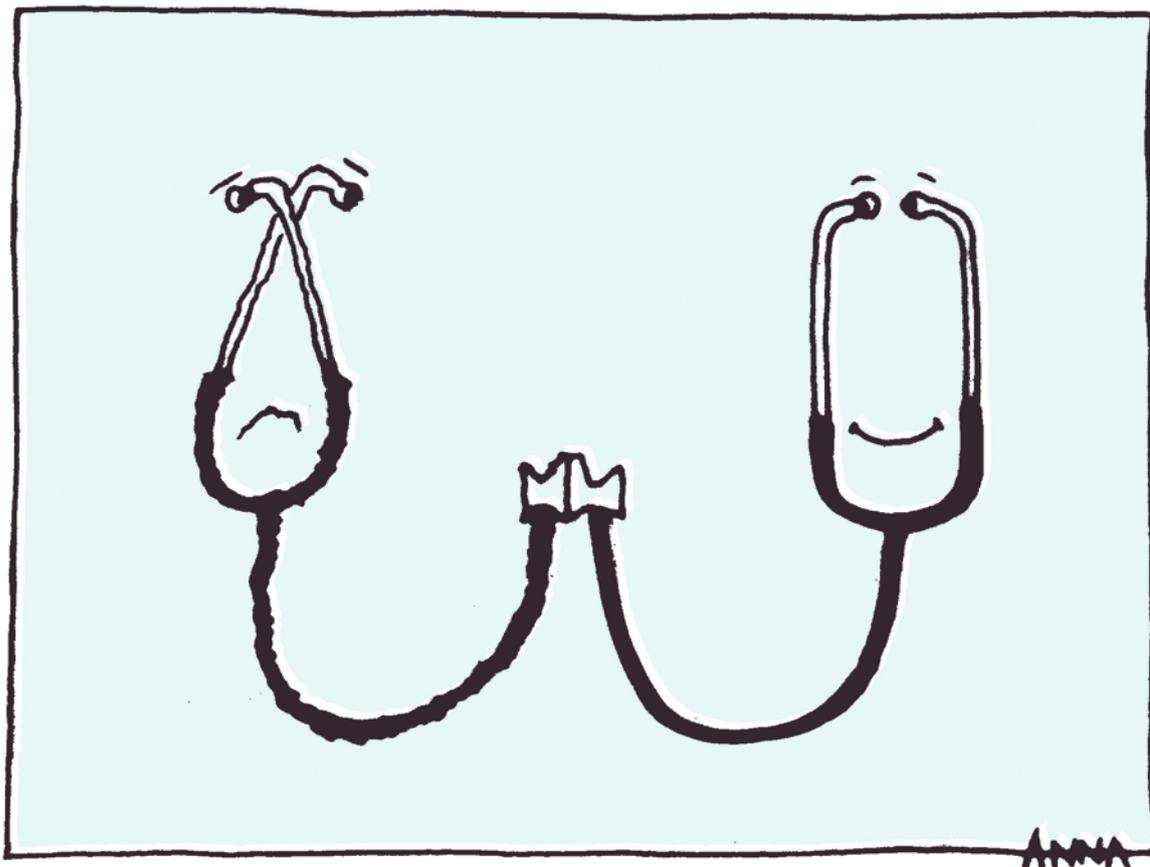


## Manuale ReMed

Con questo manuale viene fornita una descrizione del funzionamento dell'offerta ReMed al fine di garantire una procedura unitaria per tutta la Svizzera. Il manuale è disponibile in lingua tedesca, francese e italiana e alcuni estratti sono disponibili sul sito Web di ReMed [www.swiss-remed.ch](http://www.swiss-remed.ch) insieme ad altre informazioni.



## Sommario

<b>1</b>	<b>Che cos'è ReMed</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Condizioni quadro</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Offerte di sostegno</b> .....	<b>4</b>
	3.1 Prima consulenza e rete di contatti – l'offerta principale .....	4
	3.2 Sensibilizzazione e prevenzione.....	6
	3.2.1 Perfezionamento professionale / Workshop.....	6
	3.2.2 Gruppi di coaching .....	6
	3.2.3 Testimonials .....	6
	3.3 Mentoring e stage di reinserimento .....	7
	3.4 Intervisioni per consulenti di prima istanza e membri della rete .....	7
<b>4</b>	<b>Organizzazione e distribuzione dei compiti</b> .....	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Glossario</b> .....	<b>10</b>

## 1 Che cos'è ReMed

### Situazione di partenza

I medici lavorano con il massimo impegno per mantenere in salute o curare i loro pazienti. La salute dei medici stessi è tuttavia un aspetto altrettanto importante. Infatti, in base alla situazione lavorativa, i medici sono esposti a particolari fattori di rischio che possono causare gravi problemi di salute fisica e psichica<sup>1</sup>. I medici sono pazienti speciali, in quanto non sono abituati a ricorrere a un aiuto. Spesso hanno la tentazione di effettuare personalmente la propria diagnosi e altrettanto spesso capita che si curino da soli<sup>2</sup>.

