

Fiche Retour d'Expérience Groupes Qualité Pays de la Loire APIMED

Thématique : Gestion du patient de personnalité difficile

Place du médecin généraliste dans le parcours de soin en santé mentale

Date : février 2021

Contexte :

Les patients de personnalité difficile ou les rencontres difficiles sont, pour le médecin généraliste, une source non négligeable de stress et d'épuisement. Chercher ensemble des solutions pour vivre plus sereinement les confrontations, maintenir la relation et assurer une prise en charge globale de ces patients.

Chiffres clés/indicateurs :

Le pourcentage de patients concernés va, selon les patientèles et les études, de 1 à 15% (ressenti par le médecin généraliste)

Recommandations/références existantes :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2612334/fr/faire-dire

LES MEDECINS DIFFICULTES	LES MEDECINS LEVIERS D'AMELIORATION
<ul style="list-style-type: none"> • Peur des médecins d'être jugé • Peur d'une erreur médicale • Peur des poursuites • Source d'épuisement ++ • Que nous renvoient les difficultés ressenties ? • Comment se protéger, se préserver face à ces patients ? • Comment mettre un cadre, des limites ? • Parfois aidants difficiles • Comment proposer à un patient de changer de médecin ? • Quel risque légal ? • Comment se former mieux ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier nos peurs • Identifier les patients concernés • Identifier les émotions générées • Echanges entre confrères dans un climat bienveillant et non jugeant (anti burn-out) • Ne pas vouloir répondre à tout • Se préparer en amont de la consultation • Ne pas chercher de solutions pour les patients • Entendre ses plaintes, reformuler • Se détacher de nos objectifs soignants • Quel est l'objectif du patient ? • Trouver un objectif commun • Accepter l'échec • Avoir un autre regard (interne, collègue...) • ++ Formations en communication, entretien motivationnel, identification profils psychologiques des patients, Groupes Balint