



© Flynt / Dreamstime

Déchiffrer les plaintes: pourquoi la compréhension du point de vue des patients compte

Le secret sous le parquet

Jakob Roffler

Médecin spécialiste en médecine interne générale FMH

Nous sommes le mercredi 13 juillet 2016.

Le temps de parquer mon scooter dans la cour derrière un petit immeuble, d'enlever mon casque, je me sens déjà observé. La dame du sixième étage est sur son petit balcon. Elle vérifie certainement l'heure sur sa montre. Avec ma mallette, je me dirige vers l'entrée de la maison et je cherche le code de la porte de l'immeuble dans une pochette de ma vieille trousse de médecin. Par terre, à côté de la porte

d'entrée de l'appartement se trouve, bien visible, un paquet de chaussons bleu en plastique. Je sonne à la porte, une femme, bien mise, la cinquantaine, me montre les chaussons du doigt. Je proteste mollement, il n'a pas plu, mes chaussures sont propres, mais je sais que c'est inutile de vouloir argumenter. La patiente, Madame Mulot, me laisse entrer pour me diriger directement dans la cuisine où elle a installé un distributeur de savon liquide pour que je puisse me laver les mains. Le robinet

d'eau est recouvert d'une lavette pour éviter la contamination, puis avec un linge neuf je me sèche les mains sous le regard vigilant de Madame. Passé cette phase de décontamination, je peux avancer vers la chambre à coucher, bureau, la pièce stratégique de l'appartement. Il est 14h et son compagnon, Louis, 68 ans, en pyjama, est confortablement installé sur le lit double et m'accueille avec un grand sourire, ce qui tranche avec la mine sévère de sa compagne. De son côté du lit se trouve une table de

chevet recouverte de paquets de mouchoirs neufs, de spray et d'inhalateurs. A côté du lit je ne manque pas d'apercevoir une poubelle remplie de mouchoirs en papiers. «Regardez», d'un geste Madame Pauline Mulot me montre la poubelle, «Louis, est toujours aussi enrhumé, pourtant nous sommes en été et il fait chaud. Je garde les fenêtres fermées pour qu'il ne respire pas toute la poussière et les pollens de dehors». Mais, je demande innocemment, «est-ce que Louis sort de temps à autre de l'appartement»? «J'ai de la peine à marche», se défend le patient «et avec mon manque d'équilibre je risque de me ficher par terre». C'est vrai qu'il a peu d'équilibre suite à son AVC survenu dans le contexte d'une hypertension, d'un tabagisme et de la prise d'Antabus. D'entente avec Louis et sa compagne, j'avais pu introduire un traitement d'Antabus en raison d'un alcoolisme sévère, accompagné d'accès de violence, de rage et de menaces avec un couteau de cuisine.

«Bon, qu'est-ce que vous faites contre son rhume» m'interroge Mme Mulot. Je vais examiner Louis et m'avance pour m'asseoir au bord du lit. «Non, non,» s'écrit, la compagne, «il faut d'abord mettre un drap sur le lit, vous ne pouvez-vous asseoir sans cela». L'examen auscultatoire montre des signes d'un emphysème, connu, si non tout est normal.

Oui, qu'est-ce que l'on peut entreprendre pour améliorer cette rhinite chronique. Les tests allergiques sanguins avaient bien mis en évidence une allergie à la poussière et aux graminées, mais tout est impeccable dans cet appartement. Je suis sûr que même avec une loupe on ne pourrait apercevoir un grain de poussière. Le parquet fraîchement ciré est lisse comme une patinoire et je comprends que Louis ait peur de se lever et de tomber. Même moi, je marche à petits pas par crainte de glisser.

