiques/securisation-des-professionnels-de-sante](https://www.interieur.gouv.fr/A-votre-service/Ma-securite/Conseils-pratiques/securisation-des-professionnels-de-sante)

Notes Personnelles

Hommage au Dr Yves Léopold

C'est Yves qui nous a initiés à l'entraide et qui est à l'origine de notre investissement d'aujourd'hui. Il a toujours été d'un immense soutien pour ses confrères en difficulté, notamment au niveau de la CARMF, dont il a été le Vice-Président, en répétant sans cesse :

« ne les jugez pas, d'autres s'en chargeront ».

Yves espérait voir un jour prochain l'entraide professionnelle fédérée et définitivement reconnue pour ce qu'elle est par tous.

Ce jour-là est arrivé grâce à lui.

Son absence est pour nous un vide immense.

Nous ne l'oublions pas et lui dédions ce livret.



*Voilà les feuilles sans sève
qui tombent sur le gazon.*

*Voilà le vent qui s'élève
et gémit dans le vallon...*

*Tous ceux enfin dont la vie
un jour ou l'autre ravie, emporte une part
de nous murmurent sous la pierre*

*« Vous qui voyez la lumière
de nous vous souvenez-vous ? »*

Lamartine (Brassens)

