

Établir une pratique familiale adaptée aux jeunes

Jennifer Ellen Anderson MD MHS^c Corrine Ann Lowen

Les médecins de famille dont la pratique est complète et qui ont un emploi du temps chargé ont de la difficulté à aider les jeunes qui se présentent avec des problèmes de santé urgents et une vie compliquée. Nos propres enfants signalent qu'eux aussi ont de la difficulté à obtenir des soins primaires lorsqu'ils deviennent indépendants. Nos expériences pour ce qui est d'aider les adolescents et les jeunes adultes à négocier avec les systèmes de soins complexes aux ressources limitées sont remplies de défis et contredisent la croyance voulant que les jeunes n'ont pas besoin ou ne veulent pas de soins de santé.

Tous les jeunes sont potentiellement à risque de résultats indésirables sur le plan de la santé physique et mentale en raison de facteurs environnementaux, de situations familiales, de choix personnels ou de pressions sociales. Les jeunes ont moins tendance que les adultes à rechercher ou à obtenir des soins primaires, et l'on observe chez eux plus d'écarts sur le plan de la santé physique et mentale¹. Les attitudes et les comportements que les jeunes développent durant leur adolescence et le début de l'âge adulte ont des répercussions durables sur leur santé, leur bien-être et le cours de leur vie d'adultes. Les jeunes ont besoin de soins primaires qui tiennent compte de la période unique de leur transition biologique, cognitive et psychologique vers l'âge adulte².

Pour comprendre comment les soins primaires peuvent favoriser la santé des jeunes, nous avons entrepris une recherche documentaire systématique sur l'accès et le recours par les jeunes aux services de santé physique et mentale (page 778)³. Il s'est dégagé de l'étude des principes-clés et des activités à l'appui d'une pratique conviviale pour les jeunes. Nous avons rencontré des jeunes du niveau secondaire pour leur demander comment ils aimeraient que les soins de santé soient offerts dans notre communauté. Nous avons ensuite tenté d'incorporer ces constatations dans une pratique plus adaptée aux jeunes. Certains changements étaient faciles à faire et d'autres exigeaient plus de ressources et de temps.

Dans la recherche documentaire, nous avons trouvé un rapport qui offrait un cadre approprié pour les données probantes qui émergeaient. Ce cadre, élaboré par Kang et ses collaborateurs⁴, inspiré par la pratique et la recherche auprès de jeunes en Australie, se fonde sur 7 principes-clés: *accessibilité, pratique*

fondée sur des données probantes, participation des jeunes, collaboration, perfectionnement professionnel, viabilité et évaluation. En s'inspirant du cadre de Kang et ses collègues, ce commentaire a pour but de susciter une discussion sur les façons de soutenir une pratique conviviale pour les jeunes.

Accès

Le transport est un problème pour bien des jeunes. Si votre cabinet n'est pas situé dans un endroit facilement accessible, envisagez d'offrir aux jeunes des soins de santé en partenariat avec un centre communautaire local, une école ou encore dans un endroit où se tiennent les jeunes. N'oubliez pas que certains jeunes qui ne fréquentent pas l'école pourraient être exclus si vous choisissez un milieu scolaire.

Offrez la possibilité de rendez-vous pris le jour-même. Quand des jeunes appellent ou se présentent et peuvent être vus le même jour, il est plus probable qu'ils recevront des soins.

Les jeunes qui sont à l'école ou au travail toute la journée n'ont pas beaucoup de possibilités de consulter durant les heures normales de bureau. Les visites sans rendez-vous tôt en soirée sont plus pratiques pour les jeunes aux études ou non. Songez à offrir une clinique régulière sans rendez-vous de 1 à 3 heures pour les jeunes, où vous pourrez répondre à leurs besoins en matière de santé (physique, émotionnelle ou sexuelle). Si ce service est accessible à tous les jeunes de votre collectivité, même ceux qui n'ont pas de médecin de famille habituel pourraient s'en prévaloir.

Faites la promotion des services de santé que vous offrez aux jeunes auprès de ces derniers, de leurs parents et des intervenants. Faites-les connaître par des affiches dans votre bureau et dans la collectivité, des annonces dans le journal local, des bulletins électroniques, des encarts dans les publications de l'école ou le bulletin et le bouche à oreille.

Cela prend du temps. Il a fallu de 3 à 4 mois pour que notre clinique locale pour les jeunes soit bien connue, jugée digne de confiance et achalandée.

Pratique éclairée par des données probantes

Les données qui suivent sont tirées des ouvrages spécialisés, des conversations avec les jeunes du coin et de notre propre pratique.

