

Alexander Minzer, Président de l'ASMPP

Rêves réalisés et réseaux



Je parlais l'année dernière de rêves réalisables et irréalisables et aujourd'hui, un an plus tard, je suis ravi de pouvoir dire que, parfois, même des rêves présumés irréalisables peuvent devenir vrais lorsque l'on y croit et que l'on évolue dans un réseau adapté.

Grâce à un engagement inlassable au cours de l'année dernière, il a bel et bien été possible d'empêcher la fermeture de la clinique psychosomatique stationnaire de l'hôpital de l'île de Berne. Celle-ci est non seulement restée ouverte, mais elle est également sortie de cette crise encore plus forte. Aujourd'hui, un an plus tard, elle est équipée, en plus de la station de lits qui a été quelque peu réduite pour des raisons de restructuration, d'une clinique de jour. Une suppression de postes n'a pas eu lieu. Une extension est même envisagée. Les rêves sont devenus réalité. Un voyage dans le futur de la psychosomatique. Tous doivent désormais embarquer pour cette aventure!

A vrai dire, je souhaitais parler des réseaux pour une autre raison. La qualité du fonctionnement des cabinets médicaux avec leurs réseaux dépend toujours de l'état de leurs voies de communication. J'ai ressenti cela avec la plus grande évidence un mardi matin de novembre.

Réseau en panne ...

D'habitude, je lis mes courriers électroniques le matin avant mes consultations, afin d'avoir à disposition les derniers rapports pour la rencontre avec les patients. Rien ne laissait présager que la journée allait être bouleversée par l'imprévu. Peu de temps auparavant, un spécialiste en informatique était venu au cabinet pour optimiser mon réseau.

8h30: panne d'Internet. A l'heure actuelle, une calamité pour le cabinet de médecine générale. A une époque où nous nous basons de plus en plus ou presque exclusivement sur la communication électronique, une véritable catastrophe. Heureusement, le réseau interne du cabinet fonctionnait encore. Travaillant encore sur papier, j'ai pu poursuivre mes consultations. Pourtant, cette coupure de communication vers l'extérieur m'a soudain plongé dans une sorte d'isolement. Je m'imaginai quelle aurait été la situation si le modèle d'un dossier médical avec données s'était trouvé sur un serveur externe. Tout aurait été paralysé. Par chance, ce n'est pas le cas chez moi, mais je me sentais tout de même mal à l'aise. Quelque chose manquait. Mais quoi? La panne a néanmoins perturbé le fonctionnement du cabinet. J'ai dû prendre contact en urgence avec le spécialiste en informatique. Comme toujours, ce dernier était injoignable, car il avait naturellement de nombreuses urgences à gérer. Il n'a rappelé qu'en début d'après-midi. Et proposé une solution d'urgence

non conventionnelle. De la médecine de premier recours pour le réseau informatique du cabinet. Pourtant, ceci n'a apporté aucune aide. Une solution approfondie avec remplacement du routeur a dû être envisagée. Accomplir tout cela rapidement, en plus des consultations et sans communication Internet qui fonctionne, relève quasiment de l'impossible. Malgré tout, j'ai commandé la pièce de rechange. Elle doit arriver au cabinet dans les prochains jours. Problème résolu sans la visite à domicile du consultant en informatique.

Mercredi matin: mon assistante médicale en chef, qui est normalement en congé le mardi et ne s'intéresse pas aux réseaux informatiques, prend connaissance du désastre de la veille. Avec une approche pratique, elle affirme connaître le problème, qui viendrait simplement du câble relié au routeur. Elle le secoue un peu et voilà, depuis, l'Internet fonctionne sans problème. J'ai désormais un routeur qui traîne au cabinet sans être utilisé, mais disponible sur demande.

... et réseaux qui fonctionnent

A ce sujet me vient à l'esprit l'analogie avec les réseaux de médecine familiale. Le réseau entre médecin – spécialiste ou spécialiste – spécialiste. Et la mise en réseau avec tous les autres prestataires médicaux. Tout fonctionne pour le mieux. Diagnostics médicaux, propositions thérapeutiques, communication des rapports. Le patient est géré par le médecin de famille accompagné de son réseau. Il est adressé à un collègue puis redirigé vers le médecin de famille. Nous discutons, expliquons, conseillons.

Mais, en tant que médecins de famille, savons-nous toujours vraiment ce que le patient souhaite? Avons-nous le temps et l'énergie de lui demander ce qui lui tient profondément à cœur et de lui faire bénéficier ensuite de l'avantage du réseau? Savons-nous s'il n'existe pas un mauvais contact vers nous, le routeur du réseau de médecine familiale?

Il est pourtant essentiel de vérifier que nous avons vraiment compris les problèmes de nos patients. Car, lorsque nous les avons perçus, le réseau fonctionne beaucoup mieux et il ne reste pas le sentiment fade que, quelque part, d'une certaine façon, quelque chose cloche!

Au nom de la rédaction de *PrimaryCare*, des *Editions médicales suisses EMH* et aussi en mon propre nom, je vous souhaite à tous de joyeuses fêtes et une heureuse nouvelle année.

Alexander Minzer

Correspondance:
Dr Alexander Minzer
Breitenstrasse 15
4852 Rothrist
Alexander.Minzer[at]hin.ch