«Il y a tellement de poussière ici, tous les jours je dois aspirer et nettoyer deux fois le parquet, ce n'est jamais fini, en plus il me semble qu'il y a comme des grains de blé qui viennent du sol» se plaint Pauline. La folie je me dis, une personne obsessionnelle, elle est de plus en plus dingue. Je lui demande si elle a vu réellement des grains de blé par terre, en lui faisant un peu sentir mon incrédulité. Le parquet est ancien, mais bien entretenu avec par ci par là des légers espacements entre les lames. Elle insiste. «Bon, chère Madame, avez-vous par hasard un tournevis?» je lui demande, en regardant ma montre; je devrais partir rapidement pour me rendre à la Maison de Retraite. La patiente part à la cuisine et revient avec l'outil.

Déterminé à en finir, car j'en ai assez de cette histoire folle, de cette folie qui plane dans cet appartement. Comment vérifier ce qui se

trouve sous le parquet? Muni du tournevis je commence à dévisser le seuil de la porte entre la chambre à coucher et le salon. Ce n'est pas si facile, il y a «des siècles» que personne n'a touché ces vis. Mais peu à peu elles cèdent et j'arrive à soulever le seuil en bois et découvre avec stupéfaction qu'à la place d'un isolant classique en laine de verre sous le parquet, s'étend une mer de grains de blé sur au moins 5–6 cm de profondeur. Comment est-ce possible, comment a-t-on pu utiliser ces grains de blé comme isolant? Il en fallait une quantité faramineuse pour remplir tous les espaces sous les parquets de l'appartement.

Nous contemplons cet enchevêtrement de chevrons créant des espaces remplis d'un isolant venant d'un autre âge. «Vous voyez maintenant que j'ai raison» m'interpelle Pauline. Je reste agenouillé et contemple le désastre. «Oui Madame, vous avez cent pourcent raison, et je vous prie de m'excuser de ne vous pas avoir cru». Tout devient clair, la rhinite chronique, la toux, les accès d'asthme, mais qui aurait pu s'imaginer une situation pareille. La patiente m'apporte un sac en plastique que je remplis avec les grains de blé en me demandant s'ils pouvaient germer et je m'imaginais un magnifique champ de blé, bercé par une légère brise. Il faut revisser le seuil de la porte et je regarde ma montre, je commence à avoir un sérieux retard.

«Qu'allez-vous faire maintenant» me demande Madame Mulot? Après réflexion je lui réponds: «Louis devrait continuer le même traitement, en plus j'aimerais lui donner un autre traitement anti-histaminique, le temps de trouver la solution par rapport au parquet. Si on mettait quelques souris sous le parquet, ce serait un festin pour elles, en plus elles se multiplieraient rapidement». La patiente n'apprécie pas du tout cette idée. «Après il faudrait amener un serpent, une couleuvre, pour manger les souris». Elle a peur des serpents et elle trouve que je deviens absurde, mais cette situation est totalement absurde.

Il faut avertir la Régie immobilière de cette trouvaille sous le parquet. «Mais, j'ai déjà fait venir la Régie à cause de toute cette poussière et ils ne me croient pas» argumente Madame Mulot et de continuer «c'est vous qui devez leur écrire» Je sais d'emblée que c'est inutile d'insister.

«D'accord, j'écirai et informerai la Régie, si vous me communiquez l'adresse et le nom de la personne en charge de votre immeuble».

Nous nous quittons en de bons termes: nous sommes contents tous les trois: Premièrement, Pauline Mulot avait tout à fait raison que la poussière dans l'appartement venait de sous le parquet. Deuxièmement Louis est content parce que ses symptômes ont une origine

concrète, «ce n'est pas que dans sa tête» Troisièmement, moi, je pars en peu en «héros», content d'avoir trouvé l'explication au rhume mystérieux de Louis, et à la poussière dans la maison, mais très embêté par la nouvelle charge de devoir m'expliquer et batailler avec la Régie Immobilière.

Le/la patient-e n'a pas toujours raison, mais quand il/elle se plaint, cela vaut la peine d'essayer de comprendre le pourquoi, même si de prime à bord, on ne saisit pas toute la problématique.

Correspondance

Dr méd. Jakob Roffler
j.roffler[at]hin.ch