



Directeur d'enseignement

Professeur Jean-Marc SOULAT



Directeur d'enseignement

Professeur Éric GALAM

DIPLOME INTER-UNIVERSITAIRE SOIGNER LES SOIGNANTS

Mémoire de fin de DIU

Présenté et soutenu publiquement le 6 novembre 2018

Par les Docteurs Isabelle Gueroult et Nicole Sergent

**LE LIVRET D'ENTRAIDE
DU CONSEIL DE L'ORDRE DE VAUCLUSE,
DESTINE AUX MEDECINS
CREATION, EVOLUTION ET DIFFUSION**

Membres du jury :

- Professeur Éric GALAM
- Professeur Jean-Marc SOULAT
- Docteur Jacques MORALI
- Docteur Jean-Jacques ORMIERES

Année 2018

LE LIVRET D ENTRAIDE DU CONSEIL DE L ORDRE DE VAUCLUSE DESTINE AUX MEDECINS : CREATION, EVOLUTION ET DIFFUSION

Dr isabelle GUEROULT et Dr Nicole SERGENT

SOMMAIRE

- 1) Historique de la commission d'entraide du CDOM Vauclusien**
- 2) Pourquoi avons-nous créé le livret d'entraide et les documents initiaux ?**
- 3) Quand et à quels médecins est il distribué?**
- 4) Projet d'évolution :**
 - **Enquête auprès de ces médecins dépositaires : questionnaire et analyse des retours**
 - **Enquête auprès des confrères choisis pour leur capacité d'expertise dans le domaine de l'entraide : questionnaire et analyse des retours**
- 5) Le livret finalisé et ses documents**
- 6) Diffusion du livret aux autres conseils de l'ordre et aux étudiants**
- 7) Conclusion**
- 8) Bibliographie**

1) HISTORIQUE DE LA COMMISSION D'ENTRAIDE DU CDOM DE VAUCLUSE

Deux confrères ont marqué l'entraide dans notre département et ont énormément inspiré notre action :

Tout d'abord, le **Docteur Marthe Gros**, ex présidente de notre conseil de l'ordre départemental ; celle-ci a effectivement toujours été très impliquée dans ce domaine et de multiples façons :

- elle a été à l'initiative de cabinets provisoires suite aux inondations de Vaison la romaine en septembre 1992
- elle a été membre de l'AFEM dès 2011
- parallèlement, elle est présidente de la commission restreinte du conseil régional PACA
- elle s'est intéressée à l'association MOTS et l'a intégrée en 2013 ; Elle en est actuellement la secrétaire.

Lors de son mandat, le Vaucluse ayant vu se produire de nombreux suicides de médecins, celle-ci, associée au docteur Yves Léopold, a été amenée à réfléchir sur les causes de ces suicides.

Ce confrère, au parcours évocateur, est le second médecin sur lequel nous avons pris exemple :

- il a été vice-président de la CARMF et membre du fond d'action sociale de cette institution
- Donnant vie à ses convictions, Yves a été cofondateur, avec le Docteur Jean Marie COLSON, de l'APSS (Association Pour les Soins aux Soignants) destinée à aider les médecins et les autres soignants en souffrance. Lucide face à la maladie, il a su transmettre ses valeurs et passer le relais afin que son œuvre se poursuive.
- Il a fait la promotion, auprès des confrères, du bilan de sante gratuit proposé par le centre de médecine préventive de la CPAM au sujet duquel un document est envoyé tous les ans avec l'appel de cotisation à l'ordre.

- Il a œuvré sans relâche pour que l'on s'intéresse enfin à la souffrance des soignants et aux causes des suicides des confrères.
- Il n' a cessé d'encourager tous les conseillers ordinaires à faire partie de la commission d'entraide

Quant à nous, nous avons commencé notre mission ordinaire respectivement le 08 02 1998 pour le Dr Gueroult , comme responsable de la commission des gardes, et le 02 02 2008 pour le Dr Sergent , qui est devenue rapidement secrétaire générale.

Inspirées par leur action, nous avons logiquement emboité leurs pas.

Nous sommes ainsi devenues en plus de ces fonctions, co-responsables de la commission d'entraide et de sécurité de l'ordre du Vaucluse.

Le Dr Gueroult , conjointement à cette mission ordinaire , à l'initiative du Dr Léopold , est devenue déléguée CARMF ; elle a pu ainsi aider de nombreux confrères en arrêt maladie ou en difficulté financière

Le 27 décembre 2013, L'ordre a vu la signature du protocole de sécurité avec les forces de police et la justice, encouragé par le CNOM.

Nous avons ainsi amélioré la gestion des signalements d'agression et des incivilités en rappelant les confrères pour leur apporter un soutien psychologique et leurs donner des conseils, dont la proposition d'appel par un référent sureté ; celui-ci pouvant leurs donner des conseils pratiques sur l'aménagement de leur cabinet, avec éventuellement une visite sur site.

A cette occasion, nous leurs faisons parvenir plusieurs documents :

- Affiches pour la salle d'attente
- modèle de rupture du contrat de soins
- et fiches de géolocalisation des cabinets auprès des forces de l'ordre.

Suite à une formation nationale à paris organisée par le CNOM avec les référents sécurité de la police nationale, nous avons aussi organisé plusieurs réunions sur ce thème avec l'aide de supports vidéo du conseil national et en présence des référents sécurité locaux pré cités et des forces police ou de gendarmerie locales.

