

# Anna ou l'incarnation du médecin de famille idéal de demain

François Héritier

Vice-président de la SSMG

Dans quel environnement les médecins de famille de demain évolueront-ils? Quelles seront leurs spécificités, que devront-ils apporter? Avec Anna, personnage sorti de son imagination, François Héritier, médecin de famille dans le Jura, dresse le portrait robot du médecin de famille de demain et tente de montrer les exigences auxquelles il devra répondre sur le plan social, professionnel mais aussi au niveau de sa personnalité.

Aujourd'hui, je me suis réveillé heureux. J'ai rêvé de mon successeur. Je l'ai vue, elle, Anna. Car c'est une femme, encore jeune, épanouie, bien dans ses escarpins.

Tendre et attentive, elle écoute et c'est visible, elle sait écouter. L'oreille tendue, le regard en éveil, elle sait lire les silences de son interlocuteur, elle peut interpréter et refléter ses mouvements. Répéter, résumer, reformuler, elle a tout appris et maintenant elle le pratique naturellement, en experte en communication interpersonnelle. Elle est formée également en processus de changement. Avec ouverture et empathie, elle peut valoriser et motiver son patient, elle le traite en partenaire et lui permet d'explorer son ambivalence afin de faciliter la modification du comportement délétère pour sa santé. Créative et libre, elle préserve le cœur de son activité, l'intimité de la relation confiante médecin-malade. Anna s'appuie aussi sur de solides connaissances techniques et scientifiques pour offrir les soins les plus adéquats, basés si possible sur des preuves. Rompue aux arbres décisionnels et conférences de consensus élaborés par des comités parfois trop spécialisés, elle se montre souple et s'efforce d'adapter ces outils à la réalité de son patient, de son milieu et de ses attentes. Persévérante, elle accepte de gérer l'incertitude inhérente à la médecine ambulatoire, sachant canaliser les demandes intempestives de patients trop pressés.

Un mot caractérise le quotidien d'Anna: *réseau*. Car toutes ses compétences relationnelles et scientifiques, elle les exerce dans un groupe. Avec ses collaborateurs et ses collègues, elle échange à longueur de journées et partage ses inquiétudes, ses avis, son savoir. Régulièrement, au sein d'un groupement régional de praticiens, elle fait part de ses expériences, apprend des autres, révise ses connaissances et harmonise son activité médicale pour une plus grande cohérence et une meilleure prise en charge de ses patients. Réseau signifie également partenaires de soins avec délégations de certaines tâches spécifiques à d'autres professionnels de la santé. Et Anna privilégie ces rencontres inter- et pluridisciplinaires, parce que très souvent des solutions sont trouvées pour dénouer une situation psychosociale bloquée ou pour faire adhérer un malade chronique à son traitement.

Moins fréquemment ont lieu des réunions avec les assureurs et les représentants des assurés pour discuter financement bien sûr, mais aussi pour élaborer ensemble, entre partenaires confiants et respectueux, des concepts thérapeutiques pour certaines pathologies lourdes et des programmes de prévention basés sur les statistiques du réseau. Les données électroniques permettent des analyses précises et fiables des problèmes sanitaires locaux et incitent à des mesures ciblées et adéquates. L'informatisation du système dans un tel climat de partenariat garantit également une gestion plus transparente et autorise des incitatifs financiers aussi bien pour le médecin que pour l'assuré. Se sent-elle, Anna, contrôlée, épiée, suspectée? Pas du tout, car le cœur de son activité, la relation à son patient, n'est pas touché et elle est toujours libre de prodiguer ou de prescrire le soin qu'elle estime le plus approprié.

De plus, elle vit dans ce mode d'organisation et de coopération depuis ses plus jeunes années de médecine. Etudiante déjà, elle fréquentait le réseau de son parrain, un praticien installé en cabinet de groupe, qui

l'a initiée aux plaisirs de la médecine ambulatoire et lui a fait découvrir la richesse de la relation humaine débarrassée de l'apparat universitaire. C'est là qu'Anna renforça son intime conviction d'avoir choisi la bonne profession, c'est alors qu'elle se décida pour une spécialisation en médecine interne générale. Aidée par l'Institut de médecine de famille et par son mentor, elle put planifier ses années postgrades et obtenir une formation structurée et pratique, complétée par plusieurs mois d'assistantat en cabinet. Au terme de son cursus, elle avait atteint tous ses objectifs d'apprentissage et elle obtint sans difficultés son titre de spécialiste lui permettant d'exercer à la charge de l'assurance sociale. Depuis lors, Anna fonctionne sans contraintes dans un système qui lui convient. D'entente avec ses collègues, elle aménage son temps de travail pour concilier sa vie de famille. Elle est rémunérée sur une base contractuelle régulièrement révisée combinant un paiement par capitation et à l'acte.

Et le service de garde me direz-vous? Il est devenu peu contraignant avec l'instauration d'un tri téléphonique centralisé, l'élargissement des cercles de garde et la possibilité d'effectuer cette obligation soit en première ligne à l'hôpital soit en deuxième à domicile. Un dédommagement pour astreinte est prévu.

Du plaisir à pratiquer? Evidemment. Une qualité de vie privée et professionnelle? Certainement. Une envie pour susciter des vocations et assurer la relève? Probablement. Une utopie, un rêve, cette Anna? Telle une icône de magazine inaccessible? Ce soir, je m'endors heureux car je sais des images qui, un jour, se concrétiseront, surtout si nous pouvons décider quelle forme et quelle chair elles peuvent prendre.



Die deutschsprachige Version dieses Artikels wird im Heft 23 von «PrimaryCare» erscheinen.

Dr François Héritier  
21, rue Saint-Germain  
2853 Courfaivre  
heritier.uf@bluewin.ch