

## Concept bref ReMed Suisse

### 1 Introduction

Les médecins s'emploient au maintien et au rétablissement de la santé de leurs patients. Leurs conditions de travail les exposent toutefois plus que d'autres à des risques susceptibles de les conduire à de graves problèmes de santé psychique et physique (Keller et al 2007). Les principaux facteurs de risques de nature institutionnelle sont les suivants: exigences professionnelles élevées, horaires longs et irréguliers, stress (manque de temps ou travail sous la pression du temps), nombreuses tâches administratives et attentes de plus en plus élevées des patients (Bergner 2006, [Goehring et al. 2005](#)). C'est pourquoi de nombreux médecins s'occupent activement de leur santé, tiennent compte de leurs limites face au stress et recourent, le cas échéant, aux possibilités offertes en matière de supervision. Mais ils tombent aussi malades et ils n'ont souvent pas l'habitude d'endosser le rôle de patient et de demander de l'aide. Ils ont, eux aussi, le droit de recevoir un traitement approprié et de choisir librement leur thérapeute sous garantie du secret médical.

C'est ainsi que la FMH a décidé, au printemps 2007, de lancer le projet-pilote ReMed dans les cantons de Thurgovie et de Neuchâtel. Au terme de la phase pilote qui aura durée 4 ans et de l'évaluation externe finale, le projet ReMed sera introduit dans toute la Suisse.

### 2 Objectif et groupes-cible

ReMed est un réseau de soutien pour médecins qui a pour but de maintenir la capacité fonctionnelle du médecin, de garantir la sécurité des patients et de promouvoir la qualité des soins. ReMed contribue à lever un tabou en ce qui concerne les charges professionnelles qui pèsent sur les médecins tout en montrant ce que ces derniers peuvent faire pour rester en bonne santé et en les épaulant dans des situations de crise.

ReMed s'adresse en premier lieu aux médecins affiliés à la FMH, même si d'autres personnes de leur entourage peuvent aussi en profiter (p. ex. les proches et les collègues). Le cas échéant, ReMed contacte le médecin concerné, l'informe qu'une tierce personne a pris contact avec le réseau d'assistance et lui présente les différentes formes de soutien possible. ReMed n'entreprendra des démarches supplémentaires que si le médecin accepte l'offre d'assistance.

### 3 Tâches

ReMed poursuit les tâches suivantes

- ReMed fournit aux médecins des connaissances et des expériences en matière de prévention et de promotion de la santé.
- ReMed épaula les médecins en situation de crise par une offre ciblée (intervention de crise – mentorat – coaching).
- ReMed soutient et conseille les médecins qui font appel à ses services parce qu'eux-mêmes ou une instance de régulation souhaite clarifier s'il répond aux exigences actuelles en matière de qualité (évaluation).

## 4 Philosophie de travail

Les principes suivants sont à la base des activités de ReMed. Ils ont été définis et testés au cours de la phase pilote et seront également appliqués au projet ReMed Suisse:

- Il est possible de contacter ReMed 24h/24 via la ligne d'assistance téléphonique 0800-0REMED (0800-073633), par courriel ([help@swiss-remed.ch](mailto:help@swiss-remed.ch)) ou via le site internet (<http://www.swiss-remed.ch>). Lors d'une prise de contact, un membre de la direction médicale du projet réagit dans les 72 heures et examine la situation et les démarches possibles avec le médecin concerné. Ensuite, ReMed réfère le médecin concerné à un spécialiste choisi parmi l'offre de la région en question. En cas d'urgence ou de crise aiguë, le médecin concerné devra contacter le service local des urgences.
- ReMed n'intervient que si le médecin concerné y consent explicitement.
- ReMed intervient également dans les cas où des autorités ou des sociétés de discipline médicale font appel à ses services au sens d'une «seconde chance». Mais là aussi, ReMed n'agit que si le médecin concerné a donné son consentement.
- L'offre ReMed est basée sur la confidentialité et la responsabilité individuelle de chaque médecin. Les différentes démarches ne sont entreprises qu'après l'obtention du consentement explicite du médecin concerné. Au sein de ReMed, le médecin en détresse bénéficie des mêmes droits que n'importe quel autre patient. Le secret médical est de mise et les dispositions sur la protection des données sont respectées.
- ReMed informe les autorités de régulation si le médecin présente un comportement irresponsable.
- Dans ses démarches, ReMed s'appuie sur les conditions légales et sur le code de déontologie de la FMH.
- ReMed n'est pas un organe de contrôle et ne dispose d'aucune compétence d'évaluation ou de sanction.