Parallèlement, pour les agressions graves, nous avons incité les confrères à porter plainte sur rendez-vous, le conseil se portant le plus souvent possible partie civile avec le confrère agressé, suivant la volonté de ce dernier.

Afin de répondre aux besoins, nous avons réalisé qu'il fallait pouvoir proposer à nos confrères en souffrance, une prise en charge psychiatrique rapide.

A côté d'Avignon se trouve la **clinique psychiatrique** Belle Rive, où étaient parfois hospitalisés des soignants, souvent envoyés par le Dr Yves Léopold.

Le Docteur Emmanuel Granier et la psychologue Isabelle Bordat y ont instauré un protocole spécifique de prise en charge des soignants en souffrance psychique et ont inauguré en septembre 2017 une aile de la clinique, dédiée à cette catégorie de patients.

Le Dr Sergent, de part sa pratique de psychiatre, connaissait bien leur équipe. Nous avons ainsi pu développer un **partenariat** actif avec une procédure de consultations rapides à quarante-huit heures, par leur psychiatre de garde (même si le Dr Sergent a pris en charge de nombreux confrères appelant à l'Ordre).

Le Dr Gueroult a intégré en 2006 la formation restreinte au sein du conseil régional ; formation qui étudie l'aptitude médicale des confrères à pouvoir exercer leur métier.

Signalons que s'ils sont l'objet d'une interdiction d'exercer, la CARMF prendra en charge financièrement ces confrères dès le premier jour, ce dont nous les informons.

Par ailleurs, en 2014, nous sommes devenues référentes MOTS ; nous avons ainsi pu rencontrer les membres de cette association et bénéficier de leur expérience.

Ces différentes actions nous ont permis non seulement d'améliorer la prise en charge de nos confrères , mais aussi de réfléchir à la prévention, notamment en matière de santé, de gestion de cabinet et de finances.

2) POURQUOI AVONS NOUS CREE LE LIVRET D'ENTRAIDE ET SES DOCUMENTS INITIAUX ?

Lors de la prise en charge de chaque confrère, nous avons progressivement abordé avec eux de nombreux domaines, en plus du problème initialement en cause.

Dans cette optique de prévention, nous avons alors décidé d'avoir une vision globale de tous les problèmes éventuels qui pouvaient se poser à nos confrères, et leurs donner ainsi force de pistes et de solutions.

De ce fait, lors de ces contacts et entretiens, nous nous sommes appuyées sur de nombreux documents que nous avons commencé à distribuer :

- dans un premier temps :
 - le modèle de rupture contrat de soins
 - les affiches pour les salles d'attente
 - les documents relatifs à l'insécurité :
 - le signalement à l'ordre,
 - les fiches de géolocalisation
 - un exemple de condamnation de médecin
- Secondairement :
 - les documents sur MOTS
 - l'AFEM
 - le centre de médecine préventive d'Avignon

L'idée nous est alors venue de rassembler tous ces documents sous forme de dossier à leurs distribuer, dossier que nous avons étoffé progressivement, notamment avec des conseils tirés de notre expérience concernant par exemple la prévention du burn out ou la gestion financière du cabinet .

3) QUAND ET A QUELS MEDECINS EST IL DISTRIBUE?

a) Dans un but de prévention, le livret d'entraide est actuellement distribué dans notre département à tous les **nouveaux inscrits** par l'intermédiaire de nos secrétaires, ainsi que de nos rapporteurs

b) parallèlement, il est bien entendu remis ou envoyé à tous les confrères en contact avec la commission d'entraide.

Ceux-ci ont sollicité directement notre commission, ou ont émis une difficulté auprès du conseil de l'ordre.

Effectivement, même si les médecins formalisent parfois directement la demande d'aide, nous avons tenu à sensibiliser nos secrétaires, toujours très à l'écoute, dans la détection des confrères en souffrance, quel que soit le domaine :

- la trésorerie :
 - difficultés de paiement de cotisation
 - demande d'aide financière
- les gardes : oubli ou dysfonctionnements
- les plaintes, à la commission de laquelle siège le Dr Sergent
- les contrats : avec les différents entre médecins
- les signalements d'incivilités et d'agressions

Celles-ci proposent ainsi systématiquement à ces médecins d'être contactés par notre commission d'entraide ; Elles sont par conséquent devenues nos veilleuses d'alerte !

Il faut de plus citer les signalements faits :

- par les patients,
- par les déléguées médicales,
- par les collègues qui connaissent notre action et surtout les modifications récentes du code de déontologie.

Nous citerons ainsi **l'article 56** du dit code :

« Tout médecin qui a connaissance des difficultés d'un confrère doit s'en ouvrir à lui, lui proposer son aide et le convaincre de se rapprocher du conseil

départemental qui, de façon confidentielle, peut enclencher plusieurs niveaux d'aide et d'assistance.

Si ce processus n'aboutit pas et que la gravité de la situation qu'il lui appartient d'apprécier en conscience l'exige et sous réserve qu'il ne soit pas médicalement en charge du confrère, il doit aviser ce confrère qu'il préviendra le président du conseil départemental. Celui-ci, dans la plus stricte confidentialité, prendra toutes dispositions utiles. Cette attitude traduit le principe éthique de bienfaisance »

Dans le Vaucluse, c'est notre commission d'entraide qui prend en charge ces médecins, dans le respect de l'anonymat, en cas de demande des médecins qui nous ont contactés. Nous n'hésitons plus, dans ce cas, à les joindre directement.

Nous avons d'ailleurs sensibilisé les médecins à ce devoir d'ingérence dans notre newsletter mensuelle.

