

Médecins Libéraux

Evaluation des violences dans l'exercice de la profession



Résultat d'un sondage effectué auprès de 441 médecins libéraux d'Occitanie en février 2024

Ces dernières années ont été marquées par une tendance lourde : la multiplication des actes de violence envers les médecins. Selon l'Observatoire de l'Ordre des Médecins, 1244 incidents ont été déclarés en 2022 en France ; une augmentation de 23% par rapport à 2021.

Au-delà de ces données chiffrées et déclaratives, de nombreux médecins évoquent une situation bien plus préoccupante et semblent craindre directement pour leur sécurité dans l'exercice de leur activité.

Les seules données chiffrées connues permettent-elles de mesurer le phénomène ?

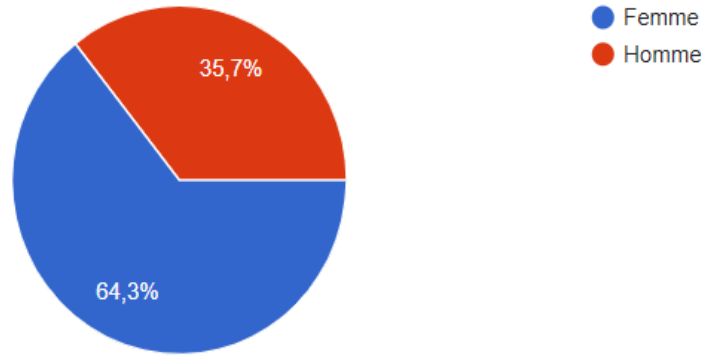
Les résultats de cette enquête permettent d'objectiver la situation. Ils éclairent de manière significative l'impact des phénomènes de violence sur la pratique des médecins.

L'approche méthodologique retenue est volontairement granulométrique ; passant par le ressenti général, puis la gestion des situations de violence, les faits de violence et enfin le signalement officiel d'un fait de violence.

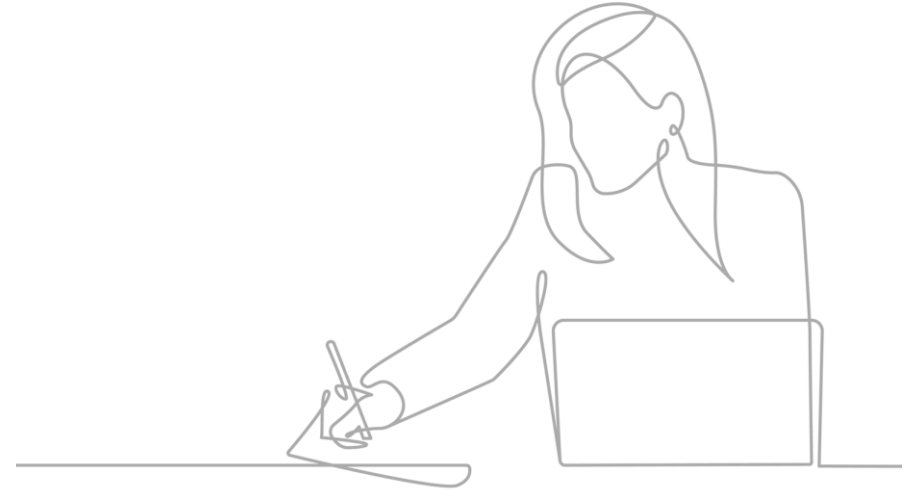
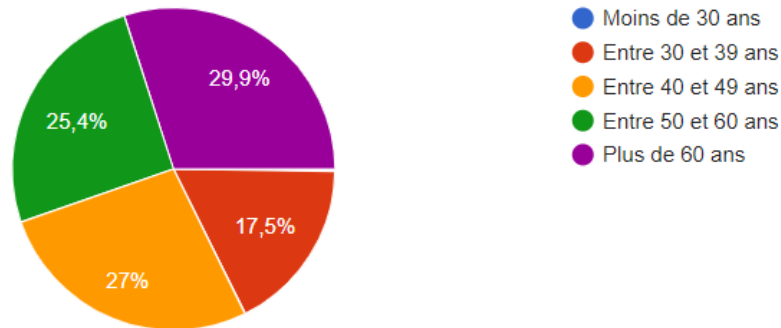


Profil des médecins

Genre :



Quel âge avez-vous ?



64,3 % des répondants sont des femmes.

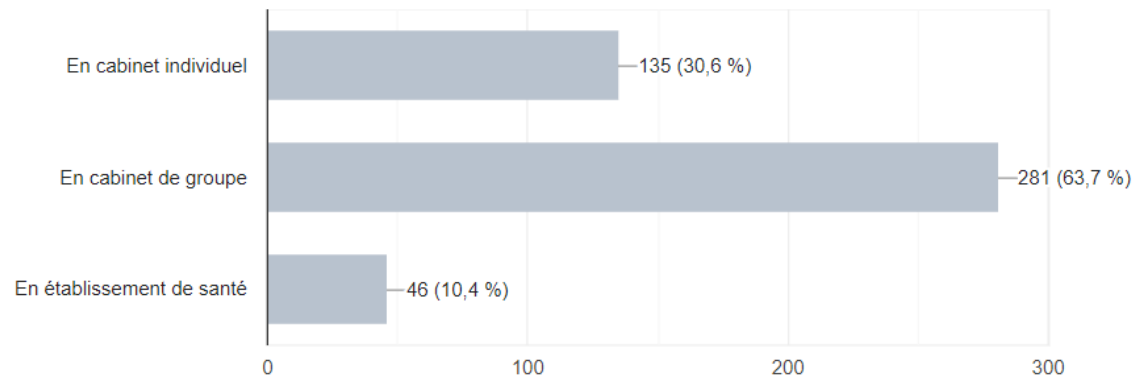
61,7% des répondants disposent de collaborateurs (secrétaires, assistants médicaux...).

La répartition des âges est assez homogène avec plus de la moitié des répondants ayant plus de 50 ans – 55,3%.

