

Interview de Saphiya GOALES

Est ce que tu peux me raconter ta dernière journée de travail ?

“Mes horaires c'est 8h\19h. Je ne travaille pas tous les jours. J'ai un rythme de 3 à 4 jours par semaine et je ne travaille jamais de nuit. Mes horaires sont vraiment entre 8h le plus tôt et 20h le plus tard. Donc vendredi j'ai fait une journée de 8h à 19h avec une pause d'une heure le midi. Le matin jusqu'à 13h j'étais en radio; donc j'ai un planning et j'accueille des patients. J'avais des examens à faire donc des radios de mains, de genoux, de chevilles, un peu de tout. Et avec ça on a des urgences. Dans le pôle médical où je travaille, il faut savoir qu'il y a mon service d'imagerie et un service de médecine générale. Des gens qui viennent sans rendez-vous, des gens qui tombent, des urgences etc.. sont accueillis là-bas et les médecins prescrivent souvent des imageries à faire en urgence. Donc jeudi j'ai eu pas mal de patients en plus de mon planning qui était déjà rempli, donc au lieu de faire 25 patients j'en ai fait 35. Parce que j'ai eu plein d'urgences d'enfants qui se sont fait mal etc et après j'ai eu une heure de pause. Ensuite, j'ai fait l'après midi en mammographie donc l'imagerie de dépistage des seins. J'ai fait ça de 14h à 19h avec un médecin. Donc on a des patientes qui viennent pour les dépistages organisés et d'autres non qui viennent juste comme ça. Et donc j'ai fait ça toute l'après- midi, j'ai eu aussi des biopsie mammaires. C'est-à-dire des gens qui ont déjà fait des mammographies où quelque chose d'anormal a été détecté. Pour compléter l'imagerie on extrait du tissu du sein grâce à une aiguille dans le sein directement qu'on envoie ensuite au laboratoire pour analyser et être sûre que ça ne soit pas un cancer. Vendredi après midi j'ai eu ça et donc j'ai eu des mammographies et enfin on a un créneau à partir de 18h on commence à faire les biopsie avec le radiologue. On l'assiste, on prépare le matériel stérile etc.”

Ça arrive souvent que tu sois obligé de rester plus longtemps à cause des patients qui étaient pas prévus dans ton planning ?

“Ça arrive souvent qu'on ai des urgences et généralement quand il y a un rush on prend un petit peu de retard mais on le rattrape assez vite. Ça ne m'est pas arrivé très souvent de finir très en retard parce qu'on ne met jamais rien dans le dernier créneau. C'est à dire que de 18h50 à 19h il n'y a pas de patients prévus, pour pouvoir rattraper le retard. Ca m'est arrivé une fois de finir en retard mais c'est parce que le patient est arrivé avec 15min de retard donc je l'ai attendu donc je suis partie un peu plus tard. Ou sinon avec la neige il y avait énormément d'urgence, plein de gens qui tombent. Mais je suis partie peut-être 5min plus tard donc ça va.”

As-tu déjà eu besoin d'interrompre un examen en plein milieu ?

“Oui, ça m'est déjà arrivé d'interrompre en plein milieu. Chez les enfants ça arrive pas mal parce qu'ils ne tiennent pas forcément la position, ils pleurent beaucoup donc l'examen n'est pas réalisable. Ou des fois ça arrive d'interrompre l'examen quand les patients ne se sentent pas bien. Moi j'ai déjà eu une patiente qui a fait un malaise lors d'une mammographie parce qu'il y a le stress, les bouffées de chaleur, et plein de choses qui jouent. Elle a fait un petit malaise donc j'ai interrompu l'examen. Sinon les patients alzheimer, pareil en mammographie j'ai eu une dame qui était alzheimer donc elle ne comprenait pas trop et dès que je partais pour faire l'imagerie du sein elle partait donc ça interrompt directement la

machine qui se met en erreur. Donc voilà les patients alzheimer ou qui ont des petits déficits mentaux c'est un peu plus compliqué. Donc on est obligé d'interrompre parfois les examens. Même les patients claustrophobes aussi au scanner, ça m'est déjà arrivé. C'était une patiente autiste qui était un peu claustrophobe et c'était impossible. On a tout essayé, on est resté avec elle, on a éteint la lumière enfin plein d'astuces mais rien n'a fonctionné donc on a dû la renvoyer et lui dire de revenir une prochaine fois en prenant peut-être un médicament pour la soulager pour qu'elle soit moins stressée. Ca m'est aussi déjà arrivé au scanner des patients qui font des allergies au produit qu'on injecte et du coup face à ça on est obligé d'arrêter l'examen et mettre des médicaments pour que l'effet secondaire du médicament passe. Il y a aussi des patients qui vomissent au scanner ça arrive chez les jeunes parce que le produit chauffe un peu dans le corps donc certains patients sont plus sensibles et vomissent au moment du scan. Ça m'est déjà arrivé un patient qui s'est mis à vomir sur tout le matériel donc on était un peu obligé d'interrompre l'examen. Mais après on essaye la plupart du temps de reprendre l'examen et de le finir mais des fois c'est pas possible comme pour les allergies."

