

Assistanat au cabinet: cours de formation pour les maîtres de stage

Daniel Widmer

Le premier cours francophone pour les maîtres de stage a eu lieu à Crêt-Bérard les 4 et 5 mars 2005. Inspirés par l'expérience alémanique¹, sous le patronage du CMPR, avec la collaboration des Unités de Médecine Générale de Genève et Lausanne, les organisateurs romands², ont réuni une quinzaine de participants.

Besoins normatifs

Les objectifs du séminaire tels que définis par les organisateurs (besoins normatifs) étaient les suivants:

- harmoniser les concepts pédagogiques;
- échanger entre confrères les expériences quant à la réalisation pratique; discussion avec un assistant qui a fait un stage au cabinet;
- connaître les programmes existants: CMPR, Genève et Vaud;
- discuter des objectifs de formation;
- se sensibiliser par des exercices pratiques à la supervision, à ses étapes et au feed-back;
- acquérir des outils pédagogiques, par exemple emploi du protocole Laconto³, utilisé dans l'évaluation des consultations enregistrées en vidéo, aux examens de spécialiste.

Au-delà du contenu théorique diffusé par les organisateurs, ce compte-rendu veut refléter les discussions qui ont eu lieu en laissant la parole aux participants eux-mêmes.

Besoins ressentis

Les participants ont ainsi défini leurs attentes au début du séminaire:

- apprendre de l'expérience des autres;
- comment concilier nos expériences avec les besoins du jeune médecin. Jusqu'où peut-on se laisser mener par l'assistant? Et par notre propre plaisir didactique? Comment connaître l'attente de l'assistant, comment y répondre?
- avoir moins peur de cette nouvelle tâche d'enseignement («détrouillage»);

- acquérir par le séminaire une reconnaissance officielle;
- apprendre une rigueur pédagogique adéquate;
- définir les objectifs d'apprentissage;
- connaître le cadre légal;
- comment s'organiser? Sera-ce une charge? Vaut-on mieux vivre en partageant la charge?
- Et le patient dans ce projet?

Voici un aperçu des questions discutées et des réponses possibles:

Comment trouver un assistant?

- Faire auprès de la FMH la demande d'être reconnu comme maître de stage. Si l'on n'est pas reconnu, le stage ne l'est pas non plus pour l'assistant.
- Mettre une annonce dans le Bulletin des Médecins Suisses?
- Entrer en contact avec des assistants de l'hôpital régional?
- Choisir un ancien stagiaire?
- Il importe de pouvoir faire un choix mutuel. Déléguer ce choix à une commission d'engagement extérieure au cabinet ne fait pas l'unanimité.
- Passer au moins une journée de travail ensemble.
- Aller manger avec le candidat. Il est important de savoir qui il est.
- Laisser le candidat avec les patients qui savent repérer les bons médecins ...
- Voir une consultation en vidéo comme à l'examen de spécialiste? En étant bien conscient combien cela implique une confiance mutuelle entre le maître et l'assistant.
- L'assistant devrait être au clair sur les compétences préalablement requises avant de commencer son stage ou du moins conscient de ses limites. Par exemple, pour travailler à la campagne il devrait avoir déjà acquis des aptitudes en petite chirurgie.

1 Drs Daniel Ackermann et B. Rindlisbacher.

2 Drs Th. Bischoff, B. Brinkley, J. Eidenbenz, F. Pilet, J.-D. Viret et D. Widmer.

3 voir <http://www.ssmg.ch> > groupes de travail > formation postgraduée > examen de spécialiste > protocole peer review.

Comment informer les patients de l'arrivée d'un assistant?

- Mettre un panneau dans la salle d'attente: «Merci d'accueillir le Dr X qui sera amené à vous rencontrer.» ou: «Je me suis assuré la collaboration du Dr X». Devrait suivre son curriculum, peut-être une photo. Insister sur le fait qu'il est médecin diplômé. Assurer les patients qu'ils conservent le libre choix du médecin.
- Insister sur le fait que le titulaire du cabinet a le devoir d'enseigner son métier pour permettre la relève.
- Que dit l'assistante médicale au téléphone? «Je n'ai pas de place aujourd'hui pour le Dr Z mais vous pouvez voir le Dr X, le jeune collègue ...». La manière dont l'assistante médicale présente le jeune médecin doit faire l'objet d'une attention particulière.
- L'assistant n'est pas là seulement pour décharger des urgences du jour mais doit aussi pouvoir suivre des patients chroniques. Comment va-t-on proposer aux patients chroniques un suivi par l'assistant? Faire valoir les avantages réels pour le patient d'un regard neuf, de nouvelles idées et l'importance pour l'assistant d'apprendre ce domaine essentiel en médecine générale. Il semble nécessaire que le maître de stage reprenne son patient au changement d'assistant. Etre attentif au risque que le patient se sente abandonné.

Comment s'organiser?

- La supervision exige de la disponibilité. Il importe donc d'organiser l'agenda, d'espacer ses propres consultations selon un timing bien défini. On a proposé un agenda sur 3 colonnes. Colonne du maître, colonne pour l'assistant et colonne des rencontres communes. Organisation pas toujours facile compte tenu des urgences.
- Ne pas oublier de définir des objectifs d'apprentissage: suivre des patients chroniques, prendre en charge des maladies mineures, travailler en réseau, porter attention au lien avec les familles, apprendre à facturer, apprendre une systématique du dossier au long cours, entrer dans une relation privilégiée de type psychothérapeutique ou seulement s'y sensibiliser, apprendre à partager l'incertitude avec le patient, apprendre la relation avec l'assistante médicale, la relation avec les

confrères, faire la garde sous supervision, gérer une comptabilité, etc. Les attentes mutuelles doivent être réévaluées régulièrement.

- Comment facturera-t-on le temps supplémentaire passé par ou pour l'assistant? C'est la prestation fournie et non le temps qui devrait compter, a-t-on entendu. Cette remarque fait dire aux participants qu'actuellement personne ne paie cette formation, c'est-à-dire tout le monde: le maître de stage, l'assistant qui renonce à une partie de son salaire, le syndicat (CMPR), l'Etat (modèle genevois et vaudois) et pourquoi pas aussi les caisses maladie?
- L'assistant peut-être soumis au secret par la volonté du patient. Comment cela se gère-t-il avec le maître de stage et avec le patient?
- Etre attentif à ce que dit l'assistante médicale qui récolte les commentaires des patients. Cette dernière doit être au courant des étapes de la supervision pour gérer l'agenda.

Emploi de la vidéo

L'emploi de la vidéo a été discuté pour la supervision. Voici quelques commentaires des participants:

- La vidéo ne devrait pas servir à n'observer que le relationnel. Il faudrait aussi pouvoir évaluer des techniques.
- Cela demande beaucoup d'énergie: installer, avertir le patient et analyser a posteriori.
- Choisir ce que l'on veut visionner.
- Très rapidement on oublie son existence et cela devient un instrument indispensable.
- Il faudrait faire un minimum de 3 vidéos: au début au milieu et à la fin.
- Quelle grille de lecture choisir? Le protocole Laconto n'est-il pas trop compliqué?
- Il semble important que les maîtres de stage soient familiers du protocole Laconto puisque c'est par cette grille que sont évalués les candidats à l'examen du FMH en médecine générale.

Le prochain cours romand aura lieu les 4 et 5 novembre.

Inscriptions par courrier ou fax au
Secrétariat du CMPR
Landhausweg 26
CH-3007 Berne
fax: 031 370 06 79
Coût 450 CHF y compris la table et le logement.