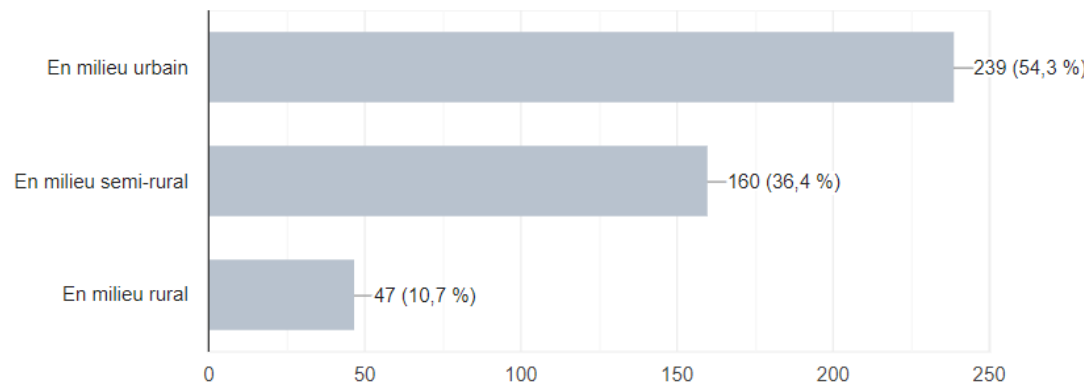
La plupart des médecins répondant exercent en cabinet de groupe - 63,7% - et en milieu urbain – 54,3%.

Plus de 60% des médecins indiquent avoir des collaborateurs (secrétaire, assistant médical...).

Vous exercez :



Vous exercez :



Les disparités
à relever



La violence plus marquée :

- En cabinet de groupe (+14%)
- En milieu rural (+5,1 %)
- Pour les femmes médecins

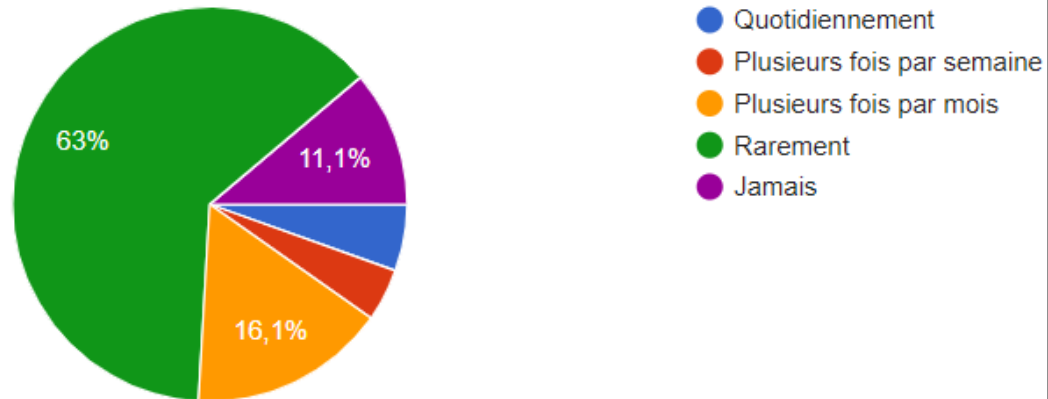
C'est en milieu semi-rural que l'exercice en cabinet de groupe est le plus élevé (71% contre 57% en milieu rural et 59% en milieu urbain).

La gestion des violences est plus récurrente en milieu semi-rural : 39% indiquent gérer eux-mêmes, ou leurs collaborateurs des violences chaque jour, plusieurs fois par semaine ou plusieurs fois par mois (36% en milieu rural et 35% en milieu urbain).

78% des médecins exerçant en milieu rural ont été victimes de violences au moins une fois lors des trois dernières années, contre 76% des médecins exerçant en milieu semi-rural et 74% de ceux exerçant en milieu urbain.

Le sentiment d'insécurité

Dans l'exercice de votre métier, vous vous sentez en insécurité :



26 % des médecins se sentent en insécurité régulièrement



Les actions engagées face à ce ressenti

- 44,1% ne prennent aucune mesure
- 32,2% évitent d'être seuls
- 21,6% ont aménagé spécifiquement leurs locaux
- 17% ont adapté leurs horaires
- 12,6% réduisent ou arrêtent les gardes
- 10,3% n'assurent plus de consultations à domicile
- 4,1% ont changé de lieu d'exercice
- + boutons d'alerte, bombes lacrymogènes, présence de vigile, cabinet fermé à clef...

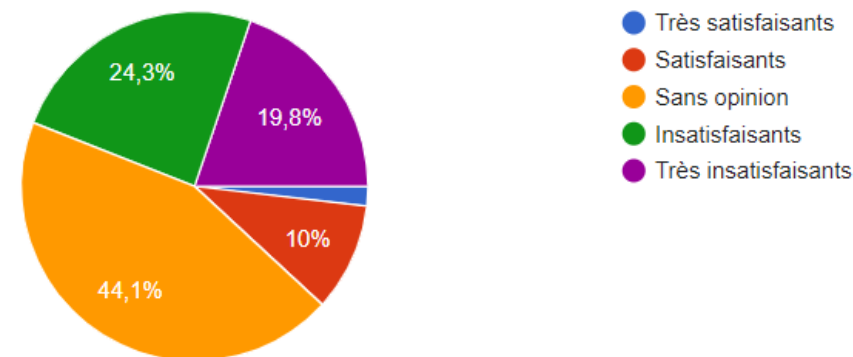
44 % des répondants estiment que les dispositifs/organisations mis à disposition pour assurer leur sécurité sont insatisfaisants

Quel est l'impact sur votre activité ?



