

Felix Schürch

# Connaissances de base sur les situations d'urgence – transmises de façon vivante et rafraîchies en permanence

Suggestions et conseils sur la formation continue interne pour toute l'équipe du cabinet

Les urgences au cabinet du médecin de famille constituent un défi pour l'ensemble de l'équipe. La collaboration doit fonctionner correctement et donc être bien préparée sur le plan organisationnel. Néanmoins, les connaissances médicales de base sont tout aussi importantes. Ces connaissances stockées dans notre cerveau doivent être accessibles à tout moment, rapidement et avec fiabilité. Cela ne vaut pas uniquement pour le médecin de famille mais également pour les assistantes médicales. L'assistante médicale est souvent la première à être confrontée à une «urgence»: si elle possède les connaissances médicales de base sur les principales situations d'urgence, elle «tiltera» au moment décisif. Elle comprendra les instructions du médecin et pourra les exécuter rapidement. Ce n'est que par le biais d'un enseignement continu au sein du cabinet médical que tous les membres de l'équipe acquièrent le professionnalisme nécessaire. Comme dans le sport, l'entraînement mental permet d'atteindre des performances optimales. Vous trouverez dans les lignes qui suivent des conseils et suggestions sur la manière d'organiser une formation continue correspondante au cabinet médical.

## Les situations d'urgence en tant que sujet de discussion du quotidien

Les discussions au sujet de situations d'urgence en s'appuyant sur des événements récents constituent la manière la plus appréciée et la plus répandue de rafraîchir les connaissances médicales de base de l'équipe et de les parfaire. Un bel exemple nous en est donné dans le film «Du côté des médecins»: lorsque le médecin d'Entlebuch Paul Affentranger soigne une plaie, il en profite pour rafraîchir les connaissances de l'assistante médicale qui le seconde en lui expliquant quelques points essentiels – voilà le meilleur «bed side teaching» de la province. Cette forme d'enseignement porte durablement ses fruits en particulier si du temps y est réservé durant la pause-café ou au cours d'une réunion d'équipe régulière. Du temps pour l'«appel téléphonique particulier» ou le «cas du mois». A cette occasion, le médecin endosse le rôle de modérateur et de professeur. Ce faisant, il devrait garder à l'esprit ce que l'illustre journaliste et éditeur Pulitzer prêchait à ses collègues journalistes: «Un texte court, on le lit. Un texte clair, on le comprend. Un texte imagé, on s'en souvient». Court, clair et imagé: ce sont là les qualités d'un bon article de journal et elles valent aussi pour les leçons au cabinet médical.

## Les situations d'urgence en tant que thème d'un programme de cours

Les discussions au sujet de situations d'urgence peuvent également être planifiées de manière systématique et avoir lieu réguliè-



© Imagegami; Dreamstime.com

rement tout au long de l'année. A cet effet, il existe des ouvrages éprouvés émanant d'auteurs qui connaissent à la fois le quotidien en cabinet de médecine de famille et la formation des assistantes médicales du fait de leurs domaines d'activité. Ces publications abordent la thématique de manière adaptée à chaque niveau et à la situation en Suisse. Il est ainsi relativement facile d'élaborer un «programme de cours»:

- Le très apprécié manuel «Krankheitslehre für die Medizinische Praxisassistenz» (en langue allemande) de Guignard/Meerwein, qui en est aujourd'hui à sa 13<sup>ème</sup> édition, fournit sur la quatrième de couverture une liste de 29 symptômes cardinaux dans différentes situations d'urgence avec un renvoi aux pages correspondantes [1].

- L'ouvrage «Manuel de formation au cabinet médical - Guide à l'intention des assistantes médicales et des formateurs» d'Emil Schalch est un manuel conséquent qui reflète la diversité des activités de nos collaboratrices. Naturellement, les situations d'urgence y sont également abordées, par ex. dans le chapitre «Les problèmes médicaux au téléphone» [2].
- Le médecin de famille Peter Tschudi s'est fortement investi dans l'élaboration de la nouvelle Ordonnance sur la formation professionnelle des assistantes médicales; il a également rédigé le guide téléphonique «Telefonleitfaden – Beratung von Patientinnen und Patienten am Telefon» (en langue allemande) [3].
- Finalement, j'aimerais mettre en lumière mon ouvrage qui, dans le style d'un livre de cuisine, s'intéresse aux principales situations d'urgence. «Notfälle in der Hausarztpraxis – von Allergie bis Zeckenbiss» (en langue allemande) s'adresse en premier lieu aux apprenants qui se destinent à la profession d'assistante médicale [4].