Les jeunes ne sont pas nécessairement à l'aise d'exprimer leurs préoccupations à une réceptionniste ou

This article is also in English on page 737.

au milieu d'une salle d'attente bondée de gens. Laissez-les écrire la raison de leur visite sur une fiche à cet effet ou attendez d'être dans l'intimité de la salle d'examen pour leur poser la question. Nous posons trois questions dans fiche:

- Quelles sont les raisons de votre visite aujourd'hui?
- Avez-vous besoin d'une nouvelle ordonnance ou d'un renouvellement?
- Y a-t-il quelque chose dans votre vie personnelle ou familiale qui pourrait affecter votre santé?

Les jeunes disent que leur propension à demander des soins est influencée par la façon dont ils sont traités par le personnel de la réception et les médecins. Si le personnel est amical, respectueux et ne porte pas de jugement, les jeunes se sentent plus à l'aise.

Les jeunes veulent des explications claires et explicites à propos de la confidentialité. Affichez en langage simple votre politique sur la confidentialité dans les salles d'attente et d'examen ou offrez-en des copies aux patients. Expliquez clairement les circonstances dans lesquelles les lois obligent la divulgation.

Les jeunes veulent être rassurés que vous comprenez leurs problèmes et que vous avez de l'expertise en santé des jeunes. Perfectionnez-vous dans ce domaine dans le contexte de votre développement professionnel continu et faites profiter d'autres intervenants locaux de votre expertise. Si vous avez des compétences additionnelles en santé de la reproduction, en santé mentale chez les jeunes ou en toxicomanie et que vous êtes disposé à voir des jeunes ayant de tels problèmes, faites-le savoir aux jeunes et aux autres intervenants auprès d'eux.

Les jeunes souhaitent des explications claires, adaptées à leur développement et compréhensibles sur toutes les options à leur disposition pour régler leur problème; ils veulent qu'on les aide, sans porter de jugement à faire leurs propres choix et décisions. Lorsqu'ils sont bouleversés, il leur faut plus de temps pour traiter l'information et il est parfois nécessaire de répéter les explications. Leur demander s'ils comprennent est moins efficace que de leur dire: «Dites-moi ce que vous comprenez du problème.»

Quand vous abordez des sujets délicats comme la santé sexuelle, les habitudes personnelles ou les problèmes de relations, la façon de formuler les questions influence la réponse. En mettant en contexte les sujets délicats par des phrases comme «Je pose habituellement à tous mes patients des questions concernant le tabagisme et la consommation d'alcool. Me permettez-vous de le faire aussi avec vous?», vous ne faites pas sentir les jeunes comme s'ils étaient pointés du doigt ou s'ils subissaient un interrogatoire.

Participation des jeunes

Demandez régulièrement aux jeunes de votre région leurs commentaires sur les soins qu'ils ont reçus,

les obstacles qu'eux et leurs amis ont rencontrés et comment ils aimeraient accéder à des soins. En faisant connaître ce que vous avez appris et les changements que vous avez apportés pour répondre à leur rétroaction, vous encouragez les jeunes à s'exprimer. De courts questionnaires anonymes ou une boîte à suggestions peuvent vous aider à recueillir ces commentaires.

Des jeunes ont suggéré que nous communiquions avec des écoles locales et que nous exposions des œuvres d'art et des photos produites par des jeunes sur les murs des salles d'attente et d'examen. Les jeunes aiment bien voir leurs propres œuvres affichées et cela plaît aussi aux patients plus âgés.

Collaboration

Faites appel aux intervenants auprès des jeunes (conseillers scolaires, travailleurs d'approche, services d'emplois, clubs de garçons et de filles, leaders des jeunes dans les sports, les arts et les entreprises, et employeurs de jeunes). Exprimez votre intérêt à offrir des soins adaptés aux jeunes. Sollicitez leur appui pour votre pratique et des suggestions sur la façon d'améliorer vos services. Quand nous avons eu des problèmes à trouver des échantillons de contraceptifs et de condoms pour notre clinique des jeunes, nous nous sommes adressés aux pharmacies de la région, qui ont offert chacune une solution unique.

Au début, il nous semblait qu'il n'y avait pas de ressources pour les jeunes dans notre collectivité. En nous informant, nous avons découvert qu'il en existait bel et bien. Elles travaillaient à pleine capacité, dans l'isolement, et elles ont accueilli volontiers un partenariat avec des médecins de famille.

Perfectionnement professionnel

Voici des activités à l'appui d'une pratique adaptée aux jeunes:

- Réfléchissez régulièrement à vos propres attitudes et à votre aisance face à des questions difficiles.
- Demandez les commentaires d'autres fournisseurs de services dans la collectivité.
- Cherchez un mentor parmi des collègues respectés dans votre discipline ou dans une autre.
- Informez-vous à propos des approches d'autres cliniciens en matière de soins aux jeunes dans la littérature médicale ou des programmes formels de développement professionnel.