- 37,5% - Mal-être général
- 31,5% - Perte de motivation/de sens
- 21,8% - Réflexion sur la continuité de l'activité (déménagement, changement de mode d'exercice...)
- 17,8% - Réflexion sur une réorientation professionnelle/cessation d'activité
- 9,3% - Burn-out

Vous estimez les dispositifs/organisations mis aujourd'hui à votre disposition pour assurer votre sécurité :

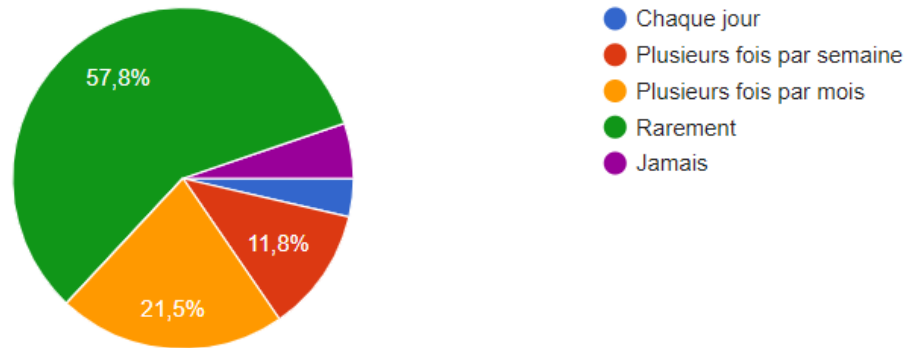


Verbatim

Insomnie, anxiété, colère, stress, dégoût, moins bonne prise en charge des patients après avoir été victime de violences, hyper vigilance, impact énorme sur les secrétaires, adaptation, inscription à des cours de self défense, cela rend notre activité désagréable, insatisfaction, sentiment d'injustice, irritabilité

Les SITUATIONS de violence dans l'exercice de l'activité

Vous estimez gérer des situations de violences :



94,8% des médecins estiment avoir déjà géré des situations de violence dont 37 % régulièrement

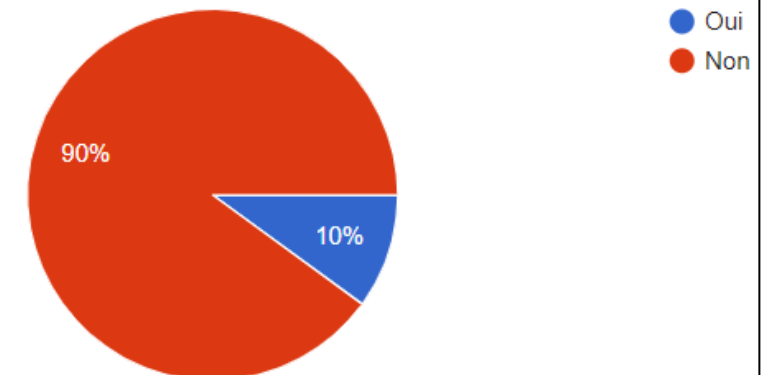
... mais seulement 10% des médecins sont formés

A noter :

Une sur-représentation des situations de violence dans les cabinets de groupe + 14% .

Une clef d'explication mentionnée très régulièrement dans les Verbatim : la secrétaire médicale positionnée en front-office.

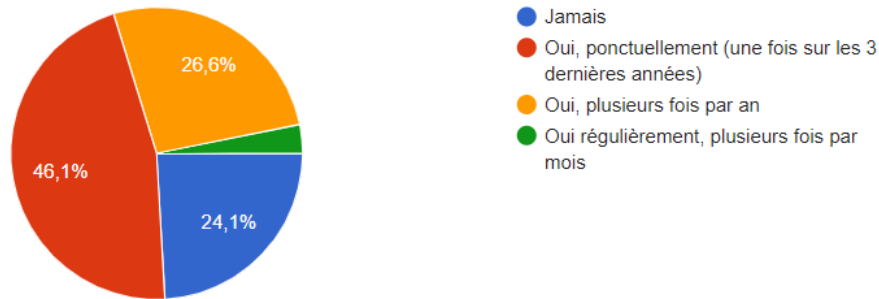
Êtes-vous formé(e)s à la gestion des situations de violence ?



Les médecins victimes...

75,9% des médecins ont déjà été victime de violence sur ces 3 dernières années, dont 30 % plusieurs fois par an

Avez-vous été victime de violence au cours de ces trois dernières années ?

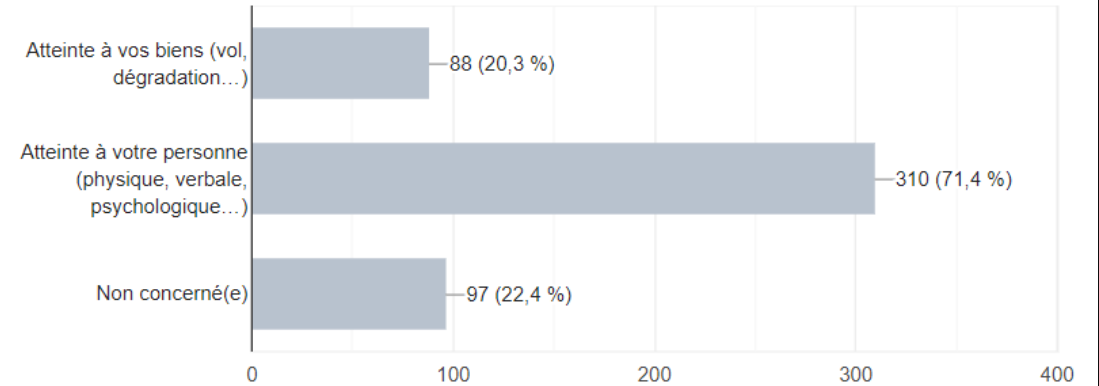


Sur-représentation des femmes

Les femmes sont plus victimes (+15%) d'actes de violence mais portent moins plainte (-13%).

De quel type de violence avez-vous été victime ?

Plusieurs réponses possibles



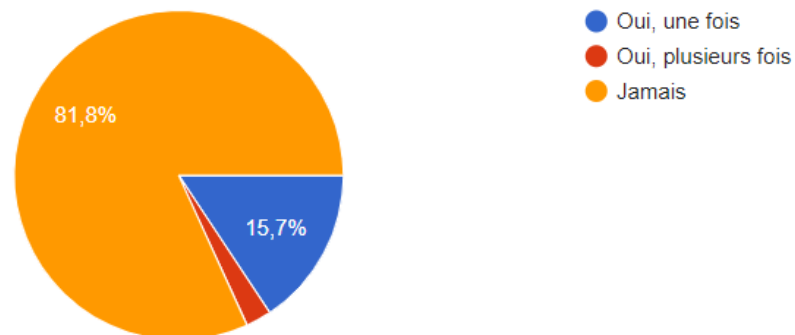
71,4% des violences sont des atteintes à la personne

Sur les 106 médecins ayant répondu qu'ils n'ont jamais été victimes de violences, 10 ont finalement reconnu à la suite du questionnaire avoir subi une atteinte à leurs biens ou à leur personne.