Le «formateur» engagé pourra répondre au besoin d'histoires concrètes et de photos en utilisant ses propres cas cliniques et des photos tirées d'internet.

### Atlas d'images sur internet, YouTube et e-learning

Il est bien connu que les informations qui sont transmises de manière parlante et imagée sont mieux mémorisées. A l'ère d'internet, il est devenu facile de se procurer des images et des séquences vidéo. Les exemples suivants nous montrent comment et où nous pouvons trouver des supports visuels:

- Urgence «zona»: Cette maladie n'est pas une question de vie ou de mort mais, comme pour toute urgence, le facteur «temps» est déterminant. Seul un diagnostic rapide nous permet d'initier les médicaments antiviraux de manière profitable pour le patient. Des photos de zona sont disponibles sur le site internet «Dermis», où deux universités allemandes mettent à disposition des informations et des photos de première qualité dans le domaine de la dermatologie. Les clichés d'érysipèle ou de mal perforant sont également intéressants dans le contexte des situations d'urgence.
- En cas de diabète, les dérèglements aigus nécessitent une intervention rapide: sur son site internet, la société Novo Nordisk met à disposition un poster hypo-hyper, qui représente de manière caricaturale les symptômes. En tapant le terme «hypo» dans le champ de recherche sur la page d'accueil, vous accédez au document PDF qui peut être téléchargé.
- Les principaux symptômes d'alarme évocateurs d'un accident vasculaire cérébral peuvent être résumés avec le sigle FAST: F pour Face, A pour Arms et S pour Speech. Le T fait référence à Time, indiquant qu'il n'y a pas de temps à perdre jusqu'à l'admission dans une Stroke Unit. Avec le soutien de la «American Stroke Association», les autorités sanitaires californiennes ont produit un dessin animé et une chanson qui véhiculent précisément ce message au public. Le clip peut être visualisé en tapant le titre «Stroke heroes act fast» sur YouTube.

- Un arrêt circulatoire est une situation d'urgence par excellence. Dans la majorité des cas, il est provoqué par une fibrillation ventriculaire. Des cardiologues de Cracovie ont mis en ligne un site internet au titre judicieux, «arrhythmiatube.com», afin de mettre à la disposition des professionnels leurs séquences vidéo. Un film réalisé au bloc opératoire montre sur un cœur ouvert la conversion d'une fibrillation ventriculaire et en parallèle la dérivation ECG sur le moniteur. L'importance de la défibrillation est ainsi démontrée de façon saisissante. Le «0-card Clip», qui peut être visualisé sur YouTube, montre de façon adroite et pénétrante le fonctionnement d'un défibrillateur.
- Dans le programme d'apprentissage dédié au soin des plaies («Wundversorgung», programme en langue allemande), les connaissances relatives aux morsures de chien, aux plaies par déchirure/contusion et aux coupures sont présentées de manière vivante et pratique. Il s'agit de l'un des nombreux programmes d'apprentissage de la faculté de médecine de l'université de Berne qui, depuis longtemps, accomplit un travail pionnier dans le domaine des aides pédagogiques et des supports didactiques. Il est possible de trouver l'outil en tapant les mots-clés «e-learning», «Wundversorgung» et «Bern», puis de le visualiser avec un navigateur au choix (<http://e-learning.stud-med.unibe.ch/wundversorgung/>).

C'est l'intérêt que nos collaboratrices portent à la médecine, aux malades et à leurs histoires qui les a motivées à faire ce choix de carrière. Nous, médecins, nous pouvons nous baser sur cette «motivation intrinsèque» de nos collaboratrices pour la formation continue interne. Nous obtenons ainsi sans grande peine une amélioration continue des compétences professionnelles de tous les collaborateurs du cabinet de médecine de famille.

### Références

- 1 Guignard E, Meerwein P. Krankheitslehre für die Medizinische Praxis-assistenz. Bern: Huber; 2014.
- 2 Schalch E. Manuel de formation au cabinet médical – Guide à l'intention des assistantes médicales et des formateurs. Basel: EMH; 2010.
- 3 Tschudi P. Telefonleitfaden – Beratung von Patientinnen und Patienten am Telefon. Zürich: Careum; 2013.
- 4 Schürch F. Notfälle in der Hausarztpraxis – Von Allergie bis Zeckenbiss. Bern: Huber; 2010. Recueil de liens sur Flipboard: <http://flip.it/cJf95>.

---

Correspondance:  
Dr Felix Schürch  
Allgemeine Innere Medizin FMH  
Albulastrasse 52  
8048 Zürich  
[felix.schurch\[at\]jhin.ch](mailto:felix.schurch[at]jhin.ch)