Tous ces confrères sont eux aussi destinataires du livret d'entraide, après le contact entrepris.

3) PROJET D'EVOLUTION

1. Enquête auprès des médecins dépositaires ;

Questionnaire et analyse des retours

a) le ciblage :

Le questionnaire a été envoyé à 60 confrères :

- soit pris en charge par notre commission
- soit nouveaux inscrits

b) le questionnaire :

Chère consœur, cher confrère,

Il y a un an, nous avons décidé ensemble de concevoir un dossier d'entraide à l'intention de tous nos confrères. Vous en avez été bénéficiaire. Nous l'avons depuis remanié : Vous trouverez sa nouvelle version en cliquant sur le lien suivant:

https://issuu.com/ordredesmedecins84/docs/livret_d_entraide

N'hésitez pas à le consulter en plein écran (logo en bas à droite)

Afin de pouvoir juger de son utilité et de pouvoir continuer à l'améliorer, nous vous serions reconnaissantes de bien vouloir nous faire bénéficier de votre avis, ainsi que de vos suggestions, en répondant , avant le 20 mai 2018 , au petit questionnaire ci-dessous .

D'avance merci du temps que vous nous accorderez.

Dans l'attente de vos réponses

Bien fraternellement

Dr isabelle Gueroult Dr Nicole sergent

A quelle occasion vous l'a-t-on remis ? *

- Lors de votre inscription
- Suite à une agression
- Suite à un contact avec la commission d'entraide
- Autre :

Ce dossier vous a-t-il aidé ? *

- Oui
- Non

Si Oui, en quoi ?

Quels documents vous ont semblé le plus utiles pour vous ? *

- santé
- prévoyance
- sécurité
- Autre :

Quels documents vous ont semblé le plus utiles pour vos confrères ? *

- santé
- prévoyance
- sécurité
- Autre :

Les documents rajoutés vous paraissent-ils intéressants ? *

- oui
- non

Si oui, lesquels ?

Que rajouteriez-vous ?

c) **les réponses** :

Nous avons reçu **14 réponses** sur une centaine de questionnaires envoyés.

+ 57% des personnes l'ont reçu lors d'un contact avec la commission **d'entraide**.

+ 14% en ont été destinataires suite à une **agression**

+ 86% d'entre eux confirment que **ce livret les a aidés**.

+ Il leur a permis:

- un suivi,
- une réassurance,
- un accompagnement,
- un soutien et un suivi,
- De prendre du recul et de s'affirmer
- D'avoir des informations utiles

+ les documents qui ont été jugés les plus intéressants pour eux :

- Pour 57% d'entre eux, ce sont ceux sur la **sécurité**,
- Pour 14%, ceux sur la **prévoyance**

+ Les documents semblant les plus utiles aux autres confrères :

- 64% = la santé,
- 57% = la sécurité
- 36% = la prévoyance.

+ Les documents jugés les plus intéressants dans la 2^o version sont ceux concernant :

- le **Burnout**,
- les procédures en cas **d'agression**

+ Les confrères nous ont conseillé d'ajouter au livret des **références concernant les groupes de partage** et d'échange sur le Vaucluse:

Nous avons donc ajouté, dans la page 13 des conseils sur la vie professionnelle, la possibilité d'adhésion à un groupe de **Formation Médicale Continue** et/ou à la Société Médicale **Balint**.

2. Enquête auprès des confrères choisis pour leur capacité d'expertise dans le domaine de l'entraide : questionnaire et analyse des retours

a) le ciblage :

Le questionnaire a été envoyé à des confrères choisis pour leur capacité d'expertise et leur expérience dans le domaine de l'entraide soit :

- Vingt et un conseillers ordinaires départementaux
- Une conseillère ordinaire régionale impliquée dans l'entraide
- Quatre confrères psychiatres de la clinique belle rive
- deux consœurs impliquées dans la FMC

b) le questionnaire :

Chère consœur, cher confrère

Il y a un an, nous avons décidé toutes les deux de concevoir un livret d'entraide à l'intention de tous nos confrères en difficulté, puis à celle de tous les nouveaux inscrits.

Nous l'avons depuis remanié: en voici la nouvelle version, sous forme

de livre virtuel: [Lien :](#)

https://jjissuu.com/jordredesmedecins84jdocsjlivret_d_entraide

Afin de pouvoir juger de son utilité et de sa diffusion, ainsi que de pouvoir continuer à l'améliorer, nous vous serions reconnaissantes de bien vouloir nous faire bénéficier de votre avis, ainsi que de vos réflexions, en répondant, avant le 20 mai 2018, au petit questionnaire ci joint.

D'avance merci du temps que vous nous accorderez.

Dans l'attente de votre réponse

Bien fraternellement

Dr Isabelle Gueroult Dr Nicole sergent

Questionnaire :

- 1) Notre livret d'entraide vous semble-t-il pertinent :
 - a. dans le cadre de l'entraide aux confrères ?
 - b. dans un but d'information et de prévention pour tous les nouveaux inscrits ?
- 2) quels documents vous semblent particulièrement utiles ?
- 3) quels documents souhaiteriez vous rajouter ?
- 4) quels documents penseriez-vous devoir supprimer ?
- 5) Avez-vous d'autres suggestions sur sa forme et/ou son contenu?
- 6) Pour les nouveaux inscrits, vaut-il mieux le faire délivrer (et expliquer)
 - a. par tous les rapporteurs lors des réceptions ?
 - b. par les secrétaires ?
- 7) le délivrer à tout confrère sollicitant la commission d'entraide vous semble t il judicieux ?
si non, pourquoi ?
- 8) le mettre sur le site de l'ordre vous semble t il judicieux ?
- 9) l'éditer en version noir et blanc vous semble-t-il faisable? (150 par an maximum ; devis :...euros)
- 10) l'éditer en version couleur vous semble-t-il faisable? (150 par an maximum ; devis: ... euros)
- 11) l'envoyer à tous les conseils départementaux vous semble t il judicieux ?
 - a. par mail uniquement
 - b. accompagné d'une version papier