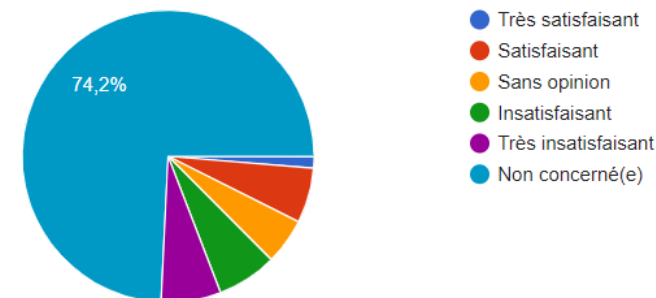
Ceci ramène à 78% la part des médecins ayant subi une violence durant les 3 dernières années et met en perspective la non-reconnaissance par les médecins de l'importance des violences dans leur quotidien, conduisant à leur banalisation.

Des violences largement sous-évaluées

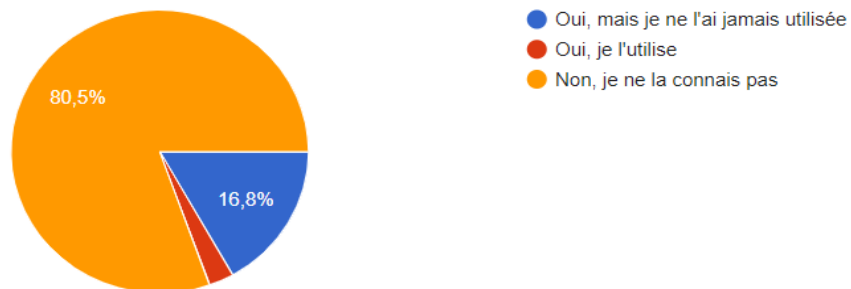
Avez-vous déjà déposé plainte(s) pour des faits de violence sur ces trois dernières années ?



Si vous avez déjà porté plainte(s), comment estimez vous le suivi et la prise en charge de votre déclaration :



Connaissez-vous la plateforme de l'Observatoire National des Violences en Milieu de Santé (ONVS) – La plateforme de signalement des violences mise en place par le gouvernement ?



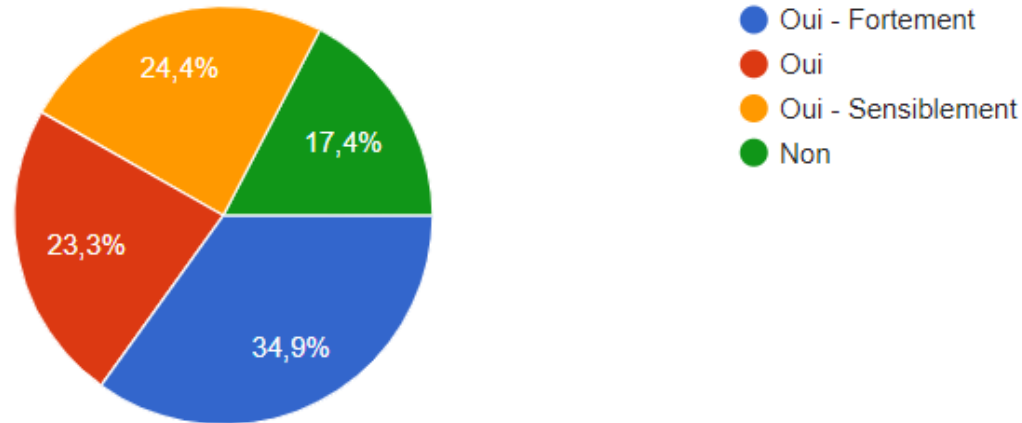
75,9% des médecins ont déjà été victimes de violence sur ces 3 dernières années mais seulement 18% ont déposé une plainte.

64% des médecins ayant porté plainte sont insatisfaits du suivi et de la prise en charge de leur déclaration.

80,5% des médecins ne connaissent pas la plateforme de l'ONVS afin de signaler les violences dont ils sont victimes et seulement 2,7% déclarent l'avoir déjà utilisée.

Une situation qui se dégrade

Avez-vous l'impression que la situation relative aux violences au sein de votre profession s'est dégradée ces 5 dernières années ?

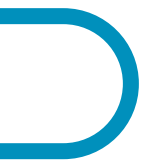


82,6% des médecins estiment que la situation se dégrade



La situation au sein de nos cabinets devient très très problématique : à noter également une forte hausse des agressions verbales envers nos secrétaires ; l'ensemble des agents exerçant au sein du cabinet est concerné par les violences, me faisant remettre totalement en question ma légitimité et le sens du métier.





Annexes Verbatim

118 médecins ont ajouté un commentaire personnel au questionnaire – soit 26% des répondants.

Voici les verbatim... brut...



Verbatim

Les collaborateurs des médecins touchés par les violences

Il me semble que les agressions physiques ou verbales ont augmenté après les confinements Covid. Pour ma part il m'est arrivé d'avoir des affrontements verbaux gérables, mais j'ai subi 2 vols ces 3 dernières années dans 2 cabinets différents. Il serait probablement intéressant d'interroger les secrétaires qui sont plus exposés que nous à l'agressivité verbale des patients

Assistante qui subit les violences. Les patients respectent encore le médecin que je suis mais ne respectent pas le personnel

Ce sont essentiellement les secrétaires qui subissent des agressions verbales (cris, insultes), voire des gestes violents (taper sur le bureau, jeter des documents à la figure...) à la moindre frustration du patient. Les médecins venant en seconde ligne sont plus rarement agressés, mais cela arrive... Nette augmentation depuis la crise COVID et l'allongement des délais de RV dans notre département.

