

Comment une assistante médicale perçoit la formation de jeunes médecins dans son cabinet

Médecins-assistants au cabinet *am Klosterweg*: trop beau pour être vrai?

Gabriela Rohrer



Dessin: Edy Riesen.

Je peux prendre les devants: je n'ai rien de négatif à dire sur les médecins-assistants. Voilà du moins l'avis de Christa Haag, l'assistante médicale responsable du cabinet *am Klosterweg*, situé à Wil (SG), avec laquelle je me suis entretenue au sujet des médecins en formation dans son cabinet. Mais ils ont peut-être au moins le défaut de manger tous les croissants? Non, ils ramèneraient même encore du gâteau!

De l'enfant à naître à la grand-mère

Au total, 22 personnes travaillent au cabinet *am Klosterweg*, sur trois étages: sept médecins, huit assistantes médicales, trois apprentis, une pharmacienne, une thérapeute respiratoire, un comptable et une médecin-assistante. Sur les trois étages sont proposées des consultations de médecine générale, de gynécologie, de pédiatrie et de médecine complémentaire. Il y a 8 ans, les membres de l'équipe ont quitté ensemble le centre médical voisin SantéMed afin de fonder leur propre entreprise. L'équipe se connaît bien, elle est bien rodée et détendue. Ce n'est sans doute pas uniquement aujourd'hui que le rire retentissant de Christa (Chrigi) Haag fait partie intégrante de l'ambiance sonore du cabinet. Pour le reste, on se croirait dans une ruche. Des familles entières ont été prises en charge au cabinet, du petit-fils à naître jusqu'à la vieille grand-mère. C'est ce qui caractérise le cabinet. Ça et les horaires flexibles. Chrigi précise fièrement que des consultations peuvent être proposées en continu de 7h du matin jusqu'à 8h du soir, parfois même 9h.



Christa Haag, assistante médicale responsable du cabinet *am Klosterweg*, situé à Wil (SG).

Il y a environ 6 ans, la première médecin-assistante a été recrutée par conviction. Il s'agissait de Julia Steiner, une jeune médecin avec à l'époque tout juste 13 mois d'expérience en chirurgie. Les patients l'appréciaient beaucoup. Lors de l'entretien d'embauche, elle avait laissé une si bonne impression qu'elle a été préférée à d'autres candidats, qui remplissaient eux les conditions pour un assistantat au cabinet médical financé par le canton. Le cabinet a donc payé tout son salaire de sa propre poche. Mais ne s'agissait-il pas là d'une «opération à perte»? D'après Christoph Niederberger, médecin de famille et associé du cabinet, cette question ne s'est même pas posée à l'époque.

«Ils étaient tous incroyablement gentils»

Depuis lors, il y a toujours eu des médecins-assistants au cabinet *am Klosterweg*. Des hommes, des femmes, des Allemands, des Suisses, des jeunes et des encore plus jeunes, un véritable pot-pourri; d'après Chrigi Haag, tous avaient en commun leur incroyable gentillesse. En revanche, ils étaient très différents dans leur degré d'assurance. Alors que certains étaient prêts à assurer une consultation tout seuls après avoir suivi leur médecin-formateur durant seulement 3 jours, d'autres ont visiblement mis un peu plus longtemps à acquérir le tour de main. Mais Chrigi ne peut pas ou ne veut pas citer d'exemple. Elle ne s'est jamais fait de souci sur le plan professionnel. J'ai demandé à Chrigi si cette phase de rodage, qui se répète tous les 6 à 12 mois, n'était pas fatigante. C'est, selon elle, une question d'organisation. Au début, il faut prendre les rendez-vous avec beaucoup de retenue, en comptant bien 30 minutes par patient, puis il faut encore prévoir du temps pour la concertation. C'est pratiquement comme lorsqu'une nouvelle apprentie démarre. Au début, les médecins-assistants posent aussi les questions les plus invraisemblables; nous nous

regardons et rions tous les deux. Chrigi reconnaît tout de même que c'est gratifiant pour l'assistante médicale de pouvoir encore apprendre quelque chose au docteur, par ex. comment facturer ou ce que l'on prescrit habituellement pour un rhume banal.

Comment cela se passe-t-il avec les médecins-assistants durant les périodes de pointe?

Je veux à présent savoir comment cela se passe avec les problèmes de subordination? Après tout, le médecin-assistant est habilité à donner des instructions à l'assistante médicale, même s'il n'a visiblement pas idée de la manière dont fonctionne un tel cabinet, du moins au début. Chrigi semble quelque peu déconcertée. De toute évidence, cette question n'avait encore jamais été soulevée au sein de l'équipe. Elle affirme être satisfaite des qualités de dirigeants des jeunes médecins.

