

Alexander Minzer, président de l'ASMPP

## La plus belle histoire de mon cabinet médical



**A l'origine, nous avons projeté d'utiliser le titre de cet éditorial comme thème générique pour l'édition de Noël 2011 de PrimaryCare. Diverses raisons nous en ont empêchés, comme cela arrive finalement assez souvent. Le sujet nous plaisant beaucoup, nous nous sommes décidés à faire paraître avec plus ou**

**moins de régularité les récits des faits les plus émouvants de nos cabinets médicaux (premier article dans ce numéro, voir la contribution de Bruno Kissling). Sur ce, une fois n'est pas coutume, votre nouveau président de l'ASPPM écrit l'éditorial non pas pour le numéro de Noël, mais pour celui de la nouvelle année.**

Les souvenirs chargés d'émotions ne manquent pas au cabinet médical. L'un ou l'autre m'a profondément touché. Ou attristé. Ou mis de très bonne humeur. Ou fait rire. Tous m'ont ému. Il faut donc trouver lequel est le plus touchant. Lorsque je me suis mis à y réfléchir, je me suis tout d'abord senti incapable de sélectionner celui qui serait vraiment le plus émouvant. Ils le sont tous, chacun à sa façon, et chacun est unique en son genre. Cependant, après avoir passé en revue mes souvenirs, j'ai remarqué quelque chose de tout à fait particulier: la plus belle histoire existe vraiment. Je ne m'en étais simplement pas aperçu, tant elle va de soi. Et son fil, toujours en mouvement, continue à se dérouler.

Parmi tous ces récits touchants, n'aurions-nous pas tendance à oublier quelqu'un d'essentiel, ayant sa propre histoire, et dont la vie se déroule au sein même du cabinet médical? Dont les gestes décrivent une histoire pleine d'émotions qui se passe chaque jour au cabinet médical. Souvent très discrète, parfois avec davantage de présence. Au quotidien.

Il s'agit d'une personne qui, de bon matin, est la première présente au cabinet médical. Qui ouvre les fenêtres pour aérer les locaux. Qui évacue les déchets de l'urgence tardive de la veille. Qui prépare la salle de consultation. Qui allume la machine à café. Qui se procure encore le matériel manquant pour les prises de sang. Tout naturellement. Qui s'est peut-être fait du souci la nuit chez elle sur la manière de mieux organiser la journée. Ou qui se réveille soudainement la nuit dans l'angoisse d'avoir oublié quelque chose au cours de la journée écoulée.

Une personne qui prend tous les appels téléphoniques. Qui s'occupe à la perfection du triage. Qui, au téléphone déjà, conseille les patients dans l'incertitude et soulage leurs craintes concernant une maladie ou un nouveau symptôme. Qui est l'enseigne du cabinet médical. Une personne qui garde sa bonne humeur tôt le matin pour effectuer des prises de sang aux patients angoissés. Et qui éventuellement leur sert encore un

café. Qui fait les radiographies avec doigté et efficacité. Qui fait encore rapidement un ECG pour exclure un infarctus myocardique. Qui garde sa tête même dans les moments les plus agités du cabinet médical.

Son attitude avenante à elle seule aide déjà les patientes et patients à retrouver une part de santé. C'est une personne qui réussit à créer une ambiance familière et agréable au sein du cabinet médical. Qui arrive à détourner quelque peu les patients de leurs angoisses. Qui sait calmer un enfant qui pleure, qui joue un moment avec lui ou qui lui dessine quelque chose. Tout simplement, en passant, sans oublier ses autres tâches.

C'est quelqu'un qui donne un coup de main pendant la consultation. Ou pendant une intervention chirurgicale, par exemple l'incision d'un abcès ou le pansement d'une plaie. Qui aide le médecin lors de la pose d'un cathéter, qui l'assiste pendant les interventions gynécologiques. Et qui, une fois que tout est terminé, nettoie le cabinet de ses souillures, qu'elles soient d'origine organique ou psychique.

C'est quelqu'un qui se sent une telle responsabilité qu'il brave le refroidissement et la fièvre pour se rendre à son poste de travail si ce jour-là on n'a trouvé personne pour le remplacer. Qui sait évaluer l'urine sous le microscope. Qui s'y connaît en prélèvements de sang et d'excréments et dont l'œil exercé sait interpréter un hémogramme ou trouver des diagnostics parfois difficiles. C'est quelqu'un qui écoute «simplement» le patient. Qui pendant la prise de sang apprend éventuellement un élément que ce dernier n'a pas osé communiquer directement au médecin. Et qui, plus tard, le rapporte discrètement au médecin, pour faciliter son anamnèse ou pour mieux la compléter avec cette information importante.

Ne s'agit-il pas aussi de quelqu'un qui voit le patient dans son entier et pas uniquement son diagnostic? Quelqu'un qui fait preuve d'une pensée holistique au sein du cabinet. Qui «vit au quotidien» la médecine psychosomatique. Et qui, ne l'oublions pas, supporte les humeurs de l'exploitant du cabinet, et même les modères parfois. Ce qui constitue l'une des tâches les plus difficiles...

Quelqu'un avec une pensée globale, que l'on ne peut rencontrer que dans un cabinet médical.

Ne vaut-il pas parfois la peine de s'arrêter un moment et de se pencher sur le rôle des assistantes médicales qui travaillent avec nous? Et de se rendre compte qu'elles accompagnent tous les faits et gestes, marquants ou non, au sein de nos cabinets médicaux? Je saisis cette occasion pour remercier toutes les assistantes médicales pour leur remarquable travail.

Avec cette belle histoire de début d'année, ce «fait marquant» dans lequel il ne s'agit pour une fois pas de patients, je me dois de vous souhaiter à tous, au nom de la rédaction de PrimaryCare et des Editions médicales suisses EMH une excellente année 2012.