Surtout les secrétaires en première ligne qui se font agresser verbalement, on recadre ensuite les patients si on les voit mais ce n'est pas agréable ni pour nous ni pour eux....

Surtout violence verbale vis à vis de la secrétaire

En fin de carrière, ne "prenant" pas de nouveaux patients, je connais mes patients et je me sens en sécurité, d'autant que je ne fais plus de gardes. Par contre les secrétaires de mon secrétariat téléphonique me disent être très souvent victimes d'agressions "verbales" pour des RV jugés trop éloignés, le fait que je ne "prenne" pas de nouveaux patients. Cependant la "violence globale" s'est aggravée depuis le confinement de 2020 et il faudra à l'avenir s'occuper des médecins et autres professionnels de santé, et notamment les pompiers dont on voit bien à la TV qu'ils se font, même eux, de plus en plus agresser.

Aucune formation disponible pour nos secrétaires (violence verbale), violence de nos institutions, violence de nos confrères ou de leurs collaborateurs

Violence envers les collaborateurs en 1re ligne avec les patients

Au sein de notre cabinet, les phénomènes de violence se manifestent surtout auprès de l'assistante médicale lorsqu'elle n'est pas en mesure de proposer un rendez-vous de consultation à de nouvelles patientes Par carence de gynécologues dans le Gers!!

La violence verbale s'exerce beaucoup plus envers nos secrétaires que devant nous!

Nous ressentons une pression plus sur nos collaborateurs pour les rdv, actuellement pour les réponses administratives je passe souvent par notre assistante et je pense que elle et notre secrétaire subissent plus fortement le ressenti des patients que nous ne sommes pas facilement joignables ou que nous ne répondons pas favorablement à leur demande. Je m'inquiète pour notre femme de ménage qui intervient souvent seule dans le cabinet

Surtout des violences verbales au téléphone en tant que secrétaire (car je fais également mon secrétariat)

La situation au sein de nos cabinets devient très très problématique : à noter également une forte hausse des agressions verbales envers nos secrétaires ; l'ensemble des agents exerçant au sein du cabinet est concerné par les violences, me faisant remettre totalement en question ma légitimité et le sens du métier.

Comment gérer l'agressivité verbale des patients ? mon secrétariat fait barrage, mais les patients sont de plus en plus agressifs au téléphone dès que je ne suis pas dans la possibilité d'accéder à leur demande.

Je suis une "vieille" médecin, installée depuis longtemps; je connais mes patients et eux aussi connaissent mon fonctionnement. Les râleurs soit s'adaptent, soit sont partis; du coup, ça se passe plutôt bien. Je pense que la secrétaire peut être plus souvent confrontée à des mouvements d'humeur de certains patients. Si cela revêt des proportions importantes, ces derniers sont invités - plus que ça- à récupérer leur dossier médical (c'est arrivé une fois dans mon cas). On a plutôt le problème des dégradations matérielles, rayures sur les plaques ou sur les murs, cambriolages: cela a conduit à fermer toutes les portes à clé et à mettre des protections grilles sur les fenêtres.

Insulte en public d'une patiente à mon encontre devant gendarmes et pompiers : incitation /CDOM à porter plainte : aucun retour..

Les secrétaires médicales sont à mon sens plus exposées. Suite à une agression de l'une d'entre elle une main courante avait été déposée.

L'agressivité verbale est quotidienne pour les secrétaires , plus rare mais en augmentation en tant que médecin femme. Les agressifs sont femme homme de tous âges.

L'obligation de demander le respect est fatigante

Je pense que ce sont les secrétaires qui reçoivent malheureusement le plus la violence verbale des patients. Je me sens globalement en sécurité sauf dans de rares cas (le soir ou le week-end pour les gardes)

Violence verbale, la plus fréquente, plus prononcée au secrétariat qu'en consultation , le statut de médecin semble malgré tout nous protéger par rapport à notre personnel

Personnes surtout moins respectueuses (répondent au tel pendant la consultation, veulent filmer l'examen clinique, râlent si attente et exceptionnellement refus de serrer la main car je suis une femme), agressivité verbale exprimée surtout envers les secrétaires et IDE, n'osent pas encore avec moi même mais peut être parce que je suis quelqu'un de calme, ça les stoppe net.

L idée en disposant d'une secrétaire est d être vigilant vis à vis d'elle justement, d échanger régulièrement voire d' organiser des repas entre médecins et secrétaire pour évaluer régulièrement la souffrance, étant en avant-poste

Il faudrait faire la même enquête auprès de nos secrétaires (y compris en MMG), c'est elles qui subissent l'agressivité

Je n'ai quasiment jamais eu de violences à mon encontre. Ce sont les secrétaires qui voient le niveau de violence verbale monter en intensité.

Verbatim

Violences subies

Agression dans mon parking à 20h en sortant des consultations tentative de kart jacking évitée grâce à un collègue, vol de sac et sacoche le 30/10/23, portable clés papiers recette l'horreur.

La violence est surtout verbale et psychologique avec une impression de manque de respect et d'incompréhension de notre métier des patients et de leurs familles. Les situations les plus difficiles sont des intimidations des familles de patients.

Je suis passée des quartiers à risque de Paris vers un milieu semi rural en Haute-Garonne : ça a réglé le problème des violences... Mais par la fuite...

J'ai dû porter plainte pour harcèlement et menace au début de mon activité il y a 10 ans, et eu affaire à des personnes violentes en début d'installation avec signalement au conseil de l'ordre. Mon activité se concentrant désormais sur une patientèle conséquente mais connue, je subis moins ce genre de situations.

Agression dans mon parking à 20h en sortant des consultations tentative de kart jacking évitée grâce à un collègue, vol de sac et sacoche le 30/10/23, portable clés papiers recette l'horreur.