### Offerta

ReMed è una rete di sostegno per i medici. ReMed diffonde conoscenze ed esperienze sulla promozione della salute e sulla prevenzione tra i medici e li sensibilizza riguardo alla propria salute. Nelle situazioni di crisi, ReMed assiste i medici con una vasta offerta di servizi. Gli obiettivi sono il mantenimento della salute e della capacità di svolgere l'attività medica, la sicurezza dei pazienti e l'elevata qualità dell'assistenza medica.

### Contesto

ReMed è un'organizzazione indipendente dei medici finanziata dalla FMH che, nel proprio modo di procedere, si orienta secondo le condizioni quadro previste dalla legge e secondo il Codice deontologico della FMH. Vedi anche: [www.swiss-remed.ch](http://www.swiss-remed.ch)

## 2 Condizioni quadro

### Riservatezza e senso di responsabilità

ReMed si basa sulla riservatezza e sul senso di responsabilità del singolo medico. ReMed agisce sempre e solo con l'esplicito consenso del medico che chiede la consulenza. Ciò vale anche nel caso in cui autorità, società mediche specialistiche, ecc. spingano i colleghi a rivolgersi a ReMed quale «seconda opportunità». I passi concreti vengono intrapresi con il consenso del medico che chiede la consulenza. A partire dal primo contatto nell'ambito di ReMed i medici godono degli stessi diritti degli altri pazienti: vale il segreto professionale medico e vengono rispettate le norme in materia di protezione dei dati. ReMed non è un organo di vigilanza e non dispone né di competenze di indagine né di quelle di sanzione.

Vengono applicate inoltre le stesse eccezioni giuridiche del segreto professionale medico. Solo i medici che hanno effettuato la prima consulenza hanno accesso ai dati personali del paziente. Anche il medico che chiede la consulenza ha il diritto di esaminare i dati archiviati ai sensi delle disposizioni in materia di protezione dei dati.

I medici che effettuano la prima consulenza sono tenuti a compilare nell'ambito di ReMed una cartella clinica relativa al medico che chiede la consulenza, la quale sia conforme agli attuali requisiti in materia di protezione dei dati<sup>3</sup>. Anche in questo senso quindi, i medici che si rivolgono a ReMed sono dei pazienti.

---

<sup>1</sup> Goehring C et al. Psychosocial and professional characteristics of burnout in Swiss primary care practitioners : a cross sectional survey. Swiss Medical Weekly. 2005; 135(07-08), 101 segg.

<sup>2</sup> Keller R et al. Ergebnisse der Machbarkeitsstudie zu einem Unterstützungsnetzwerk für Ärztinnen und Ärzten. Bollettino dei medici svizzeri 2007; 88 (20/21), 867 segg.

<sup>3</sup> L'art. 400 CO cpv. 1 obbliga il medico a rendere conto del proprio operato e quindi, di fatto, a tenere una cartella clinica. Se il medico non adempie tale obbligo, in caso di controversia rischia l'inversione dell'onere

### **Obbligo e diritto di notifica del medico**

Gli obblighi e i diritti di notifica previsti dalla legge<sup>4</sup> valgono nei confronti di tutti i pazienti, e quindi anche verso i medici che chiedono la consulenza nell'ambito di ReMed<sup>5</sup>.

