

## Les connaissances personnelles sont-elles suffisantes?

# Médecin de famille et médecin-assistant: une expérience passionnante

**Thomas Mayer**

Leiter Ärztezentrum Degersheim



Trois médecins travaillent dans le nouveau centre médical aux structures modernes de Degersheim, dont l'une en tant que médecin-assistant. Les expériences d'un tel assistantat au cabinet médical peuvent se résumer brièvement: vous aussi, lancez-vous!

### Temps, ouverture d'esprit et intérêt sont nécessaires

Tout praticien qui souhaite devenir médecin-formateur doit suivre le cours de maître d'apprentissage reconnu par la FMH, posséder une certaine expérience en médecine de famille et disposer de structures adaptées. Une fois ces conditions remplies, il faut avant tout être prêt à consacrer du temps et être ouvert et intéressé par un échange avec la future génération de médecins de famille. Je me suis en plus demandé si mes propres connaissances étaient encore suffisantes, car il ne serait pas très convaincant de répondre aux questions uniquement en invoquant ma longue expérience!

C'est la raison pour laquelle je me suis réjoui lorsque Gabriela Rohrer, une médecin de famille en devenir, a franchi le pas et a rejoint notre équipe à Degersheim, dans l'agglomération rurale de Saint-Gall.

### L'entrée dans un autre monde

Ainsi, la nouvelle médecin-assistant a quitté un service hospitalier spécialisé pour se retrouver du jour au lendemain dans le bazar bariolé d'un cabinet de médecine de famille. Dans ce nouvel environnement, il faut rapidement passer du ventre au genou en passant par les oreilles, de la vaccination d'enfants à l'établissement médico-social et de l'examen d'aptitude à la plongée aux problèmes conjugaux. Et puis s'y ajoutaient encore le nouveau système informatique et les règles bien rodées d'un cabinet en activité depuis de nombreuses années, auxquelles il fallait dans un premier temps se familiariser...

Il n'était donc pas étonnant que lors de sa première journée, la jeune médecin avait la tête bourdonnante

et s'était sentie submergée par le sentiment de ne rien y connaître à la médecine. Il va s'en dire que le médecin-formateur doit réserver suffisamment de temps et toujours être disponible. Par ailleurs, l'ensemble de l'équipe, qui a bien sûr l'habitude du chef efficace et des procédés courants, doit elle aussi s'adapter!

### Le savoir-faire s'acquiert

Il n'aura pas fallu beaucoup de temps pour remarquer que Gabriela Rohrer avait déjà travaillé chez un médecin de famille durant sa formation. Elle est très rapidement parvenue à gérer toute seule les problèmes de santé que l'on rencontre quotidiennement dans un cabinet de médecine de famille. Elle a appris à connaître les patients, a découvert leurs histoires personnelles et les a accompagnés de façon toujours plus autonome. Elle a montré un grand talent pour penser en réseau et pour gérer des cas complexes en association avec différents acteurs du système de santé. Sur ce point, elle a particulièrement épaté son formateur car il arrivait qu'en très peu de temps, elle en sache davantage que lui sur les tenants et aboutissants des antécédents médicaux de patients!

L'assistantat au cabinet médical est une place de formation. Le médecin-assistant doit avoir l'occasion de poser le plus souvent possible des questions à son chef, de préférence bien sûr lorsque le patient est encore présent. L'effet d'apprentissage est ainsi maximal. Si le médecin-formateur s'est absenté du cabinet, il doit être joignable par téléphone, naturellement aussi durant les services d'urgence.

Les discussions de cas à un rythme hebdomadaire ont fait leurs preuves. Ces contacts sont précieux pour les deux parties: le médecin-assistant peut apprendre à formuler les problèmes de la manière la plus précise

possible et le médecin-formateur est poussé à fournir une réponse argumentée. Et si les deux ne parviennent pas à s'accorder, il y aura toujours un ami spécialiste pour aider, ou encore le «Dr Google».

Avec le temps, les connaissances de la médecin-assistant se sont accrues et elle est progressivement parvenue à gérer les problèmes qui surgissaient et ce, plus rapidement et de façon plus autonome. Son agenda, qui se remplissait toujours plus, en était le meilleur indicateur. Très vite, la menace de s'exposer à consultations surchargées pesait sur la médecin-assistant, car on présuait de ses capacités. Grâce à des pauses et à des «temps de récupération», tout stress naissant a pu être désamorcé.

### Une future médecin de famille engagée

Déjà avant de travailler chez nous, Gabriela Rohrer a participé à un projet de film sur la médecine de famille. Durant sa période d'assistantat au cabinet médical, elle s'est activement impliquée dans l'association des *Jeunes médecins de premier recours Suisse* (JHaS). Durant cette année, elle en a été élue présidente. Grâce à cette activité, elle a ouvert à notre cabinet les portes de la jeune génération des médecins de famille ce qui, au vu des difficultés de succession, constitue un aspect positif non négligeable. Nous avons tout naturellement tenu compte de son implication dans la politique professionnelle pour organiser le travail au cabinet et lui avons octroyé le temps libre nécessaire.