Les seules violences subies sont des injures sur mon répondeur

Le départ en retraite de notre collègue qui n'avait pas prévenu ses patients a généré beaucoup d'énervement et de situations complexes à désamorcer. Par ailleurs les situations de violence ne sont pas que le fait des patients. Quand on se fait envoyer balader au téléphone et mal parler par des confrères à bout, quasiment en pleurs pour des patients que l'on souhaite hospitaliser la situation de stress ressentie est la même que pour une situation de violence exercée par un patient. Et personnellement ce sont surtout ces situations qui pourraient remettre en question mon installation.

Je constate surtout pour ma part une pression psychologique assez énorme de la part des patients. Certains peuvent faire du harcèlement téléphonique afin d'obtenir ce qu'ils veulent. J'exerce dans une petite ville, où j'ai grandi, reprenant le cabinet de mes deux parents. Tout le monde me connaît. Je m'y suis installée pensant que cela me protégerait. Mais en fait, je subis une autre forme de violence, très psychologique plus sournoise. Récemment j'ai perdu mon frère qui s'est suicidé. Scandale. Plusieurs patients m'ont accablés : "c'est curieux Docteur que vous ne l'ayez pas vu venir, que vous n'ayez pas compris que ça n'allait pas"en 4 ans d'exercice, je suis psychologiquement au fond du trou et physiquement usée

La violence que j'ai subie n'était heureusement que verbale. Les patients étaient soit excédés de ne pas trouver de rdv radiologique et me déversaient leur énervement, soit simplement limités dans leur capacité de réflexion ou remise en question. Le respect du médecin disparaît peu à peu....

Augmentation de l'agressivité et des menaces verbales , manque de respect

Mon associée a été concernée en ma présence et on s'est senti désarmées

Agressivité des patients plus présente, pressions régulières plus que véritables agressions

Victime d'une agression physique ayant valu 9 mois de prison à mon agresseur il y a 5 ans. j'ai arrêté la médecine générale. je n'exerce plus que l'allergologie

La semaine dernière pour la première fois obligée d'appeler la police pour faire partir une patiente

De plus en plus d'exigences des patients et surtout une forme de violence physiologique : remise en question des compétences (surtout quand on est une femme jeune) commentaires négatifs sur internet auxquels nous n'avons pas le droit de répondre. Tout ça fait remettre en question parfois l'intérêt que je porte à mon métier.

Vol et présence de personnes dans les locaux la nuit et le week-end qui nous font parfois nous sentir en insécurité dans les locaux

Agressée à main armée en 1992 dépôt de plainte et convoquée au tribunal en 2000! no comment!!changement d'activité...DE MEDECINE GENERALE JE SUIS DEVENUE MEDECIN THERMAL donc changement de lieu d'activité

Violences verbales parfois, pas physiques.

La question des remarques semi diffamatoires des atteintes à l'estime de soi via la diffusion publique numérique via internet des avis humiliants de certains patients auxquels nous ne pouvons pas répondre déontologiquement fait aussi partie de la perte de sens et devrait être soumis à une réglementation plus stricte protégeant la réputation de notre profession

Verbatim

Plainte, signalement, accompagnement et soutien

Je n'ai pas osé porter plainte (menaces sur répondeur téléphonique)

Le manque d'ordre est global dans notre société et l'impunité ressentie par insuffisance de sanctions par la justice l'entretient

J'ai été victime de fausse ordonnance sécurisée.... Les démarches étaient très lourdes (plainte commissariat, conseil de l'ordre). la personne a été jugée mais elle continue son trafic... Tout va bien »

Pour la première fois de ma carrière, j'ai fait 2 déclarations à 2 dates différentes dans les 6 derniers mois : une déclaration auprès du conseil de l'ordre pour violences verbales et une déclaration auprès de la gendarmerie pour vol et dégradation de biens.

Le " classement sans suite " par la justice est pire que l' " acte " de violence ou " l'individu " lui-même

Les violences physiques et verbales restent sans réponses judiciaires adaptées.

J'ai été victime de coups menaces de mort en 22 j attends toujours que mon agresseur soit jugé j ai l'impression que nous sommes livrés à nous-même ce qui accentue le sentiment de désintéressement à notre métier et l'accélération de départ anticipé à la retraite

Le manque de réactivité de la force publique en réponse à des violences subies accentue le mal-être.

Il est primordial que nos tutelles prennent à bras le corps ce problème de violences qui est un frein à l'installation de nombreux professionnels de santé.

Le soutien apporté par notre conseil ordinal est insuffisant . Je souhaiterai une meilleur prise en charge avec notamment des réunions entre praticiens pour échanger sur cette problématique .

Je suis frappé par la volonté des confrères de ne pas signaler les violences subies.

Ordre des médecins contacté mais procédure trop compliqué, signalé à mes confrère--pas d'écoute d'où changement de cabinet et refus de gardes

Il y a quelques années, j'avais fait un signalement au CDOM. Jamais eu de suite. Aucun contact d'un confrère. J'ai abandonné. Par contre, dans l'autre sens, la convocation est systématique, alors que je ne fais que répondre à l'agresseur. J'ai repris mon activité lundi après 6 mois d'arrêt et avoir perdu ma santé et ma famille (80h/sem. que je vais réduire à 40, épouse qui n'a pas compris mon état de Burn-out et partie avec les enfants (6 et 8 ans) s'installer avec un autre et qui a demandé le divorce...) tout perdu.

Nécessité d'un meilleur accompagnement des professionnels et consignes claires sur la procédure à faire. Et alourdir les sanctions pour les patients violents

Les plaintes sont trop chronophages, j'ai signalé au conseil de l'ordre, ce devrait être le rôle du conseil de l'ordre de porter plainte pour nous, on a autre chose à faire. Les violences verbales sont très fréquentes en garde dès que l'on refuse quoi que ce soit

Verbatim

Evolutions sociétales

À l'image de notre société, les gens veulent tout, tout de suite, tout le temps et gratuitement...l'égoïsme augmente et le respect disparaît...c'est toute une éducation des français qu'il faudrait refaire...