Fondamentalmente, se sussiste un obbligo di notifica, il medico che si occupa del caso non ha scelta: è obbligato a fare la comunicazione. Per una panoramica degli obblighi di notifica si può consultare la guida di ASSM/FMH «Basi legali per la vita quotidiana del medico» (Basilea-Berna 2008)

[http://www.fmh.ch/services/recht/berichte\\_zeugnisse.html](http://www.fmh.ch/services/recht/berichte_zeugnisse.html)

Se sussiste un diritto di notifica, il lavoro di ReMed si basa sul modello guida della qualità medica, così come esposto nell'articolo «Qualità come risultato dell'interazione di tutte le forze attive nel contesto medico»<sup>6</sup>. Oltre a ciò, in particolari situazioni le persone che lavorano in ReMed sono obbligate non solo a prendere decisioni insieme al collega che chiede la consulenza, ma anche a consultarsi internamente a ReMed. Se, dopo una valutazione interna, viene preso in considerazione il ricorso al diritto di notifica, prima di effettuare ulteriori passi deve essere obbligatoriamente consultata la commissione etica.

## **3 Offerte di sostegno**

Per ReMed la salute del medico è di fondamentale importanza, con particolare riguardo ai rischi professionali specifici e alla prevenzione. La posizione del medico che richiede una consulenza corrisponde, come descritto sopra, a quella di un paziente, anche se ciò non significa che il medico in questione soffra di una malattia.

Durante l'intero processo ReMed cerca di interfacciarsi con le offerte esistenti e di sfruttare la collaborazione con tutti i professionisti che condividono gli obiettivi di ReMed. Qui di seguito vengono spiegate più nei dettagli le offerte di supporto.

### **3.1 Prima consulenza e rete di contatti – l'offerta principale**

#### **Offerta**

Al fine di fornire una prima consulenza, ReMed si mette in contatto entro 72 ore con il collega che richiede una consulenza, cercando di comprendere la situazione ed elaborando soluzioni:

#### **Descrizione**

Ci si può mettere in contatto con ReMed tramite la hot line in funzione 24 ore su 24 0800-OREMED (0800-073633), via e-mail ([help@swiss-remed.ch](mailto:help@swiss-remed.ch)) oppure tramite Internet ([www.swiss-remed.ch](http://www.swiss-remed.ch)).

---

della prova, cioè di dover dimostrare di avere agito correttamente dal punto di vista della valutazione e delle azioni effettuate.

<sup>4</sup> a) U. Zollinger, K. Hartmann, Bollettino dei medici svizzeri 2001; 82:26: 1384 segg.

Ärztliche Melderechte und Meldepflichten gegenüber Justiz und Polizei. Uneinheitliche gesetzliche Regelungen in der Schweiz bei Todesfällen, Körperverletzungen und Sexualdelikten

b) Burkhard Madea: Praxis Rechtsmedizin. p. 624 segg.

<sup>5</sup> Indicazione bibliografica: M. Tanner, P. Birchler: Replica al testimonial «Molestie sessuali: ReMed non condanna» BMS 2015;96 (1-2): 8-10

<sup>6</sup> Peltenburg M, Kernen H, Schneider P, von Below GC, Waldis G, et al., Schweiz. Bollettino dei medici svizzeri, 2005; 86(18):1055 segg.

Dopo ogni presa di contatto, nell'arco di 72 ore un/una consulente di prima istanza di ReMed contatta il medico che ha richiesto la consulenza<sup>7</sup> per discutere la situazione e le ulteriori misure possibili. ReMed, a seconda delle necessità, invia il medico agli specialisti adatti tra quelli disponibili nella regione che siano in grado di fornire ulteriore assistenza. Durante il colloquio con il medico che ha richiesto la consulenza viene effettuata un'analisi della situazione. Le ulteriori misure verranno stabilite e decise insieme (ad es. non sono necessarie altre misure/nuova valutazione dopo xx giorni/invio a uno specialista, ambulatoriale od ospedaliero, in grado di fornire ulteriore assistenza/mentoring/gruppo di coaching/stage di reinserimento nello studio medico). I singoli passi vengono costantemente documentati nel registro ReMed. In casi d'emergenza e in situazioni di crisi acuta, il medico che richiede la consulenza deve mettersi in contatto con il servizio di emergenza locale.

### Destinatari

Medici in situazioni di crisi o particolari, ad es. in presenza di problemi di salute fisica o psichica. A contattare ReMed possono essere anche persone vicine ai medici in difficoltà.

La presa di contatto da parte di un medico che desidera una consulenza viene elaborata come indicato nella figura seguente.

