

Quand l'entourage du patient fait problème

Le patient peut être mal accompagné, ou pas accompagné du tout. Dans les deux cas, ça devient vite un problème. Il y a différentes façons d'être mal accompagné : on songe, en tout premier lieu, à une famille malveillante, voire violente à l'égard du patient, à moins que ce soit ce dernier qui soit maltraitant. Il est évident qu'une intervention s'impose si l'intégrité physique, voire psychique de la personne visée est menacée. Mais même dans ce type de cas où il ne fait aucun doute qu'il faut protéger la victime, il n'est pas rare que les professionnels soient contraints d'improviser, faute de prévoyance. Comment intervenir ? Qui appeler ? Quelles initiatives prendre après la crise ? Comment reprendre contact avec le ou les agresseur(s) ? Certes, on ne doit pas attendre des procédures qu'elles répondent à toutes les situations, ni même qu'en cas de crise, elles soient suivies à la lettre. Mais n'avoir aucuns repères généraux accroît le stress et le désarroi, et peut, dans des cas graves, pousser à l'erreur. Une des pistes consiste à organiser une triangulation. Dès qu'il y a violence entre deux personnes, il faut qu'un tiers intervienne. S'il devient lui-même la cible de la violence, un second tiers (le médiateur par exemple ?) doit avoir été prévu, qui s'interposera aussitôt. En dernier recours, ce sera bien évidemment à la justice de trianguler la relation. Pourquoi faut-il organiser ce type d'intervention ? Parce que tout le monde n'est pas à l'aise avec la violence : certains professionnels, en effet, perdent tous leurs moyens ou deviennent eux-mêmes violents. Il convient donc que, dans une équipe ou une institution, chacun puisse se positionner sans se sentir jugé. Bref, il importe de savoir qui appeler, selon quelle procédure, pour faire quoi, afin de préserver le plus possible un climat de sécurité pour tous.

Mais il arrive que les patients soient « mal » accompagnés, au sens où l'entourage est exclusivement composé de personnes, sans doute très gentilles, mais sans statut officiel : un ami, un voisin, un amant ou une maîtresse, etc. Si le patient manifeste par son comportement implicite, ou lors d'une déclaration explicite, que celui ou celle qui l'accompagne est sa personne de confiance ou son représentant (son mandataire), il n'y a là aucun problème. Ou, pour être plus précis, les problèmes se déplacent vers l'entourage officiel (le conjoint, les parents, les enfants) qui réclame une place que ne lui accorde plus le patient. Les soignants sont alors mal pris entre les deux parties. Peuvent-ils quand même donner des informations – aussi vagues qu'on voudra – pour rassurer ceux qui sont tenus à l'écart sans comprendre pourquoi ? Revient-il aux soignants d'organiser une (ré)conciliation ? N'est-ce pas se mêler de la vie privée d'un patient qui, le plus souvent en pareil cas, ne demande qu'une chose, à savoir que sa propre famille soit tenue à l'écart ? Mais pour répondre à toutes ces questions, il convient sans doute au préalable de se demander pourquoi on éprouve le besoin de réparer ces familles blessées ? Que touchent en nous leurs souffrances, qui pourtant ne sont pas les nôtres, pour que l'on ne puisse s'empêcher d'intervenir ?

Lorsque le patient est seul et qu'il n'est plus capable de s'exprimer clairement, la présence de personnes sans lien « officiel » met parfois mal à l'aise. Quels droits leur reconnaître ? Comment éventuellement obtenir d'eux de précieuses informations sur le patient, sans toutefois trahir le secret professionnel ? Ou faut-il, au contraire, prendre le risque de transgresser ce secret dans l'intérêt du patient ? Autre difficulté, comment ne pas tomber dans le piège de la suspicion ? Il est tentant, en effet, d'espionner le moindre fait et geste qui prouverait que ces inconnus, suspects puisqu'inconnus, sont mal intentionnés ou très intéressés. On finit toujours par relever un détail étrange. Alors, quand le doute s'installe peu à peu, doute que les bavardages et les rumeurs

transforment en méfiance généralisée, puis en franche hostilité, il est souvent trop tard : la relation avec ces « intrus » est perdue. Comment ne pas céder à de telles dérives et rester juste en toute circonstance ?

Ce n'est guère plus facile de prendre soin d'un patient seul, qu'il soit indigent ou non, parfois réfugié ou migrant, mineur ou très âgé. Deux principes généraux, plein de bon sens, sont consacrés par le droit des patients. Si la personne est capable de discernement – y compris si elle est mineure – elle exerce seule ses droits. Si par contre elle est incapable et que personne n'a été désigné par elle pour la représenter, le médecin, en collégialité avec l'ensemble des soignants impliqués, veillera à défendre les intérêts du patient en consignand dans le dossier chaque décision prise, ainsi que ses justifications. Mais on peut se demander si, en toute circonstance, l'intérêt du patient n'exige pas qu'un administrateur de la personne soit systématiquement désigné, afin de faire tiers dans la relation entre un patient réduit au silence et le corps médical soumis à de multiples contraintes.

Mais le cas des patients isolés, incapables de s'exprimer, pose une dernière question. Sur un plan strictement humain, les soignants ne sont-ils pas mis devant un fait accompli, celui de se retrouver dans la situation d'être la dernière famille de ces personnes ? Ne sont-ils pas, en effet, les derniers à proposer une relation qui, par les soins donnés, rattache le patient à la famille des humains ? La responsabilité ici engagée sans qu'on l'ait choisie est d'autant plus importante que ces soignants doivent assumer non seulement la part qui leur revient, mais aussi celle d'un patient qui, par hypothèse, n'a plus la capacité d'assumer la sienne. Si de telles préoccupations deviennent peu à peu inaudibles dans un univers médical dédié aux seuls soins techniques, il faut soutenir et encourager toutes celles et ceux qui, au quotidien, que ce soit dans les hôpitaux, les maisons de repos ou au domicile, se battent pour que les patients restent des humains jusqu'au bout.

Jean-Michel Longneaux