Le patient devient un usager à qui on doit obéir - Une société qui revendique des droits et exige notre service

le médecin est considéré comme un produit de consommation ; tout, tout de suite et intolérance à la frustration si refus d'accéder aux demandes;

Les délais pour voir un spécialiste en médecine générale ou d'organes s'allongent rendant les gens agressifs. Le fait de ne plus accéder à toutes leurs demandes de papier notamment, est source de frustration chez eux. De plus ils pensent que je suis comme chez Amazon, je commande j'ai le lendemain.. tous ces éléments nous ont poussé à mettre des caméras au cabinet et à l'extérieur et à mettre des verrous supplémentaires aux portes. De plus quand un patient m'agresse ou une secrétaire je le signale au conseil de l'ordre et rompt le contrat médecin traitant. Le problème est en garde sur les visites notamment où nous sommes démunis

Les violences ou agressions ne sont pas le seul fait de patients mais aussi :

- d'accompagnants
- d'autres professionnels de santé (notamment tension régulière avec ambulanciers qui se comportent pas mieux que des livreurs de colis)
- de l'ARS qui relaie n'importe quel courrier de plainte injustifiée avec exigence de réponse et de "retex" (je continue à exercer en milieu CHU et curieusement n'ai jamais rencontré ce cas de figure)
- de Direction d'établissement quelquefois (priorisation de soin non justifié, fermeture de salles d'intervention unilatéralement...)

La pression sur l'exercice médical génère du stress et de la tension qui aboutissent à des situations agressives et réciproques.



Je ressens de plus en plus de violence en raison de la féminisation (plus facile d'agresser une femme de 50 kg qu'un homme de 80 kg), de la désertification médicale qui entraîne des délais plus longs pour accéder à un rendez-vous médical et d'internet (les patients deviennent de plus en plus exigeants, pensant souvent à tort, tout connaître de la médecine et mieux que nous. »

Notre société est de plus en plus violente : celle qui touche le monde médical n'en est qu'un tout petit versant ; il n'y a plus de dialogue seulement des échanges virtuels : nous ne savons plus nous parler, l'échange verbal ou le simple croisement de regard peut être à l'origine de violence

Plus de violence avec l'augmentation de la difficulté à l'accès aux soins, en psychiatrie notamment.

J'ai l'impression que le motif de conflit le plus fréquent est la difficulté d'obtenir un RDV avec un médecin. Les patients deviennent agressifs verbalement lorsqu'aucune solution de RDV ne peut leur être proposée. Cela n'excuse en rien les comportements violents, mais nous avons un levier pour les prévenir.

je pense que si les violences augmentent c'est notamment à cause de la dégradation de l'offre de soins malheureusement et ça ne va pas s'améliorer rapidement ...

Impression de défaillance globale du système de soins ce qui rend agressif les patients car nous sommes parfois (souvent) en incapacité de leur apporter les soins adaptés aussi rapidement que cela serait nécessaire

Je travaille dans le médico social et il est parfois très difficile de faire face à des actes hétéroagressifs de la part de résidents qui ont des pathologies psychiatriques lourdes sans plateau technique suffisant (manque de professionnels , manque de professionnels formés...) Samu qui ne se déplace plus; police qui se déplace mais qui ne prend pas le résident, suivant un nouveau protocole leur appartenant... vécu d'insécurité+++ A savoir que sur un foyer de vie de 50 résidents, il n'y a qu'un veilleur la nuit (veilleur seul et non formé...); sachant que les résidents aujourd'hui sont issus du milieu psychiatrique puisque les services ferment faute de moyens et d'attractivité... La violence me paraît l'extrémité d'un spectre de comportement qui va de la simple immaturité à la désinhibition, en particulier lorsque les notions de politesse de base sont ignorées ou refusées.

De plus en plus d'exigences des patients et surtout une forme de violence physiologique : remise en question des compétences (surtout quand on est une femme jeune) commentaires négatifs sur internet auxquels nous n

La plupart des violences sont liées à la frustration du patient, quand il n'a pas l'ordonnance qu'il souhaite (certificat, médicaments, bon de transport...), les patients se croient tout permis, le médecin est devenu un pion pour obtenir un papier pour certains, le respect se perd, et c'est la société de nos jours qui est devenue ainsi, la violence est présente partout.

Nous ne sommes pas formés du tout, je pense que le pourcentage des violences est largement supérieur à ce qui est cité plus haut, car s'il fallait porter plainte à chaque fois qu'on nous manque le respect, on serait toutes les semaines ou chaque mois à la gendarmerie. Peut être faudrait t il faire un signalement à l'ordre à chaque fois que cela arrive?

Cet accroissement est relié selon mon avis aux manques de médecins psychiatres et au contexte sociétal qui fragilise la santé psychique et relationnelle des populations.

Les patients sont violents car il y a un manque de communication et d'écoute et de compréhension, il y a un manque de confiance qui s'est installé

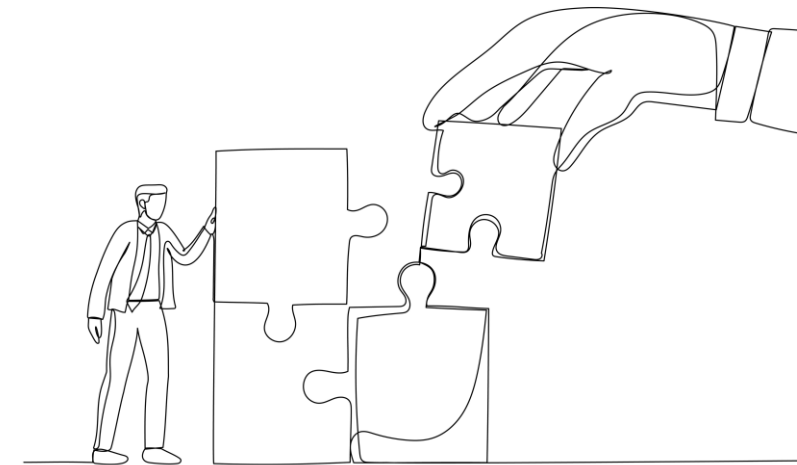
Violence souvent en lien avec la difficulté d'accès aux soins

Les gens se sentent abandonnés par la dégradation du système de santé et deviennent agressifs

Violence souvent en lien avec la difficulté d'accès au soins

Les patients expriment une certaine violence en consultation mais elle ne nous est pas forcément dédiée ils verbalisent leur ressenti du malaise social actuel