Lors des réunions d'équipe, les processus et difficultés rencontrés au cabinet ont aussi été régulièrement abordés. Il est tout-à-fait souhaitable qu'un médecin-assistant s'implique également de manière active et constructive dans cette thématique.

### Les réseaux de médecins, un enrichissement

En tant que médecin de famille de longue date ayant auparavant exercé dans un cabinet individuel, j'ai depuis toujours été un défenseur convaincu des réseaux de médecins et je suis un membre de la première heure de *santiMed*, un réseau de médecins de Suisse orientale. Depuis plus de 10 ans, notre cabinet est y activement associé. Ainsi, la médecin-assistant a pu participer aux cercles de qualité réguliers du réseau et elle a assisté à des discussions passionnantes au sujet des derniers développements dans la médecine de famille, tels que la campagne «*smarter medicine*», la revalorisation du métier d'assistante médicale ou des projets relatifs à la promotion des cabinets de groupe. Et elle a pu rencontrer d'autres médecins de famille pour un échange d'idées.

Collaborer dans un centre médical et être membre d'un réseau de médecins peuvent aider à dissiper les peurs des médecins-assistants face aux exigences posées par l'activité de médecin de famille installé en cabinet. Pour bon nombre de jeunes médecins, franchir le pas vers une activité indépendante est une décision difficile à prendre au vu des exigences croissantes.

### Le cabinet de médecine de famille, une entreprise

La formation au cabinet de médecine de famille doit également offrir au médecin-assistant un aperçu des aspects économiques. Combien gagne-t-on en tant que médecin de famille? Tenir son propre cabinet n'est-ce pas beaucoup trop compliqué? La période d'assistantat au cabinet médical de Gabriela Rohrer a été marquée par la création du centre médical en tant que société anonyme, par la conception de nouveaux locaux et finalement par le déménagement. Cela a bien sûr été une aubaine pour la nouvelle médecin-assistant dans la mesure où elle a pu découvrir sur le vif les très nombreuses formalités administratives et financières. Elle a pu se faire une idée des ordres de grandeur du chiffre d'affaires et des postes de dépense, qu'elle ignorait auparavant. Mais même sans les circonstances mentionnées, il est tout-à-fait souhaitable d'aborder la problématique des aspects financiers d'un cabinet au cours de la période d'assistantat.

### Equilibre entre vie professionnelle et vie privée

En tant que praticien de longue date, j'ai l'habitude de travailler autant que le cabinet l'exige. Je pourrais m'attarder avec fierté sur les journées marathon à l'hôpital et sur mon agenda bien rempli du temps où j'exerçais en cabinet individuel. Mais cela ne fera pas marquer plus de points. Avoir du temps pour les patients, avoir suffisamment de temps pour les tâches administratives, avoir un temps de travail bien réglé et obtenir une compensation pour les services d'urgences sont des revendications qui sont évidentes et légitimes de nos jours.

Et sur ce plan, j'ai moi-même beaucoup pu profiter. Je me suis rapidement rendu compte que nous devons «ralentir» la cadence du cabinet si nous voulons que ces prétentions soient satisfaites. Cela m'a donné le déclic qui m'a résolu à en faire de même pour ma propre activité. La réduction de mon taux d'activité et l'allongement des délais de rendez-vous m'ont apporté une nouvelle qualité de vie. Et moi aussi, je compense aujourd'hui mes services d'urgences!

En l'espace de quelques années, un changement de structure s'est produit. Le cabinet individuel est devenu un cabinet de groupe et les conditions de travail ont été adaptées aux réalités modernes. En témoigne également le fait que dans notre centre médical, seules les assistantes médicales en apprentissage travaillent encore à temps plein, tous les autres travaillent à temps partiel.

### Un bilan tout à fait positif

Les 2 années d'activité de Gabriela Rohrer, une durée inhabituellement longue pour un assistantat au cabinet médical, se sont révélées bénéfiques. Elle a non seulement pu construire des relations de longue durée avec les patients, mais a aussi eu suffisamment de temps

pour se pencher sur les multiples facettes du cabinet médical. Une relation interpersonnelle, qui reste empreinte de cordialité et de respect mutuel, s'est instaurée entre le chef et la médecin-assistant.

La fraîcheur de Gabriela Rohrer a fait du bien au cabinet. Grâce à ses réflexions, elle a intégré de nouveaux aspects dans les processus internes et a contribué à l'introduction de changements durables. Elle a été une aide précieuse durant la phase de déménagement. L'assistantat au cabinet lui a été profitable sur le plan médical, mais la médecin-assistant a aussi poussé son formateur à justifier son travail à l'aide d'arguments précis.

L'assistantat au cabinet médical constitue un enrichissement précieux de l'activité du médecin de famille. Je me réjouis déjà d'accueillir le prochain médecin-assistant!

---

#### Correspondance:

Dr Thomas Mayer  
ÄRZTE ZENTRUM  
Degersheim  
Hauptstrasse 69  
CH-9113 Degersheim  
aerztezentrum.  
degersheim[at]hin.ch