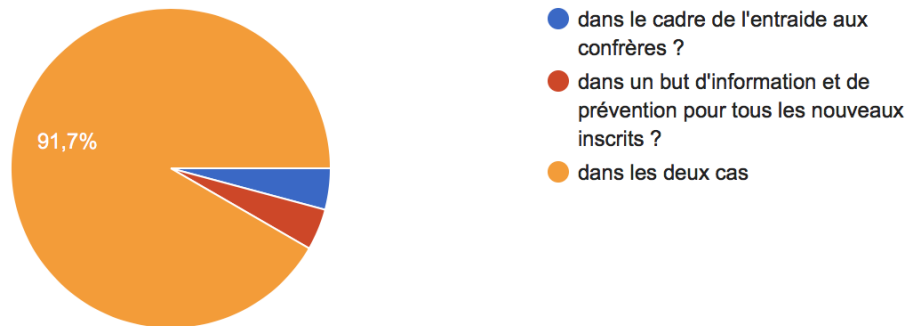
Merci pour votre participation et votre aide

c) les réponses :

Il y a eu 24 réponses, des plus constructives.

Celles-ci nous ont aidées à modifier notre livret sur la forme et sur le fond :

- **92% ONT JUGE LE LIVRET PERTINENT** dans le cadre de l'entraide aux confrères **ET** dans un but d'information et de prévention pour les nouveaux inscrits



➤ **TOUS LES DOCUMENTS ONT ETE JUGES INTERESSANTS,** en particulier :

- l'organisation de la vie professionnelle + + + +
- les fiches sécurité + + + +
- la présentation des structures d'aide + + +
- les conseils pour limiter le burn out ++
- l'auto-questionnaire + +
- le modèle de rupture de contrat de soins + +
- les questionnaires et adresses + +
- Les conseils d'Affirmation de Soi +

➤ **PROPOSITIONS POSITIVES :**

- Rajouter Un document succinct permettant de comprendre que le Code de Déontologie est une contrainte qui protège le médecin dans son exercice: Nous ne l'avons pas fait car même si cette remarque est pertinente, elle ne nous paraît pas indispensable dans ce livret qu'elle alourdirait.
- Etoffer la **prévoyance** : Nous avons complété cette rubrique en insistant sur son importance pour les médecins salariés.
- Inclure le **MBI test (dépistage du burnout)** ou un lien pour y accéder : Nous l'avons fait Page 5, dans les règles d'or pour éviter le burnout .
- Des conseils de **comportement en cas d'agression** : effectué page 18. Nous l'avons rajouté dans la rubrique « LEURS CONSEILS POUR LA SECURITE ».
- Expliquer le PASS : non car cela concerne surtout les associations d'entraide et les institutionnels.

- Procurer une **bibliographie** de livres utiles pour aller plus loin : Nous avons rajouté une page spéciale à ce sujet avec des références de vidéo et de sites internet.
- Des conseils de **psycho éducation sur le burn out** : Ils sont développés Page 5 et dans la biblio.
- Citer la mutuelle des hospitalier APPA: Nous avons refusé car nous ne pouvons pas donner les noms des mutuelles; mais cela nous a permis de reconceptualiser la page 6 où il est question de la santé, en insistant sur la nécessité de prendre un médecin traitant.
- Une information nominative sur les référents gendarmerie et police: Non car ils changent sans cesse. Toute liste s'avèrerait rapidement obsolète. Pour les connaître, le mieux est de passer par les référents de l'entraide qui les connaissent.
- Que faire en cas de **plainte à l'ordre** ? Des conseils ont été rajoutés Page 13. Effectivement, la plainte à l'ordre est une épreuve pour nos confrères, tout comme une mise en cause dans une procédure civile ou pénale, une erreur médicale avec EIG: Evènement Indésirable Grave, un cas difficile avec un patient, une difficulté financière, etc...
- Nous avons conseillé au médecin de ne pas rester seul et de contacter la commission d'entraide, le N° National ou une association, en cas de problème. Nous avons rajouté une rubrique à ce sujet à la page sur la vie professionnelle.
- Evoquer la mise en cause de sa **responsabilité civile**: Ce fût inséré Page 13.

➤ **AUCUN DOCUMENT N'A ETE JUGE NECESSAIRE D'ETRE SUPPRIME :**
POUR 23 REPOSES SUR 24.

➤ **UN CONFRERE A PROPOSE DE SUPPRIMER :**

- le partenariat avec la clinique Belle Rive, car c'est une structure privée nommément désignée, a été jugée inadéquat car jugé publicitaire. Mais nous avons décidé de garder la référence à cette coopération qui nous est indispensable et qui entre dans le cadre du PASS, officiellement reconnu par le CNOM et donc considérée comme institutionnelle.
- Les éléments de personnalisation des membres de la commission d'entraide: Nous les avons supprimés de la page de couverture. En revanche, nous les

avons conservés dans le chapitre sur l'entraide ordinale départementale car nous pensons que la personnalisation de l'entraide est un gage de confiance et permet aux confrères de joindre directement, **EN TOUTE CONFIDENTIALITE**, la commission d'entraide sans passer par le secrétariat du CDOM.