Elle est « sociétale »



Verbatim

Violences institutionnelles

La violence à notre encontre je la constate de la part de nos institutions, des médias mais à mon niveau pas des patients

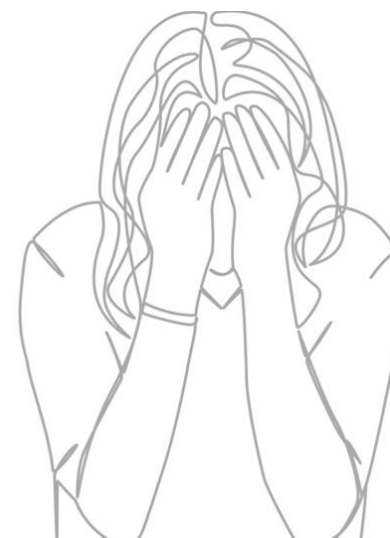
Comment être respecté par nos patients quand les autorités de santé nous méprisent à ce point ? Je ne rencontre pas de problème avec ma patientèle habituelle mais il n'en est pas de même avec des patients nouveaux et lors des gardes en MMG .

Nos gouvernements participent à l'insatisfaction des patients, en leur faisant croire, qu'ils peuvent avoir accès aux soins n'importe où, n'importe quand et surtout POUR N'IMPORTE QUOI. Difficile pour nous derrière de réguler les demandes. »

Oui, le tout numérique et la dématérialisation associés à la lenteur, et aux bugs de l'assurance-maladie, entraînent souvent une incompréhension ou une colère des patients. Leur seul interlocuteur étant leur médecin traitant, l'assurance-maladie étant injoignable, les patients se retournent contre nous, où nous demandent de régler les problèmes, ce qui est source de conflits et donc de violence verbale, souvent envers nos secrétaires. La multiplicité des sites qu'il faut consulter pour mettre à jour les dossiers patient, l'impossibilité récurrente d'obtenir des rendez-vous avec les spécialistes, la multiplication des interventions médicales inutiles (certificats par exemple), la systématisation des réponders vocaux sans espoir d'atteindre l'interlocuteur désiré, la quasi impossibilité de joindre les confrères hospitaliers, l'invasion du social et du médico-social dans la consultation, etc., sont sources de tensions et de conflits potentiels. Et les réponses des « grands quelqu'uns » parisiens n'est pas faite pour apaiser un climat de plus en plus violent.

Plus de violences institutionnelles que populationnelles ! et des échanges pénibles avec les urgences de l'Hôpital

La violence principale et quotidienne est INSTITUTIONNELLE, principalement l'ARS, la CPAM et également les groupes financiers outranciers qui possèdent la quasi totalité des établissements de soins privés en France.



Verbatim

Autres remarques/commentaires

Lassitude , épuisement , solutions qui n'arriveront jamais à nous, on doit se débrouiller seuls .

C'est catastrophique, j'ai peur, je ne comprends pas pourquoi les personnes sont aussi irrespectueuses et violentes alors que j'ai l'impression de faire de mon mieux

Je viens de prendre ma retraite et le climat actuel des conditions de travail a été un élément important dans ma décision

Je ne sais pas combien de temps je tiendrai encore....

L'activité en garde est « très dangereuse »

Mes jeunes collègues et certains vieux n'ont pas appris à dire non de manière paisible et courtoise, ce qu'ils prennent pour de l'agressivité n'est souvent que l'expression maladroite de l'anxiété et de la douleur des patients stressés, apprenez à écouter, entendre, parler, aimer les gens, notre capital de confiance est énorme

La violence la plus importante actuellement est le harcèlement des patients pour obtenir soit un rendez vous chez le spécialiste ou pour un examen complémentaire et surtout pour gérer leurs anciens dont ils ne veulent ou ne peuvent pas s'occuper - la pression mise sur les MG de premier recours devient intolérable - cela devrait pouvoir être signalé aussi

La médecine générale est abandonnée. Dans 5 ans, il n'y aura plus de médecin généraliste tels qu'ils étaient jusqu'à présent, moi y compris.

Depuis le Covid, la situation s'est fortement dégradée, avec Zéro limite.....

Il faut blacklister tous les patients qui n'ont aucun respect pour le médecin, cela réduira le risque de violence. Nous devons retrouver un respect mutuel tel qu'il existait autrefois.

Pas de formation spécifique de la gestion de la violence si ce n'est la formation autodidacte



J'ai la chance énorme d'avoir un assistant médical baraqué et de pouvoir demander de l'aide aux gendarmes quand j'anticipe une situation difficile

Il faut essayer de montrer que l'on n'a pas peur face aux menaces verbales ou physiques. Surtout ne jamais accepter la prescription de Lyrica, Subutex, éventuellement Tramadol, sinon c'est l'engrenage

Je travaille dans un service d'urgence privé sans système de vigile ou autre ...

Je pense qu'une campagne expliquant aux patients qu'ils n'ont pas tous les droits, notamment celui d'être désagréable serait utile, qu'ils ont le devoir de respecter les soignants et soulignant notre droit de refuser de les recevoir si nécessaire

Dépister les mauvais patients dès la prise de rendez-vous et ne pas les recevoir sauf extrême urgence et ne surtout pas les diriger vers d'autres collègues pour ne pas se le faire reprocher et les ennuyer.

SENTIMENT DE DEVOIR ETRE UN CHANTRE D EVERTU DANS UN MONDE DE CHANCRES CODE DE DEONTOLOGIE TOTALEMENT OBSOLETE

Intéressée par nouvelle formation - plus stressée au CHU (3 vacations/semaine) par le nombre d'actes à réaliser/temps imparti et violence verbale parfois en raison du retard au cabinet (activité principale) où je gère mon nombre de patients et l'accueil des patients avec un café

Il m'est en revanche beaucoup plus fréquent de gérer des situations de violences au sein de mes patients, violences conjugales, violences intrafamiliales ...

Je suis pédiatre dans un quartier urbain de classe moyenne ou supérieure et je pense que cela diminue le risque de violence.