

ReMed: écho positif à la phase pilote

ReMed est à l'écoute des médecins qui traversent une période de crise. Lorsqu'un médecin prend contact avec ReMed, une équipe de conseillers expérimentés lui répond dans les 72 heures et élabore pour le médecin des possibilités d'agir personnalisées. La FMH a lancé le réseau de soutien en 2007 sous forme d'un projet pilote dans les cantons de Thurgovie et de Neuchâtel. Depuis cette date, ReMed est intervenu près de 80 fois. Le réseau de soutien sera prochainement étendu à toute la Suisse.

Michael Peltenburg,
Martina Hersperger,
Jürg Bänninger,
Peter Birchler,
Jacqueline Torgler

Vivre une période de crise n'est pas étranger à la vie des médecins. Ces passages à vide arrivent à l'improviste dans leur quotidien et mettent leur vie sans dessus dessous. Il peut tout aussi bien s'agir d'un conflit professionnel qui dégénère soudainement, que d'une erreur de diagnostic qui ébranle la confiance en soi, ou de problèmes de couple qui mettent de mauvaise humeur. Des études démontrent que les médecins, précisément, souffrent souvent d'une «grande fatigue émotionnelle». En proportion, les femmes sont encore plus touchées que leurs collègues masculins [1].

Les médecins sont tout aussi peu préparés aux crises que les patients qu'ils accompagnent tous les jours. C'est pour eux difficile de faire appel à une aide extérieure d'autant plus qu'ils ont du mal à se considérer comme des patients, et ils ne se comportent pas non plus en tant que tel. La décision de suivre un traitement n'est pas évidente à prendre – ils ont toujours le prétexte de l'automédication.

En 2001, le Manifeste de Barcelone [2] a ouvert un vaste débat sur la santé des professionnels de ce secteur. Il plaide en faveur de programmes de soins («care programs») spéciaux, en l'occurrence un traitement confidentiel des médecins atteints de problèmes psychiques ou sujets à des dépendances. Les organisations professionnelles et les autorités doivent aussi être associées à ces programmes et y assumer une fonction de soutien. L'«European Association for Physician Health» [3] est une plateforme très active, issue de ce mouvement.

Projet pilote de la FMH

La création en 2007 du réseau de soutien pour les médecins ReMed par la Fédération des médecins suisses (FMH) s'inscrit dans cette veine. Au centre des préoccupations se trouvent la santé du médecin ainsi qu'une réflexion approfondie sur les risques professionnels et personnels. En cas de surmenage ou si des difficultés surviennent, l'offre de ReMed doit répondre à temps aux demandes d'aide des médecins et les épauler. L'objectif est de garantir une qualité élevée de la prise en charge médicale.

- ReMed transmet aux médecins, à titre préventif, ses connaissances et ses expériences sur la promotion de la santé et la prévention.
- ReMed dispose d'un large éventail de prestations pour épauler les médecins en situation de crise (intervention – mentoring – coaching).
- ReMed conseille les médecins qui viennent d'eux-mêmes frapper à sa porte lorsqu'ils (ou une instance régulatrice) veulent savoir s'ils répondent aux exigences actuelles en matière de qualité (Assessment).

La structure de ReMed prévoit une séparation claire entre les tâches médicales et organisationnelles. Malgré le contrôle budgétaire, la FMH n'a ni accès au dossier personnel ni à celui du traitement. ReMed est soumis au secret médical. Lors de la phase pilote, le projet a tout d'abord été déployé dans les cantons de Thurgovie et de Neuchâtel.

Parmi les principales raisons de faire appel à ReMed on compte notamment le syndrome d'épuisement (burnout)

Comment fonctionne ReMed

ReMed conseille les médecins qui traversent une crise. Lorsqu'un médecin prend contact avec ReMed, une équipe de conseillers expérimentés lui répond dans les 72 heures et discute avec lui de sa situation personnelle. Il est extrêmement facile de contacter le réseau de soutien, par internet, par courriel ou par courrier postal. ReMed a par ailleurs mis en place une ligne d'assistance téléphonique accessible 24 heures sur 24 en plusieurs langues au 0800 0 73633.

Les entretiens se déroulent entre pairs, de médecin à médecin; toutes les possibilités d'être aidé sont élaborées en commun. Etre à l'écoute, transmettre, re-

1 Keller R, Hornung R. ReMed Machbarkeitsstudie. Schlussbericht. Zürich; 2007.

2 PAIMM Program, 2001: Manifest of Barcelona.

3 EAPH: European Association for Physician Health: www.eaph.eu

Correspondance:

Dr Michael Peltenburg,
Directeur du projet
et spécialiste en médecine
générale FMH

michael.peltenburg@hin.ch

donner confiance – l’approche et le conseil se sont montrés très efficaces lors de la phase pilote du projet ReMed grâce à une intervention très professionnelle en situation de crise. Les prestations de conseil sont harmonisées avec les besoins personnels. Les différentes étapes sont structurées comme suit:

- Appels à ReMed: directement à l’équipe de conseillers, via le site internet ou la ligne d’assistance;
- Prise de contact par ReMed dans les 72 heures;
- Élaboration commune des possibilités d’agir;
- Documentation du dossier médical dans un journal de bord uniquement accessible au consultant.