Et pour les patients qui font des allergies il n'y a aucune solution pour qu'ils puissent quand même passer un examen ?

"En fait, l'allergie c'est à cause de l'iode et ça peut être très grave ils peuvent en mourir. Donc quand on sait qu'ils sont allergiques, on ne leur injecte pas ce produit là. On peut les faire passer en irm parce qu'on utilise un autre produit. On a des gens qui ont déjà fait des réactions allergiques donc on leur propose d'aller chez un allergologue comme ça ils savent à quel type de produit ils sont vraiment allergique et on peut en utiliser d'autres."

Quand les patients réagissent mal est ce que tu arrives facilement à gérer la situation? Est ce que parfois tu es toute seule ?

"Normalement quand c'est des examens avec injections théoriquement t'es pas censé être tout seul. Mais oui ça arrive souvent d'être tout seul au scanner. Tous les samedi, on est tout seul sur notre poste. Et ce n'est pas forcément lié à un manque de personnel mais le samedi on est souvent seul au scanner et en irm mais généralement on est 2 lors des injections pour éviter que tu sois tout seul à gérer les situations allergiques. Et moi j'ai déjà eu ce genre de situation mais comme j'étais avec d'autres gens c'est pas moi qui gérait l'allergie. Je l'ai jamais vécu en étant toute seule mais je sais que le jour où ça va m'arriver je vais vraiment paniquer. Mais il faut le vivre au moins une fois je pense pour savoir comment réagir. Après, je sais où se trouve l'adrénaline et tous les médicaments qu'il faut. Je sais combien de grammes il faut injecter etc. Mais tant que ça ne t'arrives pas c'est compliqué parce que le jour où ça t'arrives je penses que t'as un bug et c'est mieux de ne pas être tout seul dans ces moments-là. Tu peux très bien aller chercher de l'aide à côté, c'est une petite équipe donc tout le monde est un peu à côté et si on a besoin on peut aller chercher de l'aide."

Est ce qu'il y a déjà eu des erreurs de communication entre toi et un autre service qui aurait pu avoir des conséquences pour un patient ?

"On ne travaille pas forcément avec d'autres services parce que c'est une structure privée. Mais dans le public ça arrive un peu plus parce que tu travailles avec la réa etc. Moi vu que

c'est dans le privé j'ai pas vraiment de communication. On travaille avec certains médecins orthopédistes et tout mais mis à part ça, j'ai pas eu énormément d'erreur de communication qui aurait pu avoir des conséquences pour un patient. Mais des erreurs de communication, ça arrive. Par exemple, un médecin qui ne prescrit pas le bon côté, ça arrive énormément. Mais on communique toujours avec le patient pour confirmer parce que souvent les médecins ont des ordonnances type et ils les impriment sans mettre forcément le bon côté. Des fois ils mettent par exemple 'faire une infiltration du côté droit' alors que c'est le côté gauche. Donc nous on vérifie toujours avec les patients. Et dans le public ça nous est déjà arrivé avec la réanimation d'avoir des petits soucis de communication. Par exemple, ils ne nous appellent pas pour le bon patient alors ils faisaient une demande tardive et du coup le patient devait attendre toute la nuit avant de faire son examen donc son état se dégradait. Ca avait forcément des conséquences pour un patient surtout en réanimation parce que des fois t'as pas d'équipe de nuit donc t'as pas de médecin pour interpréter l'examen, donc tu ne peux pas faire faire d'examen. Donc ça, c'est déjà arrivé mais c'était quand je faisais des stages plutôt. A un moment le service de réanimation m'avait mis un bon de demande d'imagerie pour le lendemain mais le patient ne pouvait pas attendre le lendemain parce que si t'es en réanimation c'est que t'es pas bien mais bon. Après le patient n'est pas mort ou quoi mais son état s'est quand même beaucoup dégradé."

Est ce que t'as déjà dû improviser parce que le matériel ne fonctionnait pas correctement ?

"Concrètement, par exemple pour le scanner, quand on injecte on fait une perfusion. C'est déjà arrivé que le tuyau qu'on met pour raccorder le patient avec le produit soit défectueux et que le produit au lieu d'aller dans le corps du patient, tombe par terre. Mais c'est pas très grave pour le patient, c'est juste un défaut de matériel qui arrive souvent."

