

La journée des malades le 3 mars 2024

«Renforcer la confiance»

Commençons par le point le plus positif: en Suisse, les soins médicaux sont de qualité – aussi bien pour la santé physique que psychique. Au niveau mondial, la Suisse est dans les premiers rangs. Malgré cela, il n'est pas toujours possible, en toutes situations, de bénéficier immédiatement des mesures et du soutien appropriés. Cela peut par exemple être le cas lorsqu'il manque des places de thérapie ou du personnel. Des signes indiquent que la situation se péjore. Il est de plus en plus question de pénurie dans les débats publics. Dès lors, comment prévenir le découragement des professionnels de la santé et des personnes atteintes de maladies chroniques? Nous explorons la problématique dans la perspective de la devise de 2024 «Renforcer la confiance». La collaboration entre tous les acteurs est une pièce essentielle du puzzle pour affronter les insuffisances, comme nous le constatons lors de la Journée des malades, à laquelle participe désormais 39 organisations.

Nicole Fivaz

Responsable du secrétariat de la Journée des malades

Comme les années précédentes, nous avons invité des spécialistes ainsi que des personnes concernées – en tant qu'expertes et experts par expérience – à partager avec nous leurs réflexions à propos du thème «Renforcer la confiance». Nous avons résumé pour vous les déclarations les plus intéressantes du point de vue des médecins de famille et pédiatres.

Bien soignés malgré tout

De manière générale, on peut affirmer que le secteur de la santé connaît des situations de pénurie qui ne sont pas ressenties uniquement par les professionnels, mais aussi par les patients. Elles concernent les médecins de famille, les pédiatres, le personnel soignant, à l'hôpital, le domaine de la psychiatrie des enfants et des adolescents ou encore l'approvisionnement en médicaments. Mais il ressort également des entretiens que, malgré tout, le système de santé reste de qualité. Ainsi, Cristina Galfetti, atteinte de rhumatisme et membre du Conseil d'experts de l'Organisation suisse des patients (OSP), relativise: «En Suisse, nous n'avons pas l'habitude des pénuries. Or ce que l'on ne connaît pas fait peur et inquiète. Mais en comparaison avec l'étranger, cela se passe encore bien.» Médecin de famille, la Dre méd. Monika Reber ajoute: «Les choses vont changer, mais pas forcément dans le mauvais sens. Notre mission, en tant que professionnels, consiste à accompagner ce changement. Il importe de préserver ce qui va bien, mais aussi de s'interroger sur d'autres aspects et de fixer les bonnes priorités.» Président du conseil d'ad-

ministration d'Helsana, le Prof. Dr méd. Dr iur. Thomas Szucs rassure et explique: «Nos caisses maladie sont bien organisées, notamment parce qu'elles ont l'obligation légale de constituer des réserves pour le financement des prestations. Les patientes et patients n'ont pas à s'inquiéter, ils recevront les soins médicaux dont ils ont besoin.»

Une chance pour les nouveaux modèles et l'innovation

La pénurie de main-d'œuvre est liée à des questions de gestion économique et d'efficacité. Il est clair pour Thomas Szucs qu'il ne faut pas raccourcir trop le temps passé auprès des patientes et patients. Il pense néanmoins que les nouvelles technologies offrent des possibilités intéressantes, par exemple «Hospital at home» – comme le proposent l'Hôpital Zollikerberg ou l'Aide et soins à domicile à Genève et dans le canton de Vaud –, avec des consultations par Zoom ou en visualisant en ligne le temps d'attente aux urgences ou dans les permanences afin que les gens optent pour d'autres solutions en cas de forte charge. La Dre méd. Christine Fischer, cheffe de clinique aux urgences de l'hôpital GZO Wetzikon estime qu'à l'ère du numérique, de nouveaux modèles professionnels doivent être testés. Elle cite en exemple le projet pilote de «Schutz und Rettung Zürich» consistant à traiter les personnes en ambulatoire, afin qu'elles ne doivent pas toutes être transférées à l'hôpital. Elle juge également positif que le rôle des infirmières et infirmiers, des pharmaciennes et des pharmaciens ainsi que des assistantes médicales soit élargi.

