

EXEMPLE DE COURRIER

Cabinet / Officine / nom de l'établissement XXX

Nom du professionnel

Adresse

À ... ; le XX / XX

Objet : Lettre d'avertissement

[Madame, Monsieur,]

Le [date] dernier, vous avez adopté une conduite inacceptable au sein de [mon cabinet/mon officine/nom de l'établissement] et je tenais à vous faire part de mon émotion. En effet [rappel des faits].

J'ai parfaitement conscience que les patients peuvent ressentir de la peur, de la douleur ou de l'impatience en attendant un diagnostic, avant de recevoir un traitement ou lorsque l'attente devient trop importante. Mais rien ne justifie de hausser la voix, de lever la main ou de dénigrer celles et ceux qui ont choisi de vous accueillir ou de se mettre au service des autres en s'engageant dans une carrière dans le milieu de la santé. Si les délais pour obtenir un rendez-vous comme les minutes passées en salle d'attente peuvent être sources d'agacement, ils prouvent cependant que nous ne négligeons pas votre prise en charge, et que nous sommes en réalité occupés à soigner celles et ceux qui comme vous espèrent les conseils d'un professionnel de santé. La sérénité nécessaire au soin est une responsabilité collective : les professionnels de santé doivent faire preuve de pédagogie, d'empathie et de discernement, les patients doivent eux demeurer calmes, courtois et à l'écoute.

C'est pourquoi, si vous étiez amené à reproduire ce type de comportement à l'avenir, je me verrais contraint de refuser de vous prendre en charge.

Sachant pouvoir compter sur votre collaboration pour maintenir une relation soignant/soigné apaisée, je vous prie d'agréer, [Madame, Monsieur,] mes sincères salutations.

[Signature]