## 5 Offres

ReMed propose en premier lieu différentes possibilités aux médecins concernés. Ces offres ont été développées de manière différente durant la phase pilote en fonction de la demande et des ressources disponibles. ReMed souhaite également proposer ses services aux membres de réseaux médicaux et prévoit d'organiser des interventions afin de favoriser l'échange d'expériences entre mentors, coachs et confrères qui ont des médecins pour patients. Les offres de ReMed concernent les domaines ci-après.

### a) Prévention

ReMed organise également des actions préventives. Une offre ciblée est prévue mais n'a pas encore été élaborée pour l'instant.

### b) Intervention de crise et mise en réseau

ReMed prend contact dans les 72h avec le médecin concerné au sens d'une intervention de crise et essaye de comprendre la situation et de trouver des solutions par:

- une offre de dialogue
- un premier contact avec un réseau de soutien existant

- l'indication d'un spécialiste du domaine ambulatoire ou hospitalier
- le mentorat ou le coaching

Une SOP (Standard Operating Procedure) règle les procédures internes. La majorité des demandes faites à ReMed sont soigneusement traitées sur le mode d'une intervention de crise et ne nécessitent pas de démarches supplémentaires. Les médecins concernés sont rarement référés à un médecin de famille, un spécialiste ou d'autres personnes compétentes.

### **c) Mentorat**

Le médecin souhaite être accompagné par un confrère expérimenté durant une phase de transition (nouvelle activité ou reprise de l'activité professionnelle, etc.). La direction médicale de ReMed réfère alors le médecin concerné à un spécialiste. Le contenu, la forme et le mode de financement sont ensuite réglés entre le médecin concerné et le spécialiste.

- Le mentor est un accompagnateur
- Pas de directives externes ni d'évaluation externe des objectifs
- La discipline et la motivation sont personnelles

### **d) Conseil, coaching ou thérapie**

C'est au médecin de prendre l'initiative. ReMed peut néanmoins en parler au médecin concerné et lui proposer ses services. La limite entre conseils, coaching et thérapie étant floue, c'est la problématique qui dictera le choix.

Les offres de conseil et de coaching sont, dans la mesure du possible, proposés sur le plan régional et font partie des offres existantes et établies de soutien, de formation continue et de discussion (entre autres les cercles de qualité). Si le médecin concerné le souhaite, ReMed peut organiser ou proposer une intervention. Pour les médecins qui souhaitent une consultation neutre, ReMed propose également des consultations en dehors de la région. La forme et le mode de financement sont réglés entre le médecin et le spécialiste.

- Conseiller, coach ou thérapeute
- Pas de directives externes ni d'évaluation externe des objectifs
- Apprentissage axé sur les problèmes.

### **e) Evaluation**

Le médecin concerné souhaite répondre à des prescriptions externes et sollicite un accompagnement axé sur la problématique qui le concerne. En règle générale, ce médecin est adressé à ReMed par un tiers (médecin cantonal, société de discipline, réseau, etc.) au sens d'une «seconde/dernière chance». Ensuite, ReMed passe un contrat avec le médecin concerné. Ce contrat fixe le mandat et définit l'évaluation, la réhabilitation, les modalités d'évaluation des objectifs ainsi que la forme de la démarche et désigne les personnes à qui le compte-rendu devra être adressé.

La direction médicale de ReMed met le médecin en contact avec un groupe d'expert. Le contenu, la forme et le financement du mandat sont négociés entre le médecin, ReMed et l'équipe d'experts. Au cours de la procédure d'évaluation, du coaching et de l'évaluation des objectifs, le médecin participe aux frais à hauteur de 8% de son revenu annuel imposable. Le médecin concerné se charge de transmettre l'information à une tierce personne (autorité de régulation).