La collaboration interprofessionnelle est très positive

Avec la complexité croissante, il faut envisager un nouveau travail en équipe. «De nombreuses discussions sont en cours sur les modes de collaboration entre les professions de la santé, y compris avec d'autres domaines. Je pense à la formation et aux affaires sociales avec lesquelles il y a des connexions, en matière de prévention par exemple. L'économie doit être associée et les thèmes environnementaux pris en considération. Les maladies sont fortement liées aux conditions de vie et à la formation», déclare Dre méd. Monika Reber, qui siège également au comité de mfe, l'Association suisse des médecins de famille. Il s'agit de réfléchir à qui peut faire quoi. Le conseiller d'État nidwaldien, chef du département de la santé et de l'action sociale, Peter Truttmann, l'exprime comme suit: «Les soins de santé doivent être intégrés et élargis à tous les intervenants de la chaîne qui inclut les EMS, l'aide et soins à domicile, les pharmacies, les drogueries. Si nous travaillons ensemble, tous y gagnent à la fin.» À Bâle, les services psychiatriques de l'enfant et de l'adolescent, qui étaient débordés, ont déjà pris des mesures. Ils collaborent depuis la pandémie avec le service psychologique scolaire, le service de l'enfance et de la jeunesse, l'office de la jeunesse ainsi que le bureau de conseils éducatifs et aux familles. Des offres de groupe ont pu être mises en place pour les jeunes et leurs parents. Le travail se fait en réseau pour offrir à chacun la meilleure prise en charge. À l'heure actuelle, en effet, les jeunes présentent plus rapidement des symptômes de maladie psy-

chique et leurs parents sont davantage désécurisés qu'auparavant.

Renforcer l'éducation à la santé chez les enfants et les adolescents

Les personnes interviewées confirment que beaucoup ne savent pas si et quand consulter une ou un médecin, ou recourir à un soutien d'ordre psychologique. Il y a une certaine tendance à le faire trop tôt. Pour retrouver un meilleur équilibre, pour que les gens se sentent plus sûrs et pour décharger le système, il convient de renforcer de manière ciblée les compétences de la population en matière de santé, par exemple à l'école, dans les centres de puériculture ainsi que dans le cadre de la gestion de la santé en entreprise. «Des exemples et des pistes pour cela existent, mais il n'y a pas de mise en œuvre généralisée et institutionnalisée», résume le Prof. Alain di Gallo, médecin-chef du département enfants et adolescents des cliniques psychiatriques universitaires de Bâle. Il évoque le projet «Irre normal», dans lequel des équipes de trois personnes – un pair praticien en santé mentale, un membre du service psychologique scolaire et un autre du service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent – vont à la rencontre des élèves du secondaire pour expliquer et répondre aux questions sur le thème de la santé mentale. La péda-

gogue et experte par expérience Patrizia Gisler témoigne du soutien que cela lui aurait apporté dans sa propre jeunesse. Dès les petites classes, il faut parler avec les enfants des émotions et de la façon de les gérer, insiste-elle. Cela aiderait les enfants à hiérarchiser leurs sentiments et à savoir comment et à qui demander de l'aide, par exemple auprès d'une éducatrice spécialisée ou, plus tard, d'une amie. Il y a également quelque chose à faire dans le domaine de la santé physique. Christine Fischer: «Nous constatons souvent que les personnes, quelles soient malades ou non, sont désécurisées sur les questions de santé et se rendent ensuite aux urgences pour des affections bénignes, ne parviennent pas à évaluer correctement une fièvre ou craignent de prendre des antidouleurs.» Des mesures d'éducation à la santé permettent de remédier à cela. Elle cite l'exemple des services dentaires scolaires. L'efficacité de leurs interventions est démontrée: aujourd'hui le nombre d'enfants ayant des dents en mauvais état est très faible. Cela permettrait aux nouveaux arrivants en Suisse d'avoir une idée d'un autre système de santé. Il s'agit de faire savoir qu'il y a différentes possibilités de recours pour les cas légers. Les pharmaciennes et pharmaciens ou les droguistes sont très bien formés et les consultations par téléphone sont de bon niveau, commente-t-elle.

Prendre en compte les besoins actuels des malades et des professionnels

Il est visible que la population souhaite pouvoir consulter des médecins également hors des heures de bureau, afin de mieux concilier les rendez-vous avec les horaires de travail. De leur côté, ces professionnels aimeraient avoir des horaires réguliers et à temps partiel. Pour qu'il n'en résulte pas un afflux sur les cabinets de garde et les services d'urgence des hôpitaux, des solutions doivent être trouvées. Le conseiller d'État Peter Truttmann analyse: «Lorsqu'il existe une offre de soins de base dans les villages, cela va plus vite, les admissions à l'hôpital et les examens coûteux par des spécialistes sont moins nombreux.»