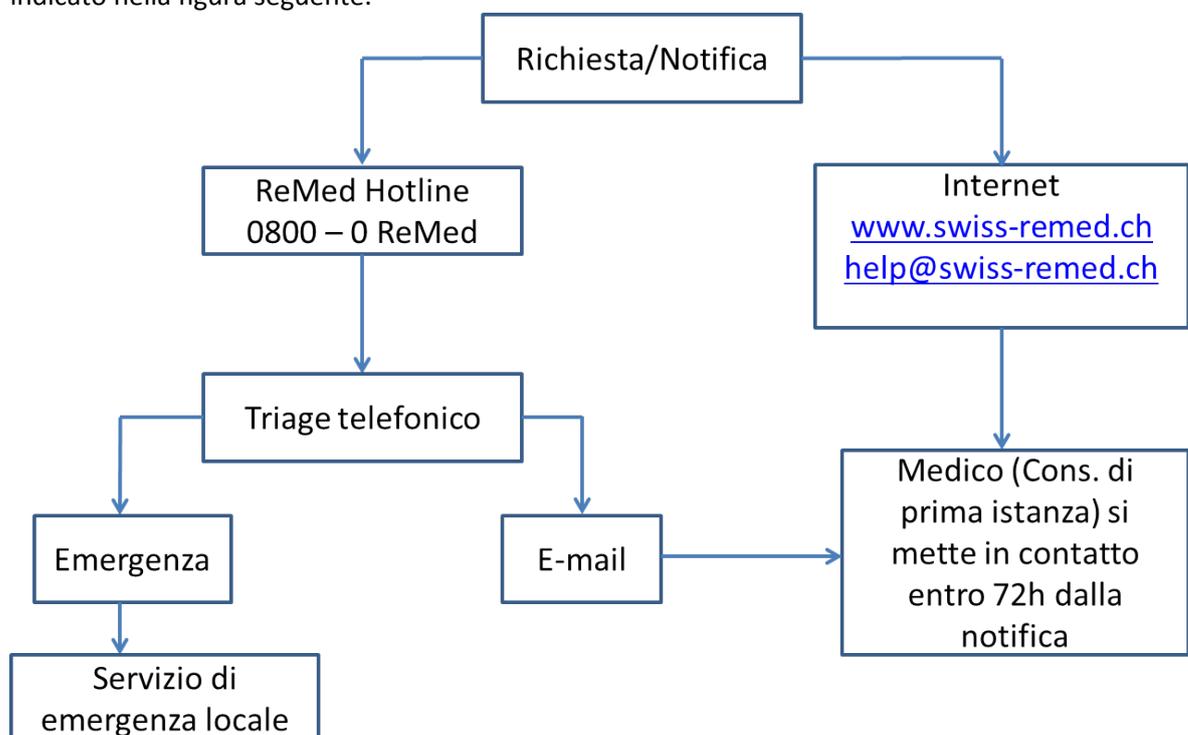


Figura 1: schema di elaborazione dei contatti

La maggior parte delle richieste rivolte a ReMed viene soddisfatta mediante un'accurata prima consulenza e, se necessario, con l'indirizzamento a medici di famiglia, medici specialisti o altri professionisti, senza che siano necessari ulteriori provvedimenti.

<sup>7</sup> Gli addetti alla prima consulenza sono esclusivamente medici del comitato direttiva o da esso nominati.

## 3.2 Sensibilizzazione e prevenzione

ReMed offre diversi servizi per la sensibilizzazione e la prevenzione.

### 3.2.1 Perfezionamento professionale / Workshop

#### Offerta

Corsi di perfezionamento professionale/workshop tramite teatro interattivo sui temi burnout, depressione, alcol.

#### Descrizione

I nostri workshop e corsi di perfezionamento professionale offrono tramite il teatro interattivo un'opportunità di prevenzione e sensibilizzazione. Attraverso una moderazione mirata, gli spettatori vengono invitati a gestire il comportamento degli attori secondo le proprie idee. Grazie all'intervento attivo del pubblico, è possibile sperimentare direttamente la propria visione delle cose e percepire immediatamente le conseguenze del proprio agire.

#### Destinatari

Questa offerta, che rappresenta una forma di preparazione durevole ad agire in futuro in situazioni di conflitto, è rivolta a società mediche cantonali, società mediche specialistiche, tutte le organizzazioni mediche, ospedali, cliniche, istituzioni sociali, enti di formazione in campo medico, aziende e anche al pubblico.

### 3.2.2 Gruppi di coaching

#### Offerta

Gruppi di coaching per la tematizzazione dei conflitti e delle difficoltà correlati alla professione, con individuazione delle relative soluzioni.