- L'évaluation détaillée par les experts mandatés récapitule la situation initiale, les ressources et les lacunes.
- Ils conviennent des objectifs à atteindre.
- Une intervention structurée par les spécialistes aide le médecin concerné à atteindre les objectifs fixés.
- Une évaluation du succès de la démarche permet de fournir au médecin concerné et à l'autorité de régulation, le degré objectif de réalisation des buts fixés.

## 6 Organisation

L'organigramme ci-dessous montre comment ReMed Suisse est structuré. La FMH chapeaute le projet, la mise en œuvre opérationnelle du réseau et de ses offres incombe principalement à la direction médicale du projet et aux membres du réseau. Elle est externe à la FMH.

Toutes les étapes à compter de la prise de contact avec ReMed sont traitées de manière strictement confidentielle par la direction médicale du projet et par les membres du réseau (cases jaunes). Les autres unités organisationnelles n'ont pas accès aux données personnelles. La protection des données envers la FMH est ainsi systématiquement garantie.

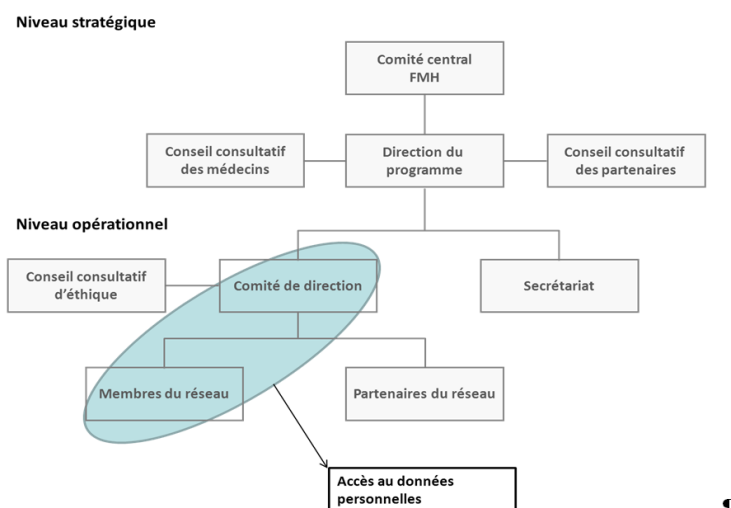


Fig. 1: Organigramme ReMed Suisse

Les membres et les partenaires du réseau jouent un rôle déterminant dans la structure et l'exploitation de celui-ci.

Les membres du réseau sont des personnes individuelles, p. ex. des psychiatres qui, sur proposition de ReMed, accompagnent les médecins concernés sous forme d'un mentorat ou d'un coaching. Ils n'ont pas conclu de contrat avec ReMed, leur mandant est le médecin concerné. En cas de besoin, ReMed organise un échange d'expérience entre les membres du réseau (p. ex. des interventions). Au cours de la phase pilote, ReMed a pu mettre sur pied un réseau dans les deux régions pilotes. Ce réseau continue à se développer en prévision de l'introduction du projet ReMed à l'échelle nationale.

Les partenaires du réseau sont des organisations qui collaborent avec ReMed. Ils sont affiliés au projet via le comité des médecins ou des partenaires et sont régulièrement informés de l'avancée du programme. Des formes de coopération plus étroites sont passées avec les partenaires du réseau afin de poursuivre certains objectifs spécifiques. Autrement dit, certaines organisations consultatives ou leurs représentants sont contactés par ReMed pour accomplir des tâches de coopération spécifiques, notamment le développement des offres ReMed ou des mesures de communication visant à promouvoir le projet.

#### **Bibliographie**

- Bergner Thomas M.H. (2006): Burnout bei Ärzten. Stuttgart: Schattauer.
- Goehring, C., Bouvier Gallacchi, M., Künzi, B., Bovier, P. (2005): Psychosocial and professional characteristics of burnout in Swiss primary care practitioners: a cross-sectional survey. *Swiss med Wkly.* 2005;135(7-8):101-108.

- Keller R., Peltenburg M., Hersperger M., Hornung R. (2007): Résultats de l'étude de faisabilité concernant un réseau d'assistance pour les médecins. Bulletin des médecins suisses 2007;88(20/21):867-873.