Lorsque nous avons fait connaître notre intérêt et que nous avons commencé à chercher des possibilités d'en apprendre davantage, nous avons découvert une foule de compétences et d'appuis chez nos collègues à l'égard d'une pratique conviviale pour les jeunes, que ce soit dans la formation médicale continue traditionnelle ou dans les milieux interprofessionnels et non universitaires.

Pratique viable

La mise en place d'une pratique conviviale pour les jeunes peut commencer par de petites initiatives ou des changements mineurs, et se bâtir à même les réussites et le réseautage avec d'autres intervenants.


Nous avons commencé à offrir des rendez-vous le jour-même à tous les patients, en particulier aux jeunes, chaque jour de bureau. Ensuite, nous avons offert une clinique sans rendez-vous, pour les jeunes seulement (de 13 à 25 ans), chaque jeudi de 17 h à 20 h. Les jeunes nous ont dit que ces heures coïncidaient avec celles d'autres activités organisées dans le même coin, comme un gymnase et un service d'emploi pour les jeunes. La clinique pour les jeunes coûte à la pratique 3 heures de salaire de réceptionniste et 3 heures du temps d'un médecin par semaine, facilement récupérées avec le nombre de patients vus.

Évaluation

Pour assurer que votre pratique demeure, avec le temps, réceptive aux besoins changeants, il faut une rétroaction et un examen systématiques. Une première étape est de solliciter des commentaires aux jeunes et aux autres intervenants, par l'intermédiaire d'une boîte à suggestions ou d'un questionnaire. Gardez des statistiques sur le nombre de jeunes patients, les problèmes observés et les lacunes dans les services accessibles aux jeunes dans votre pratique, et revoyez périodiquement les commentaires ou la rétroaction des jeunes sur ce qui va bien et ce qui ne fonctionne pas.

Au cours de 9 premiers mois de notre clinique sans rendez-vous pour les jeunes, nous avons répondu à divers besoins en matière de santé chez des jeunes qui, autrement, n'auraient pas eu accès à ces soins. Nous sollicitons régulièrement des suggestions

d'améliorations de la part des jeunes, qui se sont révélées utiles et constructives.

Cet apprentissage grâce à l'énergie et à l'intelligence des jeunes de la région a procuré un développement satisfaisant sur le plan professionnel et de la pratique, et une meilleure compréhension des défis auxquels les jeunes sont confrontés. Il y a des choses simples que peuvent faire la plupart des médecins de famille pour améliorer l'accès par les jeunes aux soins primaires, mais dans d'autres domaines, nous devons faire des représentations en partenariat avec les jeunes pour assurer la disponibilité des ressources dont ils ont besoin. 

D^{re} Anderson est médecin de famille en milieu rural à Sooke, en Colombie-Britannique, professeure clinicienne adjointe au Département de pratique familiale de l'University of British Columbia et chercheure clinicienne en milieu communautaire. **M^{me} Lowen** est candidate à la maîtrise à la Faculté du développement humain et social de l'University of Victoria en Colombie-Britannique et coordonnatrice de la recherche dans le projet Sooke Community Youth Connections.

Intérêts concurrents

Aucun déclaré

Correspondance

D^{re} J. Ellen Anderson, Harbour Family Medical Clinic, 6625 B Sooke Rd, Sooke, BC V9Z 0A3; téléphone 250 642-4233; courriel jeanderson@telus.net

Les opinions exprimées dans les commentaires sont celles des auteurs. Leur publication ne signifie pas qu'elles sont sanctionnées par le Collège des médecins de famille du Canada.

Références

1. Statistique Canada. *The Canadian Community Health Survey on mental health and well-being*. Ottawa, ON: Statistique Canada; 2004. Accessible à: www.statcan.ca/english/freepub/82-617-XIE/index.htm. Accédé le 31 juillet 2008.
2. Tylee A, Haller DM, Graham T, Churchill R, Sanci LA. Youth-friendly primary-care services: how are we doing and what more needs to be done? *Lancet* 2007;369(9572):1565-73.
3. Anderson JE, Lowen CA. Connecting youth with health services. Systematic review. *Can Fam Physician* 2010;56:778-84.
4. Kang M, Bernard D, Usherwood T, Quine S, Alperstein G, Ker-Roubicek H, et collab. *Better practice in youth health. Final report on research study. Access to health care among young people in New South Wales: phase 2*. Sydney, NSW: NSW Centre for the Advancement of Adolescent Health, The Children's Hospital at Westmead; Department of General Practice; The University of Sydney at Westmead Hospital; 2005.