Tout cela paraît bien beau. Et, en constatant l'atmosphère si décontractée qui règne au cabinet *am Klosterweg* en cette période de vacances, il me paraît tout à fait plausible que les membres de l'équipe entretiennent des rapports détendus et ouverts. Mais comme cela se passe-t-il durant les périodes de grande agitation? Pendant la saison de la grippe, lorsque les rendez-vous s'accumulent, lorsque les patients doivent attendre, lorsque le médecin-assistant veut faire des analyses de laboratoire pour chaque rhume alors que le médecin-formateur bloque le travail avec d'éternelles discussions? Parce qu'au final, ce sont les assistantes médicales qui doivent faire face à tout l'agacement des patients qui doivent attendre. Chrigi réfléchit. De telles situations se produisent certes, d'après elle, mais elles se produisaient déjà bien avant l'arrivée des médecins-assistants. Elle ajoute que la situation s'est désenvenimée depuis que quatre à six créneaux sont réservés chaque jour aux urgences. Cela laisse le plus souvent encore un peu de marge. Je suis étonnée. Six créneaux non utilisés par jour? Comment cela est-il bien possible? Chrigi m'explique que c'est lié à la décision prise il y a quelques années de ne plus accepter de nouveaux patients. Ah bon?! Pause... Le cabinet devra sans doute à nouveau réexaminer cette question dans les prochaines années, ajoute Chrigi.

Pas de réclamations de la part des patients

Où nous étions-nous arrêtées? Ah oui, exactement, aux patients. Comment réagissent-ils face au médecin-assistant? Ne préfèrent-ils pas tous aller chez leur médecin de famille attitré? Chrigi rit à nouveau. Oui, c'est vrai qu'il arrive que les patients demandent si le jeune docteur

«sait faire». «Bien sûr!», répond-elle à chaque fois et l'affaire est alors généralement close. Seule une toute petite minorité de patients ne veulent d'entrée de jeu pas consulter de médecin-assistant. Et après coup, il n'y a à vrai dire jamais de réclamations. Les commentaires du genre «il doit aussi pouvoir apprendre» sont fréquents, et certains patients apprécient de pouvoir voir un autre visage. Toutefois, les assistantes médicales de l'équipe de Christa Haag veillent à ne pas inscrire les patients «difficiles» chez le médecin-assistant, du moins au début. Et, dans la mesure du possible, les problèmes médicaux complexes sont aussi plutôt laissés aux médecins-formateurs.

J'essaye alors d'en juger par moi-même et j'interroge deux patients du cabinet sur leurs expériences avec les médecins encore en formation. Les deux indiquent qu'ils se sentent toujours bien pris en charge. Cela ne les dérange pas de devoir attendre un peu plus longtemps parce que le jeune médecin veut encore demander confirmation à son chef. La situation serait uniquement contrariante si la facture se révélait plus élevée parce que le médecin a pris plus de temps. Mais cela n'est encore jamais arrivé. Il y a toutefois une différence perceptible entre les jeunes médecins et les médecins expérimentés. Les jeunes médecins paraissent beaucoup moins déterminés, ils sont moins directs et ils passent plus de temps à réfléchir. Est-ce que c'est dérangeant? Non. Mais les deux patients déclarent spontanément ne pas penser être gravement malades. En cas de problème plus grave, ils préféreraient tout de même être pris en charge par leur médecin de famille.

Succession assurée

Tout cela paraît un peu trop beau pour être vrai? Le tableau que brosse Christa n'est-il pas enjolivé? Je dresse l'oreille lorsqu'elle glisse en passant que, malheureusement, il n'y aura plus de médecins-assistants qui viendront travailler au cabinet à partir de l'année prochaine. La raison? L'année prochaine, une jeune médecin commencera à travailler à 80% et les locaux seront alors tout simplement trop petits. Un soupçon me vient alors à l'esprit et je demande. Oui, cette médecin, c'est Julia Steiner. Au début, personne ne s'est fait trop d'espoir de trouver un successeur pour le cabinet parmi les médecins-assistants. L'équipe s'est toutefois efforcée de ne pas perdre le contact avec eux. Et voilà qu'après 6 années, la médecin à présent totalement formée revient dans son cabinet de formation. Je suis heureuse pour le cabinet *am Klosterweg*. En même temps, je suis un peu attristée. Encore une bonne place d'assistantat en moins. Mais qui sait? Peut-être avez-vous envie d'accueillir un médecin-assistant dans votre cabinet pour compenser?

Correspondance:
Gabriela Rohrer
Mörlikonerstrasse 8
CH-9552 Bronschhofen
garielarohrer[at]bluewin.ch