➤ **SUGGESTIONS DE REMISE EN FORME :**

- Mieux insister sur la page médecin traitant en mettant un gros titre: Nous l'avons fait.
- mieux insister sur le bilan de santé en mettant un gros titre: Nous avons agrandi le titre.
- Prévoir des titre plus lisibles et plus individualisables: Nous avons effectué des changements de police par endroits et agrandis certains titres... La couleur de certains titres a été modifiée.
- Indiquer les **Numéros utiles** en début de livret: Le titre du chapitre 2 sur les structures d'aide a été changé avec rajout de « ET N° UTILES ».
- Un embellissement de la couverture est prévu.
- Editer dans un format A5, robuste, bleu intense sur la tranche pour le repérer dans une pile de documents. Nous sommes allés voir l'imprimeur afin de lui en parler.
Nous souhaitons garder le **format A5** mais nous avons revus l'ensemble du livret afin d'aérer sa présentation.
- Pour une meilleure séparation des chapitres, nous avons rajouté les numéros des chapitres en haut de page
- 67% pensent qu'il préférable de l'éditer en version **couleur** (devis annuel pour 150 exemplaires : 492 €.)

➤ **SUGGESTIONS DE CONTENU :**

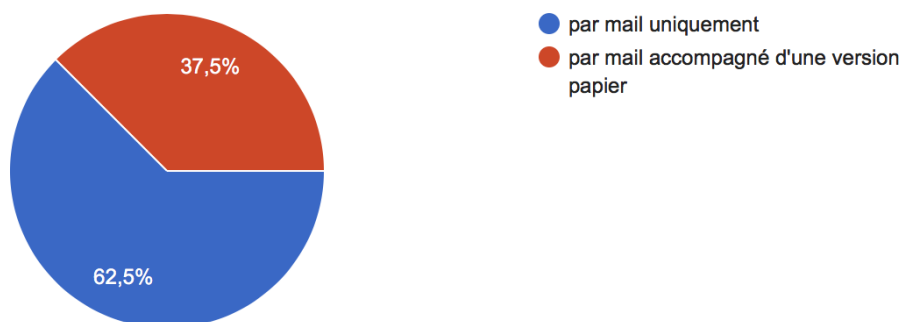
- Insérer plus de **liens informatiques**, les adresses des sites pour les structures d'aide ; Nous avons réalisé qu'ils étaient présents mais pas assez lisibles. Vu l'importance actuelle d'internet et avons amélioré leur visibilité (en gras et couleur). Pour la fiche de géolocalisation de gendarmerie, nous avons sollicité le colonel en charge de la sécurité afin de bénéficier d'une adresse mail alors que cette procédure n'était pas prévue initialement.
- Rajouter un autoquestionnaire sur les **troubles addictifs**: Sur les conseils de B, nous avons rajouté une référence de site dans la bibliographie plus la référence au livre de Charly Cungi.

- Parler de l'intérêt des supervisions: Nous avons préféré conseiller la participation à des groupes de pairs car la vraie supervision est surtout réservée aux psychothérapeutes.
- En revanche, organiser des réunions pour évoquer les difficultés avec les patients est une idée qui nous semble judicieuse; Nous allons essayer de la mettre en pratique mais nous n'en parlerons pas encore dans ce livret.
- actualiser les recommandations de **dépistage**: Nous sommes restées générales dans le questionnaire de santé.
- suggérer la rédaction des directives anticipées et la désignation des personnes de confiance: Si cette information est intéressante, elle ne nous paraît pas jouer un rôle dans la prévention de la souffrance des soignants et donc, nous ne l'avons pas incluse dans le livret.

➤ **DIFFUSION A TOUS LES CONFRERES**

- 58 % pensent qu'il faut le délivrer et le faire expliquer par les **rapporteurs** lors des réceptions d'inscription
- 37% estiment qu'il vaut mieux le faire diffuser par les **secrétaires** : Nous avons demandé à nos secrétaires de s'assurer que les médecins les avaient bien reçus et de leur transmettre, dans le cas contraire.
- 92 % trouvent judicieux de le délivrer aux confrères faisant appel à la **commission d'entraide** : Nous continuerons à le faire.
- L'un pense qu'il doit être distribué au cas par cas
- un autre pense que le médecin devrait déjà en avoir connaissance avant d'en avoir besoin : C'est pourquoi nous le distribuons à tous les **nouveaux inscrits** dans notre département.

- 96 % des confrères interrogés pensent qu'il est judicieux de le mettre **en ligne** sur le site de l'Ordre: Nous le ferons sur le site du CDOM avec une info dans notre newsletter mensuelle.
- 63% pensent qu'il faut l'envoyer aux **autres départements** par mail uniquement, sans version papier. Ce que nous ferons. Ils pourront alors le personnaliser à leur guise.



-
- Nous tenons à préciser que nous transmettrons une **version papier** :
 - Au président du CNOM et au président de la commission nationale d'entraide, au président de la CARMF,
 - A la directrice de la police nationale,
 - Au colonel de gendarmerie,
 - A l'équipe de la clinique Belle Rive,
 - A la responsable du centre de bilan de santé,
 - Aux responsables des associations citées aux membres de notre conseil
 - Aux responsables et aux participants du DIU.
 - Nous l'adresserons aussi par mail aux membres des promotions précédentes.