Est ce que tu peux me raconter un moment où ça s'est mal passé avec un client ?

"Alors, c'était pas moi au premier plan mais c'est un truc qui m'a quand même marqué. C'était un patient qui a pris rendez-vous pour une échographie abdominale. Mais sur son ordonnance, l'indication de l'examen nécessitait une autre échographie. Il avait pris un mauvais rendez-vous sur doctolib. Et du coup moi je suis manipulatrice en électroradiologie médicale, mais on peut pas faire toutes les échographies. Les échographies musculaires et ostéo articulaires, il n'y a que les médecins qui peuvent les faire. Et donc il devait passer un examen plutôt musculaire, et nous on n'est pas habilités à le faire. Et ce jour là c'était ma collègue qui était présente en échographie, donc une manipulatrice aussi. Elle ne peut donc pas faire ce genre d'examen. Ça arrive souvent que les patients se trompent lors de la prise de rendez-vous via doctolib. Par exemple, ils prennent des radios alors que c'est des échographies et quand ils se pointent, on ne peut pas leur donner des places comme ça. Donc ce qui s'est passé c'est que ma collègue lui explique que ce n'est pas le bon examen qu'il a réservé et il commence à s'énerver et ma collègue ne se laisse pas faire non plus. Donc ça commence à crier et moi j'arrive avec un autre médecin et on voit qu'il allait balancer la poubelle sur ma collègue. Il avait l'impression de ne pas être écouté et la pression est montée. Je pense que la manipulatrice n'a pas réussi à garder tout son calme. Il y a plein de circonstances qui font qu'on se laisse parfois emporter avec un patient. Le patient ne voulait pas se calmer, il lui faisait des menaces, et employait des mots assez violents. Et tous les patients qui attendaient dans la salle d'attente, même à l'accueil, même

dehors tout le monde l'entendait crier. On a dû le faire sortir et on l'a blacklisté donc il ne peut plus prendre de rendez-vous chez nous. Donc ça c'est une situation récente. Après, des situations où ça se passe mal, il y a aussi des patients racistes qui sont désagréables avec toi. Moi ça m'est déjà arrivé plus d'une fois mais quand c'est comme ça je répond jamais aux provocations. Et il y aussi des soucis de communication avec les patients. Par exemple, il y a des examens gynécologiques où on injecte un produit dans l'utérus pour voir si les trompes sont perméables ou pas, c'est à dire si la femme peut avoir des enfants ou pas. Et donc, les patients doivent récupérer le produit en pharmacie. Ça m'est déjà arrivé qu'une patiente l'ai bu comme si c'était un jus. Bien sûr il n'y a aucun risque mais c'est pas fait pour, c'est fait pour être injecté dans l'utérus et la je pense que c'est un manque de compréhension des consignes. Nous on envoie des documents que les pharmaciens sont censés expliquer mais je pense que c'est pas forcément lu et compris pas tous les patients."

Pour toi, est-ce que Doctolib est une bonne plateforme pour prendre rendez-vous en ligne ?

"Si il y a bien un point où je peux te dire que c'est compliqué, c'est vraiment les rendez-vous pris sur doctolib. Informatiquement c'est pas encore bien mis au point. Par exemple, sur les ordonnances que les médecins prescrivent, des fois il y a marqué radio pulmonaire. Sauf que nous, sur doctolib, il faut mettre radio du thorax. Sauf que les patients qui prennent rendez-vous, vont juste écrire radio pulmonaire donc ils ne retrouvent pas notre site. Donc on essaye de contacter doctolib pour faire des mises à jour mais ça reste un peu compliqué. On a plein de patients qui ne viennent pas parce qu'ils ne trouvent pas notre groupe alors qu'on a des créneaux de disponibles pour les patients. Donc informatiquement c'est pas encore bien mis en place. Il faudrait que doctolib comprennent que certains examens peuvent avoir plusieurs appellations différentes."

Est ce que tu peux me raconter un examen réussi dont tu es fière ?

"Alors, j'étais toute seule en radio. C'était une dame qui venait en fauteuil parce qu'elle était paraplégique d'un côté donc j'ai réussi à lui faire tout l'examen en étant toute seule. Je l'ai un peu scotchée, elle était très compréhensive. A la fin, elle était très contente; elle me disait que je ne l'avais pas fait sentir comme une personne en handicap. J'ai pas du tout fait comme on t'apprend à l'école, c'était vraiment moi et mon expérience donc j'ai essayé de faire des trucs et ça a très bien marché. Donc j'étais plutôt contente d'avoir pris en charge une patiente paraplégique mais le fait d'avoir communiqué avec la patiente c'était vraiment important."