La communication et ses nouveaux outils: une chance à saisir

Monika Reber remarque que la pandémie a favorisé de nouvelles formes d'échange entre les patients et les médecins, avec un recours accru au téléphone et aux courriels. La relation s'organise différemment. Mais les consultations à distance ne présentent pas que des avantages. Il convient de prendre la mesure de leurs limites. Pour établir la confiance, il faut de la communication. Les bonnes questions doivent être posées et les patientes et patients doivent pouvoir compter sur une ou un professionnel qui les aide par sa présence et par le traitement

dispensé. Mais il faut parfois du temps pour trouver la bonne personne et avoir le courage, en tant que patiente ou patient, de tenter quelque chose de nouveau et d'en faire la proposition à plusieurs reprises à son médecin lorsqu'il n'entre pas en matière la première fois ou n'a pas le temps, commente Cristina Galfetti. Médecin urgentiste, Christine Fischer explique: «Nous discutons beaucoup des ressources en personnel. Il faut accepter que nous ne puissions pas nous démultiplier et que chacun ne peut donner que ce qu'il a.» Il est important d'être ouvert vis-à-vis des collègues et de dire aux patients que les temps d'attente ou des durées d'examen sont plus longs en raison d'un manque de personnel. Les nouvelles consultations par téléphone sont également précieuses. Il existe même des modèles dans lesquels les caisses maladie ou les call center disposent d'employés à l'étranger, afin que les lignes restent ouvertes jour et nuit.

Ne pas perdre de vue ce qui fonctionne bien

Devant les innombrables nouvelles négatives, on oublie parfois de voir que près de nous, beaucoup de choses fonctionnent bien. Ainsi, 80% des jeunes ont des problèmes gérables, maîtrisent leurs défis et les crises qu'ils traversent, font leur chemin et ne requièrent pas d'aide particulière. Alain di Gallo complète: «Malgré des ressources limitées, nous sommes parvenus à bien traiter les situations d'urgence et de crise, certes au prix d'un immense investissement.» Patrizia Gisler note qu'il faut toujours voir les petits progrès. Monika Reber trouve que grâce aux efforts consentis pour mieux l'intégrer dans les études et dans la formation postgrade, la médecine de famille suscite davantage d'intérêt. Beaucoup voient l'attrait de cette profession: des relations peuvent être tissées à long terme avec les patientes et patients, la diversité est grande et les aspects administratifs sont moins lourds qu'en milieu hospitalier. De plus, en travaillant en indépendant ou au sein d'un cabinet de groupe, il est possible de mieux respecter l'équilibre entre travail et vie privée auquel tiennent les jeunes générations.

Les malades et leurs proches peuvent consulter les liens vers les offres d'aide et ouvrages de référence sur notre site Web www.journeesdesmalades.ch dans la rubrique Service.

Responsabilité rédactionnelle

Sandra Hügli-Jost
Responsable communication
mfe – Médecins de famille et de l'enfance Suisse
Secrétariat général, Effingerstrasse 2, CH-3011 Berne
[sandra.huegli\[at\]medecinsdefamille.ch](mailto:sandra.huegli[at]medecinsdefamille.ch)

Qui sommes-nous?

La «Journée des malades» est une association d'utilité publique fondée en 1939. Les 39 membres de l'association sont des organisations de patients, des ligues de la santé, des associations professionnelles et de branche dont mfe, la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS) ainsi que d'autres associations et organisations actives dans ce domaine. Une fois par année, la «Journée des malades» sensibilise la population à un thème particulier ayant trait à la santé et à la maladie. Son but est de favoriser les relations entre les malades et les bien-portants, contribuer à une meilleure compréhension des besoins des malades et rappeler aux personnes en bonne santé leurs devoirs envers les souffrants. L'association s'engage aussi pour la reconnaissance du travail de toutes les personnes qui, à titre professionnel ou privé, se consacrent aux patientes et patients ainsi qu'aux malades. L'association est financée par les cotisations des membres et par des dons. Compte pour les dons: IBAN CH24 0900 0000 8918 7572 0