Cette participation de nos confrères « experts » nous a permis d'optimiser le fond et la forme de notre document afin de le rendre plus utile, plus complet, plus convivial et plus pratique, pour éviter qu'il moisisse au fond d'une bibliothèque !

5) LE LIVRET FINALISE ET SES DOCUMENTS

A l'issue de ces deux enquêtes, nous avons rédigé le livret et ses 26 pages que vous trouverez en annexe de ce mémoire.

6) DIFFUSION AUX AUTRES CONSEILS ET AUX ETUDIANTS

Nous avons, bien entendu, décidé de diffuser ce livret d'entraide afin d'en faire bénéficier tous les confrères possibles.

De ce fait, nous l'enverrons par mail :

- Au conseil national des médecins, à son président Patrick Bouet, à la commission d'entraide et à son président Jacques Morali.
- A tous les conseils régionaux
- A tous les conseils départementaux

Par ailleurs, nous l'enverrons à toutes les associations d'internes dont nous avons les mails , afin d'essayer d'optimiser notre action de prévention .

Nous avons également prévu d'en donner un exemplaire papier aux responsables du DIU , aux membres du jury, et aux collègues de notre promotion.

7) CONCLUSION

Au fur et à mesure de notre mission, nous avons été de plus en plus persuadées que la précocité du dépistage des problèmes dans le domaine de l'entraide était primordiale

Nous avons essayé d'être exhaustives dans les choix retenus et d'offrir à nos confrères un livret qu'ils pourront garder et consulter facilement tout au long de leur exercice professionnel.

Nous avons d'ores et déjà le sentiment que cet outil sera d'une grande utilité par son côté pratique pour les médecins en difficulté, comme ceux débutant leur carrière professionnelle.

8) REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES :

1. Article 56 du code de déontologie sur la confraternité
2. Newsletter départementale de l'ordre sur le devoir d'ingérence
3. Dédicace du Dr Bouet président du conseil national
4. Dédicace du Dr Arbomont, conseiller national et président de notre département.
5. Galam É. L'erreur médicale, le Burn-out et le soignant. Springer 2012
6. Fanget F Toujours mieux ! Psychologie du perfectionnisme. Odile Jacob 2006
7. Campagne d'information nationale « dis doc t'as ton doc »
8. L'auto questionnaire de santé du premier audit de notre DIU
9. Les documents de la médecine préventive d'Avignon
10. Granier E. Présentation du partenariat avec la clinique belle rive
11. Plaquette de l'association MOTS
12. Lardenois T. texte du président de la CARMF
13. Chalvin D. L'affirmation de soi, (Mieux gérer ses relations avec les autres) 2016
14. Léopold Y Enquête. Quotidien du médecin. 14 04 04
15. Dario M. Torre MD, MPH, Nae-Yuh Wang PhD, Lucy A. Meoni ScM, J. Hunter Young MD, MHS . Suicide Compared to Other Causes of Mortality in Physicians :
16. Michael J. Klag MD, MPH, Professor Daniel E. Ford MD, MPH, First published: 06 January 2011 sur le site : <https://doi.org/10.1521/suli.35.2.146.62878>
17. Protocole d'accord du 27 décembre 2013 concernant la coopération entre les professionnels de santé et les services de l'état, en matière de prévention de la violence et de traitement de la délinquance.
18. Fiches de géolocalisation données par les services de police et gendarmerie
19. La fiche et le lien pour la déclaration d'agression à l'ordre
20. Goldstein N. Affiches et articles du code pénal R621-1,R623-1, R624-1 et R625 21.
21. <https://www.conseil-national.medecin.fr/search/node/souffrance%20soignants>

ANNEXE

LE LIVRET D'ENTRAIDE



LIVRET D'ENTRAIDE



UN POUR TOUS TOUS POUR UN

Commission d'entraide

CONSEIL DEPARTEMENTAL DE VAUCLUSE DE L'ORDRE DES MEDECINS

1898, Route de Morières 84000 AVIGNON

Téléphone : 04.90.03.64.30

E-Mail : vaocluse@84.medecin.fr

SITE : 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. »

Patrick Bouet,

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 amenées 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	3
Quelques règles d'or pour éviter le Burn out.....	4
Le perfectionnisme : Un piège !.....	5
Auto questionnaire de santé	6
Dis doc, t'as ton doc et ta mutuelle ?.....	7
Centre de médecine préventive pour les médecins du Vaucluse.....	8
La clinique Belle Rive de Villeneuve les Avignon.....	9
➤ STRUCTURES D'AIDE ET NUMEROS UTILES	
L'Entraide du Conseil de l'Ordre.....	10
L'Association MOTS.....	11
L'aide sociale de la CARMF.....	12
Aide aux familles : AFEM et Association des Conjoints de Médecins.....	13
➤ CONSEILS PRATIQUES	
Laissez-nous vous faciliter votre vie professionnelle.....	14
La communication affirmée.....	15
Modèle de lettre de rupture du contrat de soins.....	16
Modèle d'affiche pour une gestion sereine de la salle d'attente.....	17
➤ INCIVILITES et SECURITE	
Modèle d'affiche de prévention des incivilités dans la salle d'attente.....	18
Protocole de coopération avec les Forces de l'ordre et leurs conseils de prévention.....	19
Conseils face à une agression.....	20
Fiche de géolocalisation police.....	21
Fiche de géolocalisation gendarmerie.....	22
Suite à une agression verbale ou physique : le signalement	23
Suite à une agression: la main courante et le dépôt de plainte (ex. de condamnation)..	24
Quelques lectures et vidéos pour vous aider.....	25
Hommage à Yves Léopold.....	2



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 rats 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, prends des psychotropes... Et parfois craque : infarctus, cancer, divorce, déprime, suicide (deux fois plus que la population générale)...