#### Descrizione

Si tratta di incontri per discutere sotto una direzione qualificata e competente nei quali viene offerto, nell'ambito di un rapporto collegiale, supporto per affrontare le difficoltà del lavoro quotidiano. L'obiettivo è tematizzare e affrontare i conflitti e le difficoltà esistenti a in ambito professionale, cercando insieme suggerimenti e soluzioni adeguati e attuabili.

#### Destinatari

Medici che si vedono confrontati con argomenti gravosi, complessi e impegnativi.

### 3.2.3 Testimonials

#### Offerta

Redazione di Testimonials/relazioni sulle esperienze di medici che in una situazione di crisi si sono rivolti a ReMed.

#### Descrizione

Un membro del comitato direttivo redige le relazioni anonimizzate sulle esperienze fatte che vengono pubblicate periodicamente sul Bollettino dei medici svizzeri.

#### Destinatari

Medici che richiedono una consulenza e che elaborano per iscritto le proprie esperienze/lettori e lettrici del Bollettino dei medici svizzeri.

### 3.3 Mentoring e stage di reinserimento

#### Stage di reinserimento nello studio medico

##### **Offerta**

Stage di reinserimento presso un medico mentore.

##### **Descrizione**

Con uno stage di reinserimento presso un medico mentore il medico, dopo un periodo di interruzione dell'attività, può acquisire nuovamente la sicurezza e la consapevolezza necessarie allo svolgimento dell'impegnativa attività nello studio medico. Durante lo stage, della durata di diverse settimane, il medico lavora sotto la supervisione del mentore, riacquista fiducia nelle proprie competenze e individua le eventuali lacune nella propria preparazione medica, sociale e gestionale.

##### **Destinatari**

Medici che hanno interrotto l'attività a causa di una crisi.

#### Mentoring

##### **Offerta**

Mentoring al fine di ottenere l'assistenza di supporto o preventiva desiderata.

##### **Descrizione**

Il mentoring consiste nell'assistenza da parte di un/una collega esperto/a (al di fuori di un'istituzione) durante una fase di transizione, ad es. in caso di ingresso o reinserimento nella vita lavorativa, ecc. ReMed può fornire il nominativo di un professionista adatto. Contenuti, forma e finanziamento vengono regolati tra il medico e lo specialista.

##### **Destinatari**

I medici che si trovano in una situazione difficile o di crisi e i medici che stanno pianificando un ingresso o un reinserimento nella vita lavorativa e desiderano un'assistenza (tra pari).

### 3.4 Intervisioni per consulenti di prima istanza e membri della rete

Oltre alle offerte a supporto dei medici che richiedono una consulenza, ReMed svolge anche intervizioni regionali per lo scambio di esperienze tra colleghi, i quali assistono medici come pazienti.

##### **Offerta**

Intervisione per consulenti di prima istanza e membri della rete con la possibilità di presentare casi e scambiare esperienze.

##### **Descrizione**

L'intervisione consente di interconnettere colleghi e formare «peer groups» in grado di garantire l'elaborazione in comune di questioni legate ai casi o altri aspetti (giuridici, assicurativi, ecc.). L'attenzione è focalizzata inoltre sulla discussione e la verifica critica di casi chiusi, con l'obiettivo di trarne conclusioni per consulenze future.

##### **Gruppi di destinatari**

Consulenti di prima istanza, membri della rete, professionisti addetti all'assistenza successiva

## 4 Organizzazione e distribuzione dei compiti

La FMH è responsabile del programma, la realizzazione operativa della rete di sostegno con le sue offerte rientra principalmente nelle competenze del comitato direttivo (direzione medica) del progetto e dei membri della rete ed avviene al di fuori delle strutture della FMH.

Tutti i passi a partire dalla prima presa di contatto vengono trattati dai medici addetti alla prima consulenza in modo strettamente riservato (cfr. fig. 2 area colorata). Tutte le restanti unità dell'organizzazione non possono accedere ai dati personali. Dal momento in cui il medico che richiede una consulenza si è messo in contatto con ReMed gode degli stessi diritti degli altri pazienti: si applica il segreto professionale medico (ad es. nei confronti della FMH).

