Bons baisers du Bürgenstock

Daniel Widmer

Mon rédacteur en chef m'a demandé de vous raconter comment la SSMG en est arrivée, au Bürgenstock, à produire des recommandations de consensus sur la qualité. Vous lirez le résultat dans ce journal sous une autre plume, ici je vous parle de la méthode. Prenez une soixantaine de personnes et réunissez-les dès le vendredi après-midi et jusqu'au dimanche, par de beaux jours printaniers, sur un sommet de la Suisse Centrale.

Mais qui sont ces cardinaux en conclave?

Les membres du comité de la SSMG, les chefs de groupes de travail, les présidents cantonaux, les délégués des généralistes enseignants, quelque politicien, quelque journaliste, un monsieur des caisses, l'incarnation humaine de sigles divers: FMH, VSAO, SGIM, SGP, KHM, FMP et quelques autres. La plupart sont de cet âge mûr que flattent les habits rouges et si propice à la création de textes généraux et désincarnés, bien loin des passions … Et pourtant, c'est de passions dont je vais vous entretenir.

Et d'abord un doute …

… qui commence par une mise en bouche le vendredi soir entre le deuxième plat et le dessert. Un théologien herméneute nous parle de la qualité, de la contrôlite contemporaine, envisagée comme «morbus evaluationis». C'était un peu fort de café pour un conclave qui devait plancher sur le sujet que de le démystifier par avance, mais cela nous a fait du bien de nous rappeler que la médecine est aveugle sans perception de l'autre, sans subjectivité, sans émotions, sans une certaine sagesse: toutes choses où la finesse l'emporte sur la géométrie. Vous lirez aussi cette conférence en allemand dans notre journal.
Le lendemain, trois groupes sont constitués avec pour tâche de discuter sur le thème de la qualité sous l'égide d'un animateur, qui, pareil à Moïse, redescendra du Sinaï l'après-midi avec …

Les dix commandements du bon médecin de famille

Je ne vous rapporterai que les débats du groupe romand où nos confrères se sont vertement exprimés en présence du président de la FMH, Jacques de Haller, quelque peu critique face à leur sombre vision des choses. Mais c'est sans doute parce qu'il était là qu'ils ont voulu dire d'abord leur malaise et leurs émotions, car qui d'autre pourrait les entendre et les aider peut-être?
Tout commence par le …

… coup de colère

d'un ancien de la politique médicale qui, sa vie durant a affirmé qu'il fallait que nous façonnions des règles avant qu'on ne nous les impose. Maintenant, plus jamais il ne dira cela, après les humiliations subies suite à la formation continue obligatoire et au Tarmed: personne en effet – dit-il – n'a reconnu ces efforts des médecins. Le même chemin sera pris par la qualité. Son *honneur perdu* de généraliste est à son comble et il ne tendra pas l'autre joue pour recevoir encore des gifles. Pourquoi doit-on faire ce travail d'établir des commandements, renchérit un autre? En quoi est-ce lié à la suppression de l'obligation de contracter? Ne forgeons-nous pas les armes de nos ennemis qui vont ensuite nous sélectionner sur nos propres critères? Cela rappelle à un troisième l'histoire du condamné à mort qui montre au bourreau où coince la guillotine. Pur masochisme.

Figure 1.
Le repos du marcheur, aquarelle 19e siècle, coll. priv.

Le médecin n'est pas en dehors du monde

rétorque le Président de la FMH. La société demande des normes aussi bien pour le petit pain au chocolat sous cellophane que pour le médecin. Nous devons réfléchir à ces normes auxquelles nous devons adhérer nous-mêmes pour avoir une parole crédible face à la société. Le débat perd de la passion, à ses yeux, si l'on ne confond pas le petit beurre avec le boulanger.

Le boulanger et le petit beurre

Evidemment, la formule est belle et les collègues en sont restés pantois. Leur esprit eût-il été autre que d'escalier, qu'ils eussent rétorqué que le médecin ne fait pas des œuvres et que sa personnalité est engagée dans son action. Dans ce cas, il est difficile de toucher au résultat sans éclabousser l'artisan. Mais nous n'eûmes point le temps de citer Hannah Arendt, que le débat reprenait.

