

Continued from inside half-cover (IHC)  
Suite de la demi-page intérieure de la couverture

### Rick Neuls MD CCFP

*D<sup>r</sup> Neuls a pris la relève d'une pratique déjà établie dès la fin de sa résidence, où il travaille toujours d'ailleurs, prenant peu à peu conscience que la formation médicale ne donne pas d'expérience en affaires ni enseigne-t-elle les techniques de gestion. Il s'est vite rendu compte qu'il était possible de faire mieux et a consulté d'autres médecins sur la façon dont ils géraient leur pratique. Il a alors appris des solutions traditionnellement déficientes: limiter la visite du patient à un seul problème, ériger une barrière entre le médecin et le patient. Ces réponses l'ont incité à se demander: mieux gérer sa pratique, n'est-ce pas améliorer l'accès? Quand les patients savent-ils si un de leurs problèmes est celui qui est le plus important à mentionner? Il a examiné d'autres modèles de travail et a décidé de réduire les temps d'attente en maximisant chaque visite sur les plans de la prise en charge des maladies chroniques, du dépistage, du renouvellement des ordonnances et en éliminant les suivis inutiles. Ce principe de l'équilibre entre l'offre et la demande s'applique à ce qu'il dit aux étudiants en médecine et aux résidents : «Nous sommes conditionnés durant la formation médicale à ne pas dire non. Nous prenons un appel de plus, nous assumons une responsabilité de plus, nous prenons un patient de plus. Quand on me demande si je prends d'autres patients, je vois la situation ainsi: je peux dire oui à ce patient en particulier, mais je dirai non à mes autres 1 500 patients».*

*Dire la bonne chose. Dire des choses qui, inévitablement, sont vouées à l'échec. Le patient entre en fulminant, en colère, frustré; il s'assied et commence à faire des menaces à propos de tous ceux qui lui passent par l'esprit, des fantaisies violentes, et D<sup>r</sup> Neuls regarde la porte, se rappelant que le patient ne devrait jamais se trouver entre la porte et lui, mais il est trop tard. Alors, D<sup>r</sup> Neuls l'écoute, parce que c'est ce que veut le patient en définitive. Graduellement, le ton baisse, l'agitation diminue, la porte reste où elle est et le patient et le médecin sont aussi demeurés où ils étaient. Ils ont convenu d'un plan et le patient était suivi étroitement. Il a reçu de l'aide, par des appels téléphoniques, des consultations et de fréquentes visites au cabinet. Les choses semblaient s'améliorer et on prévoyait même un éventuel retour au travail. Un jour, la conjointe du patient a pris rendez-vous pour informer D<sup>r</sup> Neuls que son mari s'était suicidé. Au lieu de se demander comment D<sup>r</sup> Neuls avait bien pu échouer avec son mari ou de laisser entendre que le médecin était responsable de sa mort, elle l'a remercié de son aide et lui a remis une photo que son mari avait prise quelque temps auparavant, une photographie à intervalle d'Edmonton la nuit. Des lumières et des traînées lumineuses rouges. C'était une photo que le patient voulait depuis longtemps donner à son médecin, mais il ne l'avait pas fait. La photo se trouve depuis sur le bureau de D<sup>r</sup> Neuls. ❁*



Dr Neuls is a family physician with and Chairman of the Allin Clinic in Edmonton, Alta; Medical Director of the Citadel Care Centre in St Albert, Alta; and Clinical Lecturer in the Faculty of Medicine and Dentistry at the University of Alberta in Edmonton.

Dr Neuls est médecin de famille et directeur de la Clinique Allin à Edmonton en Alberta, directeur médical au Citadel Care Centre à St Albert, en Alberta et chargé d'enseignement clinique à la Faculté de médecine et de chirurgie dentaire à l'University of Alberta à Edmonton.



Dr Neuls with his wife, Lisa, and two of his sons, Emmett and Bryce.

*Dr Neuls en compagnie de sa conjointe, Lisa, et de deux de ses fils, Emmett et Bryce.*

Photos: Curtis Comeau, Edmonton, Alta

Texte | Story:

Shane Neilson MD CCFP, Erin, Ont

**LE PROJET DE LA PAGE COUVERTURE** *Le Médecin de famille canadien* entreprend un projet visant à tracer le portrait de la médecine familiale au Canada. La page couverture de la revue mettra en vedette un médecin de famille choisi au hasard dans notre liste de membres. Un court texte donnera un bref aperçu de la personne et de sa pratique. Avec le temps, cette sélection aléatoire deviendra représentative, car les différences, rassemblées, feront ressortir ce que tous les médecins de famille ont en commun.