Expériences acquises avec ReMed

ReMed a enregistré 63 cas pendant la période d’évaluation de la phase pilote. La majeure partie des contacts ont été pris par téléphone ou courrier électronique. Chaque cas a en moyenne fait l’objet de plus de 5 contacts. Dans $\frac{3}{4}$ des cas, la personne concernée a pris directement contact avec ReMed; dans les autres cas, c’est une tierce personne qui a établi le lien avec ReMed.

Parmi les principales raisons de faire appel à ReMed on compte notamment le syndrome d’épuisement (burnout), souvent mêlé à une impression d’être dépassé par sa vie professionnelle ou familiale. La rubrique «Autres» englobe entre autres la culpabilité après une erreur de diagnostic, les séquelles d’un accident, les traumatismes secondaires ou la tension due à des procédures pénales en suspens. On a constaté dans deux cas un risque latent de suicidalité. L’âge moyen des personnes qui se sont adressées à ReMed est estimé à 50 ans environ – un quart ont toutefois moins de 45 ans. Un tiers environ des personnes qui contactent ReMed suivent déjà une thérapie.

Depuis l’été 2008, ReMed a de plus en plus pris la tournure d’un projet national. La priorité n’est plus uniquement fixée sur les cantons pilotes de Thurgovie et de Neuchâtel, le réseau de soutien agit aujourd’hui sur l’ensemble de la Suisse. La phase pilote a permis de cristalliser deux tâches principales: les interventions en cas de crise et le rôle d’intermédiaire avec les spécialistes.

Communiquer en conséquence

Pour que les médecins puissent faire appel à ReMed lorsqu’ils en ont besoin, ils doivent bien évidemment le connaître. A cet effet, le réseau de soutien pour les médecins a mis en place le site internet www.swiss-remed.ch qui regroupe toutes les informations importantes. L’année dernière, 100 internautes par mois se sont en moyenne rendus sur ce site, la tendance est légèrement en hausse.

La stratégie de communication s’articule autour de la ligne d’assistance téléphonique 24 h sur 24 au 0800 0 73633, mais aussi du papillon conçu par ReMed et largement diffusé dans les cantons pilotes. Tous les supports de communication ont été réalisés en plusieurs langues, notamment grâce à l’appui des départe-

tements spécialisés de la FMH. Ces derniers ont également prêté main forte à la définition des Standing Office Procedures (SOP) et à la rédaction de directives et du règlement sur la protection des données.

ReMed est aussi présent dans les médias. Le comité de direction a régulièrement publié des articles dans le Bulletin des médecins suisses. Il a également répondu aux questions des journalistes de la radio, mais aussi à celles de la presse écrite quotidienne, hebdomadaire ou spécialisée. Le réseau de soutien a aussi participé à différents congrès en Suisse et à l’étranger, organisé des ateliers et des rencontres régionales, entre autres avec la troupe de théâtre «Knotenpunkt». Dans le canton de Thurgovie, le projet a été présenté devant 160 membres de la société cantonale de médecine, dans le canton de Neuchâtel, il a été discuté avec l’ensemble des psychiatres de Suisse romande.

Extension à toute la Suisse en octobre 2010

Au terme de la phase pilote, ReMed va être étendu à l’ensemble de la Suisse. La FMH continuera d’assumer le financement du projet. ReMed veut désormais aussi associer au projet les organisations faïtières de la FMH et les organisations partenaires du corps médical dans le cadre de comités consultatifs. Grâce à ces échanges réguliers, ReMed doit pouvoir poursuivre son développement futur en bénéficiant d’un soutien encore plus large. La phase pilote de ReMed a été accompagnée par les travaux d’évaluation d’un consultant externe. Les observations et les recommandations émises seront également prises en compte pour la poursuite du projet. Le lancement à l’échelle du pays sera accompagné des nouvelles créations de la célèbre caricaturiste bâloise Anna Hartmann.

Figure 1

Nombre de cas et raisons de faire appel à ReMed.

| Nombre de cas | |
|---|------|
| Hommes | 44 % |
| Femmes | 56 % |
| Raisons | |
| Syndrome d’épuisement, dépression | 43 % |
| Maîtrise de la vie quotidienne / du cabinet | 32 % |
| Dépendance (à l’alcool par exemple) | 13 % |
| Autres | 12 % |

Qui est ReMed?

Le comité de direction de ReMed est composé de Michael Peltenburg, Hinwil, responsable du projet; Martina Hersperger, responsable du département DDQ de la FMH; Werner Tschan, Bâle, jusqu’au printemps 2009; Jürg Bänninger, Mettmenstetten, depuis l’été 2009; Peter Birchler, Zurich, depuis l’été 2009; Jacqueline Torgler, Genève, depuis le printemps 2010. Le projet pilote a aussi bénéficié du soutien de deux équipes régionales. Pour le canton de Neuchâtel Jacques Walker, Ingrid Bidlingmeyer, Willy Buss, Xavier Ventura, Irma Felber et Carole Weil, pour le canton de Thurgovie Karl Studer et Franz Lüthi. ReMed a fait l’objet d’une évaluation externe conduite par Pierre Walther, fast4meter.