– Alors allons-y, parlons des normes: mais pourquoi les refaire; elles existent déjà et la WONCA en a fait une charte. Pourquoi s'épuiser à en refaire une?
– Mais que fait-on de notre parcours? De nos études, de notre formation postgraduée et continue? Si l'on a tra-

versé ces étapes, c'est peut-être que l'on n'est pas si mauvais que ça?
- Et si l'on établit des critères, que fera-t-on de ceux qui ne les respectent pas? Peut-on faire des critères sans parler de sanctions? Si l'on fait alors du «coaching» plutôt que de l'exclusion, combien cela va-t-il coûter et qui va payer?
- On se complique la vie pour 2% de moutons noirs et faire de l'ISO n'amènera à rien qu'à nous épuiser. Les pervers resteront pervers.
- La population des médecins est diverse et cette diversité participe à la qualité. Plus on introduit de normativité et plus on restreint la diversité.
- Et que fait-on des 20% de médecins suisses en burn-out? Promouvons l'intervision, c'est là que l'on peut changer quelque chose, et cessons de mettre des règlements.
- N'oublions pas que nous devons la qualité au patient et à personne d'autre. Quant à nous, nous nous devons d'être plus heureux et cessons de nous fustiger. Restons-en là.
- C'est la qualité de notre vie qui est aussi un enjeu. La qualité de la relation à soi, l'ouverture personnelle au delà du travail. La bonne médecine dépend de ce que l'on est et ce n'est pas une qualité évaluable comme un examen de laboratoire ou une radiographie.

Evaluation, normes, contrôles, masochisme, honneur perdu, moutons noirs, abolition, Couchepin, santésuisse, sanctions, condamnation, exclusion, guillotine, épuisement, burn-out, dépression …

Voilà, mis en mots, ce que les élites de la médecine générale ont sur le cœur, élites qui se voudraient «pro-actives» – en ce vilain français issu des modes – et qui souhaiteraient éviter de se plaindre. Lorsque l'on nous dit qu'il faut parler de la qualité pour définir notre identité, et non pour autrui, sachons voir le mécanisme de défense face à une angoisse bien réelle. Il ne s'agit pas d'annuler, ni de refouler notre crainte.

Devant nous la menace d'une géométrie toute puissante qui demande à la finesse de se faire transparente pour la supprimer.

Il faut passer par cette catharsis de l'esprit, cette confrontation à ce dont on voudrait qu'on ne parle pas, à nos craintes, pour aller de l'avant. Malgré tous les enthousiasmes affichés de quelques ardents parmi nous, les jeunes ont saisi le message latent, eux qui sont loin de songer à nous succéder.
Cela dit pourquoi ne pas réfléchir à notre identité? Mais, dit-on, l'identité c'est un discours et la crédibilité un autre. Comment parler au pouvoir? Suffit-il de développer des thèmes centrés sur des idéaux pour être entendus? Y aurait-il un discours à usage interne et un discours défensif? Pour le président de la FMH, il n'y a qu'un seul discours et notre travail sur notre identité peut se manifester à l'intérieur comme à l'extérieur. Si nos critères sont bons pour nous, ils sont bons pour les autres. Ainsi, sans dualité, notre visibilité est parfaite et nous pouvons restaurer notre honneur perdu. Ce n'est pas du masochisme que de faire une charte, c'est se donner les moyens d'affirmer ce que l'on fait de bien. Quant à l'existence du titre FMH et au contrôle de la formation continue, cela nous rend service de les montrer à nos interlocuteurs. Il en sera de même de la qualité …

… cessons la paranoïa:

tout le monde politique est persuadé que la médecine générale est nécessaire. Personne ne veut nous détruire.
Après ce serrage de boulons présidentiel, le groupe galvanisé a travaillé sur les thèmes que la SSMG se devait de valoriser et vous en retrouverez la substantifique moelle dans la synthèse du comité.
Il est vrai que ce dimanche au Bürgenstock fut splendide, l'air transparent et la visibilité totale: la beauté du paysage était une évidence universelle. Je pus un instant y oublier mes brouillards quotidiens et cette expérience du médecin, qui change son discours en fonction de son patient, car tout discours va de quelqu'un à quelqu'un. Peut-être n'en va-t-il pas de même dans le monde politique? Ou alors la volonté de transparence, de discours universel, serait-elle une ruse?