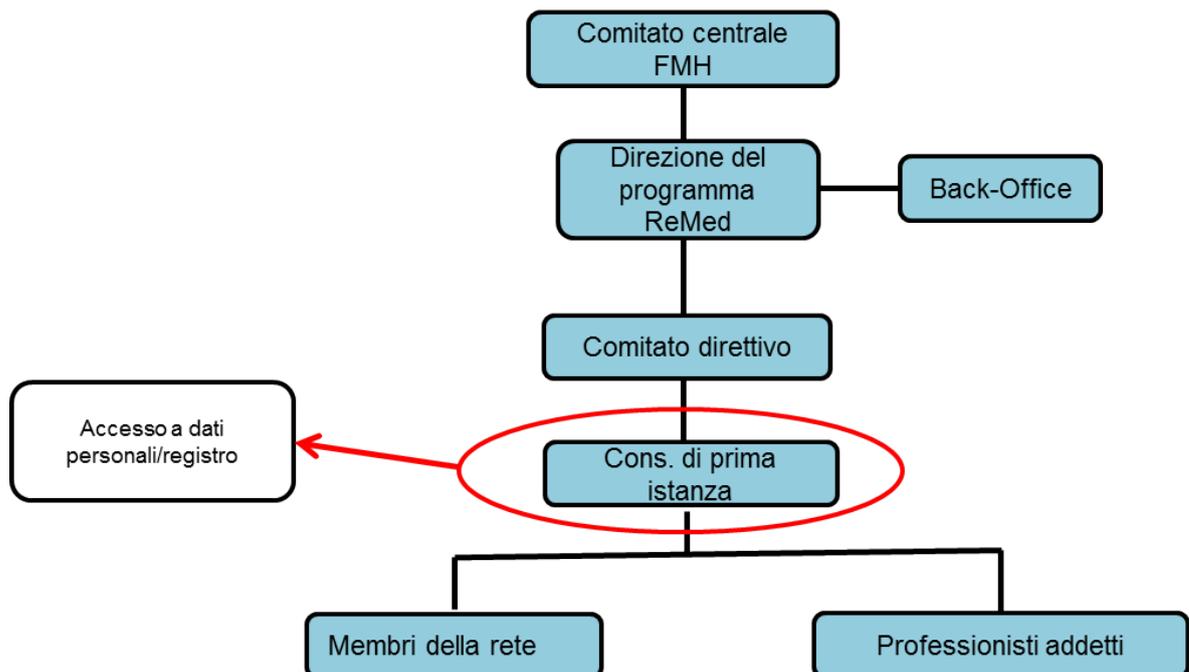


Figura 2: Organigramma ReMed

Spiegazione dei termini della figura 2

Organo	Compito/Funzione
<b>Backoffice</b>	Il segretariato sostiene la direzione del programma e il comitato direttivo nella realizzazione di ReMed, in particolare per quel che concerne l'aspetto organizzativo, amministrativo e della comunicazione.
<b>Consulenti di prima istanza</b>	I consulenti di prima istanza sono medici esperti. Essi contattano il medico che chiede una consulenza entro 72 ore e discutono la sua situazione personale.
<b>Comitato direttivo</b>	Organo esecutivo di ReMed. Il comitato direttivo è responsabile dell'attuazione operativa, della strutturazione e dell'ulteriore sviluppo delle offerte ReMed.
<b>Membri della rete</b>	I membri della rete sono medici e professionisti addetti all'assistenza

	<p>successiva che si impegnano nella rete ReMed e conoscono bene i contenuti del programma e i principi fondamentali di ReMed. Essi non hanno alcun rapporto contrattuale con ReMed. Per i membri della rete è disponibile l'offerta di intervistazioni ed essi vengono informati regolarmente in merito alle attività di ReMed.</p>
<p><b>Direzione del programma</b></p>	<p>La direzione del programma è responsabile dello sviluppo concettuale delle strutture ReMed e della sua attuazione. Ha funzione di controlling e rappresenta il programma ReMed nei confronti del comitato centrale della FMH.</p>
<p><b>Professionisti addetti all'assistenza successiva</b></p>	<p>I professionisti addetti all'assistenza successiva (ad es. giuristi, fiduciari, ecc.) si occupano dell'assistenza dopo la prima consulenza. Essi non hanno alcun rapporto contrattuale con ReMed.</p>
<p><b>Comitato centrale FMH</b></p>	<p>Il Comitato centrale della FMH deve prendere decisioni strategiche (in merito alla prosecuzione e al finanziamento di ReMed e alla scelta dei membri della comitato direttivo).</p>