Et pourtant... Pour la plus-part, 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 REGLES D'OR POUR EVITER LE BURNOUT

- ❖ **Gérer son temps de travail** : recevoir sur RV 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 Y. Léopold. En parler pour briser ce tabou afin qu'elles ne se fixent pas comme traumatisme.
- ❖ **Savoir s'affirmer** : voir page 14 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.
- ❖ **Évaluez votre risque de burn out en faisant votre MBItest grâce au lien suivant** :
http://www.psychologuedutravail.com/wp-content/uploads/2009/12/QUESTIONNAIRE_BURNOUT_MASLACH.pdf

LE PERFECTIONISME : UN PIEGE !

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

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 et de vos proches
- Ne sacrifiez pas votre vie : Vous n'en avez qu'une !

AUTO QUESTIONNAIRE DE SANTE

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	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je me vaccine chaque année contre la grippe	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je fais des pauses durant la journée de travail (et/ou la semaine)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je pratique une activité physique régulièrement	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je consomme régulièrement de l'alcool et/ou des psychotropes	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
J'ai des troubles du sommeil	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je fume	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je suis porteur d'une pathologie chronique	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
J'ai choisi un médecin traitant	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je prends rendez-vous pour consulter un confrère	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je pratique l'autodiagnostic et/ou l'automédication	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Je partage le vécu de mon quotidien avec mes proches et/ou mes confrères	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
J'ai suivi une formation à la gestion du stress	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Je fais les examens de dépistage prescrits à mes patients Oui Non

CHOISIR UN MEDECIN TRAITANT AUTRE QUE SOI-MEME

- ❖ **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 SANTE AU CENTRE DE MEDECINE PREVENTIVE D'AVIGNON

En toute CONFIDENTIALITE,

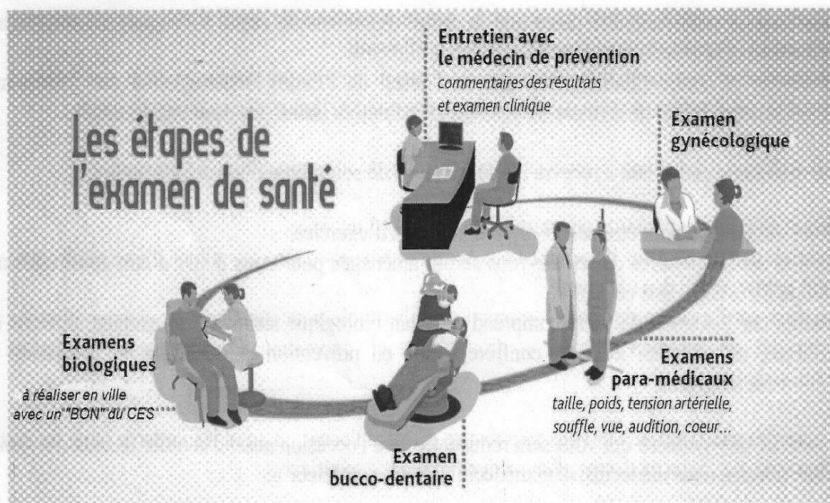
dans des horaires réservés aux professions de santé

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.meddoc84@gmail.com ou par téléphone : 04 90 14 55 90 en précisant que vous souhaitez vous inscrire dans le cadre de l'expérimentation MED.DOC 84.

Nous verrons ensemble, selon vos disponibilités, quand vous pourrez nous rencontrer.



Partenariat avec la clinique BELLE RIVE de Villeneuve-Lès-Avignon

Depuis environ un an, 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 l'ordre de Vaucluse, ont mis en place un partenariat pour améliorer la prise en charge rapide de confrères en difficulté.

Nous avons ainsi établi en place 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 lesquels 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, ordinaires 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'évaluation psychiatriques rapides, éventuellement par télé consultation.

Docteur Emmanuel Granier

Responsable de l'unité soins aux soignants

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

L'ENTRAIDE ORDINALE

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 Bedarrides). 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.

Docteur BERNARD ARBOMONT

*Président du Conseil Départemental de Vaucluse de l'Ordre des Médecins
Conseiller national pour la région Provence-Alpes-Côte-D'azur*



1) l'entraide départementale du Vaucluse

Vous serez toujours assurés de **la plus grande confidentialité**

Les **responsables** de la commission sont les docteurs :

- **Isabelle GUEROULT (0615533979)** gueroult.isabelle@crom.medecin.fr
- **Nicole SERGENT (0622720881)** sergent.nicole@84.medecin.fr
- Les autres membres sont les docteurs Bernard ARBOMONT, Gérard AUGIER Christian GOMEZ, Patricia IZARD, Didier SEBBAH et Hélène VERDIER.

Vous pouvez nous joindre directement ou par l'intermédiaire de nos secrétaires (0490036430) et vacluse@84.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 ...)

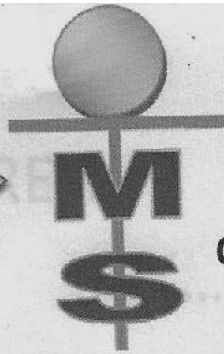
2) l'entraide nationale :

Un numéro unique d'appel d'entraide : le **0 800 800 854**,
Est officiellement ouvert et 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 établissements 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 au **09 80 80 03 07**.

