

Jürg Bänninger

ReMed – un réseau de soutien pour médecins

Compte rendu de l'atelier A2 du congrès du CMPR 2012 à Lucerne.

Etre entraîné dans le tourbillon de la crise et se trouver simultanément hors-jeu en raison de cette crise – destin, dérapage? ReMed, un réseau de soutien pour les médecins, a organisé un séminaire à l'occasion de la journée de formation continue du CMPR 2012 à Lucerne. Sur la base de situations caractéristiques vécues par le service de conseil et d'assistance téléphonique, les médecins intéressés par le sujet ont mené activement des réflexions sur les possibilités et les limites de ReMed ou d'autres formes d'entraide en situation de crise.

Lorsque les nerfs sont à vif

Au séminaire, les participants discutèrent entre autres de la manière de procéder et de motiver les appelants à entreprendre les modifications nécessaires dans les cas suivants.

Une collègue s'était adressée au service d'assistance pour demander ce qu'elle pouvait faire pour une médecin dirigeante hospitalière licenciée après un incident grave arrivé dans des circonstances traumatisantes. Ces situations sont hélas encore très fréquentes. Après avoir déjà rencontré des problèmes par le passé, la médecin doit à présent changer d'orientation.

Un spécialiste exerçant en ville, dont les troubles bipolaires sont connus, présente manifestement un comportement hypomaniaque. Son épouse, jusque-là toujours à ses côtés au cabinet, l'a quitté, et l'assistante médicale est partie elle aussi. Il veut alors vendre «immédiatement» son cabinet médical. Il a interrompu son traitement psychiatrique et recourt à l'automédication.

Une médecin de famille spécialisée en gynécologie s'investit sans relâche pour des patientes avec problèmes sociaux. Cependant elle est débordée par les tâches administratives et elle doit passer de nombreuses heures à sa comptabilité professionnelle et fiscale. De plus elle est atteignable en permanence par téléphone et elle fournit les renseignements de manière très détaillée.

Une médecin assistante allemande, déjà d'un certain âge, qui travaille dans le service d'urgences où elle a accompli sa formation, se sent complètement débordée en raison du manque d'appui professionnel. Elle est sous pression permanente. Elle voudrait démissionner et se trouver une nouvelle orientation, mais elle a des doutes quant à sa situation en regard du droit du travail.

Et puis il y a cet autre appel d'urgence d'une collègue médecin: son époux a abusé de somnifères et provoqué un incident à risque vital. Elle ne sait plus comment continuer.

Agir rapidement en cas de problèmes

Les participants au séminaire ont mené des discussions animées, parfois très contradictoires, sur les méthodes à adopter dans ces différents cas. Les membres de ReMed ont souligné qu'au stade précoce, il est souvent utile qu'une personne de confiance proche attire l'attention de l'appelant sur les problèmes qui se préparent. D'autre part, l'expérience montre que les appelants sont généralement sollicités à s'annoncer auprès de ReMed par des personnes extérieures. A ce sujet, les cercles de qualité, les interventions et les groupes de Balint créent une ambiance de confiance et de soutien qui peut s'avérer très bénéfique.

L'activité de ReMed est centrée essentiellement sur le conseil. Un membre du comité de direction médical, composé de deux hommes et de trois femmes, s'annonce auprès de l'appelant dans



© Francisco Caravana | Dreamstime.com

les 72 heures après la prise de contact via le centre d'assistance téléphonique. C'est la FMH qui prend en charge les coûts des deux premières heures de consultation, qui suffisent fréquemment pour envisager une solution. Le solde des consultations est pris en charge par la caisse maladie ou l'appelant lui-même, et il est effectué généralement par des spécialistes associés au réseau ReMed. Les prestations de ReMed sont faciles d'accès, anonymes si désiré et strictement bénévoles.

Le spectre des sollicitations est extrêmement large: il s'étend du simple renseignement à l'élaboration d'un bilan de situation détaillé, et il s'agit parfois de gérer des situations d'urgence très graves et complexes.

ReMed et son réseau de centres de consultations et de collèges

ReMed recrute ses membres principalement dans les groupes d'intervention. Dans la situation spéciale qu'est la relation médecin-médecin-patient, nous rencontrons des écueils spécifiques pour lesquels l'intervention est une bonne garante de qualité. Le comité de direction connaît d'ailleurs personnellement chacune des personnes de confiance.

Les questions de droit particulièrement délicates sont bien entendu confiées à des spécialistes du domaine juridique. Si nécessaire, ReMed peut mettre sur pied une commission d'éthique appropriée. En ce qui concerne les personnes impliquées dans des erreurs de traitement, appelés également «deuxièmes victimes», ReMed a instauré une collaboration étroite avec la Fondation pour la Sécurité des Patients qui propose d'excellents ateliers sur la culture de la sécurité à l'intention des cadres.

Correspondance:

Dr. med. Jürg Bänninger
 Facharzt für Allgemeine Medizin FMH
 Systemtherapeut ZSB, Brüelstrasse 1
 8932 Mettmenstetten, j.baenninger[at]hin.ch