## 5 Glossario

### Termini obbligatori (in ordine alfabetico)

Termine	Definizione
Backoffice	Il segretariato sostiene la direzione del programma e il comitato direttivo nella realizzazione di ReMed, in particolare per quel che concerne l'aspetto organizzativo, amministrativo e della comunicazione.
Consulenti di prima istanza	I consulenti di prima istanza sono medici esperti. Essi contattano il medico che chiede una consulenza entro 72 ore e discutono la sua situazione personale.
Intervisione per consulenti di prima istanza	Offerta di ReMed per la presentazione di casi e lo scambio di esperienze. Offerta regionale per la Svizzera romanda.
Intervisione per membri della rete	Offerta per la presentazione di casi e lo scambio di esperienze per membri della rete nella Svizzera tedesca e i membri del comitato direttivo, moderazione da parte di un membro del comitato direttivo.
Comitato direttivo	Organo esecutivo di ReMed. Il comitato direttivo è responsabile della realizzazione operativa delle offerte ReMed.
Membri della rete	I membri della rete sono medici e professionisti addetti all'assistenza successiva che si impegnano nella rete ReMed e conoscono bene i contenuti del programma e i principi fondamentali di ReMed. Essi non hanno alcun rapporto contrattuale con ReMed. Per i membri della rete è disponibile l'offerta di intervistazioni ed essi vengono informati regolarmente in merito alle attività di ReMed.
Direzione del programma	La direzione del programma è responsabile dello sviluppo concettuale delle strutture ReMed e della sua attuazione. Ha funzione di controlling e rappresenta il programma ReMed nei confronti del comitato centrale della FMH.
Professionisti addetti all'assistenza successiva	I professionisti addetti all'assistenza successiva (ad es. avvocati, fiduciari, ecc.) si occupano dell'assistenza dopo la prima consulenza. Essi non hanno alcun rapporto contrattuale con ReMed.
Comitato centrale FMH	Il Comitato centrale della FMH deve prendere decisioni strategiche (in merito alla prosecuzione e al finanziamento di ReMed e alla scelta dei membri del comitato direttivo).

### Offerta / Servizi (ordine alfabetico)

Termine	Definizione
Obbligo e diritto di notifica del medico	Gli obblighi e i diritti di notifica previsti dalla legge valgono nei confronti di tutti i pazienti, e quindi anche verso i medici che chiedono la consulenza nell'ambito di ReMed.

Assistenza	Qualora sussistano dubbi giustificati riguardo all'operatività orientata alle mansioni di un medico, un'autorità può consigliare al medico richiedente una consulenza che ReMed lo assista nei passi necessari.
Consulenza	Supporto professionale ai medici in relazione al loro esercizio della professione. Insieme vengono definiti obiettivi ed elaborati passi da intraprendere per trovare soluzioni.
Gruppi di coaching	Si tratta di gruppi di coaching per discutere sotto una direzione qualificata e competente nei quali, nell'ambito di un rapporto collegiale, viene offerto supporto per affrontare le difficoltà del lavoro quotidiano. L'obiettivo è poter tematizzare e affrontare i conflitti e le difficoltà esistenti in ambito professionale, cercando insieme suggerimenti e soluzioni adeguati e attuabili.
Prima consulenza	ReMed si mette in contatto entro 72 ore con il collega che richiede una consulenza, cercando di comprendere la situazione ed elaborando soluzioni.
Mentoring	Assistenza da parte di un collega esperto al di fuori di un'istituzione durante una fase di transizione (ingresso e reinserimento nella vita lavorativa, ecc.). ReMed può fornire il nominativo di un professionista adatto. Contenuto, forma e finanziamento vengono regolati tra il medico e lo specialista.
Segreto professionale medico	Il medico che chiede la consulenza presso i medici e i relativi assistenti che collaborano con ReMed in studi medici e ospedali gode, sin dal primo contatto, degli stessi diritti offerti ad altri pazienti, dal momento che anche in questo caso vige il segreto professionale medico (ad es. nei confronti della FMH).
Stage di reinserimento nello studio medico	Con uno stage di reinserimento presso un medico-mentore il medico può recuperare sicurezza e consapevolezza dei propri mezzi per riprendere l'attività in studio in modo responsabile. Durante lo stage, della durata di diverse settimane, il medico lavora sotto la supervisione del mentore, riacquista fiducia nelle proprie competenze e individua le eventuali lacune nella propria preparazione medica, sociale e gestionale.