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.




MOTS
Médicins Organisation Travail 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

Psychothérapique	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.

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 ?
- Le **délai de carence** peut être amendé pour certaines hospitalisations ?
- Une reprise à mi-temps thérapeutique provisoire peut être accordée sur dossier.

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 Christian GOMEZ Dr Isabelle GUEROULT Dr Laurent SALVETAT

Collège des Retraités : **Docteur Philippe BOISSON**

Vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès du service communication : 01 40 68 32 00

2) L'entraide et la CARMF selon son 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 90° 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 **60000 €**.

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.

Thierry LARDENOIS

L'AIDE AUX FAMILLES DE MEDECINS

➤ 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 a soutenu en 2017, 330 familles en grande difficulté.

L'ordre du Vaucluse contribue chaque année au paiement de l'équivalent d'une bourse d'études pour un étudiant, enfant de médecin.

➤ L'ACOMED : <http://www.acomed.fr>

Association indépendante, défend la cause de tous les **conjoint** **collaborateurs médicaux** auprès des pouvoirs publics, des organismes sociaux et professionnels. Elle a obtenu la mise en place de droits spécifiques au conjoint du professionnel libéral : maternité, retraite, etc... Elle permet de rompre l'isolement souvent drastique en zone rurale.

Permanence téléphonique les jeudis de 14h à 16h : **01 43 31 75 75**

Adresse : 62 boulevard Arago 75013 PARIS

Mail : acomed.association@orange.fr

➤ L'ACOPSANTE : <http://www.acopsante.org>

Association regroupant les **conjoint** des professionnels de santé.

7 Rue de la comète, 75007 Paris

Tel : 01 43 78 17 79 et mail : acopsante@free.fr

LAISSEZ NOUS VOUS FACILITER VOTRE VIE PROFESSIONNELLE

1 - La Prévoyance :

- Pensez à 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.
- 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...]
- 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.

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
- une 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 FACON AFFIRMEE 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... »**.

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

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

Ecouter 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 **demander** 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 puis 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**.

MODELE 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 grand 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...)

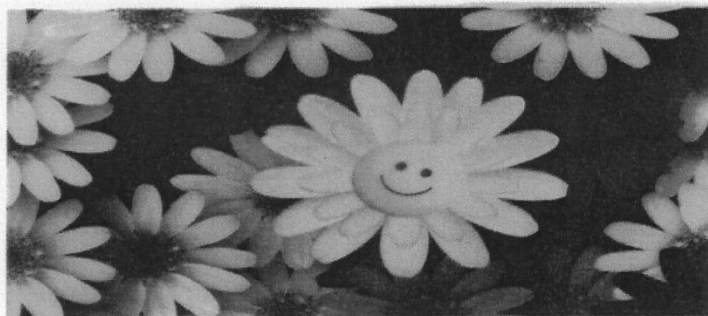
Je vous recommande de vous adresser à mes confrères qui pourront être amenés à assurer le suivi de votre prise en charge.

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.

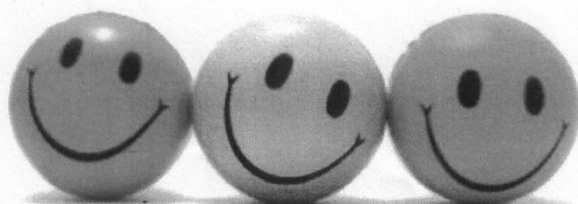
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes sincères salutations.

MODELE D’AFFICHE POUR UNE GESTION SEREINE
DE LA SALLE D’ATTENTE



Chers patients

Nous faisons tout notre possible
pour vous accueillir au mieux
dans le respect et la gentillesse.
Nous vous remercions pour
votre patience, votre confiance
et vos sourires !



MODELE D’AFFICHE POUR LA PREVENTION DES INCIVILITES

A AFFICHER DANS LA SALLE D’ATTENTE

AVERTISSEMENT

Nous souhaitons rappeler à notre patientèle
que les violences verbales et/ou physiques
envers le personnel et le matériel sont
passibles de poursuites pénales.

(articles R.621-1, R.623-1, R.624-1 et R.625-1) du code pénal.

Nous nous réservons le droit de mettre fin au
contrat de soin, en accord avec le code de
Déontologie de l’Ordre des Médecins.

PROTOCOLE DE COOPERATION 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 SECURITE

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 ci jointes) ; 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 :

- 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 toxiques ou l'existence de troubles psychiques qui peuvent rendre 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.**
- **demander 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).**
- **Porter 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 la CPAM, le syndicat des pharmaciens au 0962530998 et l'ordre des pharmaciens PACA au 0496101360



FICHE "PEGASE"
Localisation immédiate des lieux répertoriés

Type (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

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 de 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.interieur.gouv.fr

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

(*) 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** ; une des responsables de la Commission d'Entraide vous rappellera si vous le souhaitez.

Elle pourra 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 flashes-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, DEPOT 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.
- 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 € d'amende,
- À verser 500 € de dommages et intérêts au Docteur ** et 600 € au titre de l'article 475-1 du code de Procédure Pénale,
- À verser 1€ 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 VIDEOS CONSEILLEES :

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

Je résiste aux personnalités toxiques (et autres casse-pieds) Christophe André,
Muzo 2011

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

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 : <http://www.interieur.gouv.fr/A-votre-service/Ma-securite/Conseils-pratiques/seurisation-des-professionnels-de-sante>

HOMMAGE A YVES LEOPOLD

C'est Yves qui nous a initiées 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 .

