



De gauche à droite: Mirjam Betschart, assistante médicale; Carmen Wüst, assistante médicale; Dr Tina Tank; Dr Frank Hengl; Jaqueline Freivogel, assistante médicale; Cornelia Horat, assistante médicale; Sarah Blaser, assistante médicale

## La qualité ne doit pas se faire au détriment de la quantité

Depuis 2022, le Dr Frank Hengl dirige le cabinet médical Rafz dans le district de Bülach. Dans l'interview, il explique ce qui lui a donné envie de devenir médecin, ce qui est important pour lui dans son travail quotidien et comment il gère les défis de la gestion du temps.

### Qu'est-ce qui vous a donné envie de devenir médecin?

Emprunter la voie de la médecine était le fruit de motivations diverses. L'intérêt porté à l'être humain dans sa physiologie à la fois complexe mais aussi géniale et simple, et bien sûr aussi à la pathogénèse qui en découle était et reste au-dessus de tout. J'ai toujours été fasciné par les multiples possibilités offertes par ce métier. Bien entendu, les opportunités d'aider les gens et d'améliorer leur qualité de vie me motivent aussi. Les options de personnalisation ultérieures avec différentes spécialités offrent toujours une possibilité de développement.

### Comment décririez-vous votre approche de la prise en charge des patients?

Je dirais qu'elle est centrée sur le patient et qu'elle offre l'information nécessaire, selon le concept de «shared decision».

### Qu'est-ce qui est important pour vous dans votre travail quotidien et pourquoi?

Il est important pour moi, pour les patients et pour mes collaborateurs d'aborder chaque journée avec joie et respect afin de satisfaire au mieux les prestations et les exigences de toutes les personnes impliquées. Enfin, j'essaie aussi de satisfaire mes propres exigences envers moi-même et mon environnement afin de garantir une

médecine de qualité et bienveillante de haut niveau.

### À quels défis êtes-vous confronté dans votre travail quotidien?

Outre les défis médicaux classiques qui consistent à se réadapter à chaque patient en peu de temps et à l'aborder individuellement, il existe bien sûr des obstacles, comme la disponibilité des médicaments, les tâches liées au personnel, la coordination et la délégation de différents secteurs de l'organisation du cabinet et, dans certains cas, les exigences croissantes des patients.

*«Il est extrêmement important de veiller à sa propre santé et à son équilibre entre vie professionnelle et vie privée.»*

### Comment gérez-vous les défis ou les situations inattendues dans la prise en charge des patients?

Comme on dit: «Tout est en mouvement.» Dans un contexte de médecin de famille avec une patientèle non sélectionnée, un cas d'urgence peut survenir lors d'un après-midi de consultations typiquement calme.

Il ne s'agit pas forcément d'un infarctus du myocarde ou d'un AVC. Les cas d'urgence psychique, avec toutes leurs conséquences et la participation systémique de toute la famille, en font également partie.

### Comment gérez-vous les défis de la gestion du temps, notamment au vu du grand nombre de patients que vous devez prendre en charge chaque jour?

Ce n'est clairement pas facile pour moi, car le besoin fondamental d'aider atteint ici ses limites. Il convient de fixer des limites conjointement avec l'équipe et, le cas échéant, de discuter d'un arrêt des admissions de patients. Les cas d'urgence continueront bien entendu à être pris en charge, mais au final, je ne suis qu'un être humain et les ressources de notre équipe ainsi que les possibilités de performance sont limitées. Comme pour moi, la qualité ne doit pas se faire au détriment de la quantité; il faut toujours non seulement réfléchir soi-même, mais aussi décider au sein de toute l'équipe de la suite à donner.

### Quels obstacles percevez-vous en termes de ressources telles que les finances, l'équipement ou le personnel et comment les surmontez-vous?

La reprise d'un cabinet entraîne de nombreuses exigences. Le montant de l'investissement initial doit être pris en compte et tous les souhaits initiaux ne sont pas réalisables au cours des premières semaines. Outre un équipement médical de haute qualité pour répondre aux exigences d'un cabinet médical de campagne, la mise en place d'une gestion interne de la qualité est également nécessaire pour maintenir la qualité de la médecine au quotidien, alors que le nombre de patients et de défis augmente.

### Pouvez-vous nous parler de l'étendue de vos tâches administratives et de votre documentation? Comment pouvez-vous vous assurer que cet aspect n'affecte pas la qualité de la prise en charge de vos patients?

Le volume des tâches administratives ne cesse d'augmenter. Je pense ici aux demandes des caisses-maladie sur des traitements spécifiques ou aux requêtes des assureurs et de l'assurance-accidents en général sur le régime thérapeutique, etc. À cela s'ajoute le fait que je tiens encore moi-même la comptabilité, bien entendu avec le soutien de ma fiduciaire. Parallèlement, certaines choses doivent encore être réglées, comme l'installation d'une climatisation, la surveillance et le respect de la directive sur la protection des données ou, tout récemment, l'information aux assurés concernant une quote-part plus élevée lors de la prescription de médicaments, dans le but d'augmenter la part des génériques.

### Comment gérez-vous le changement et la dynamique du système de santé et comment cela influence-t-il votre travail quotidien en tant que médecin?

Pour être honnête, ce n'est pas toujours facile. Il est extrêmement important de veiller à sa propre santé et à son équilibre entre vie professionnelle et vie privée. J'en parle et j'en discute toujours avec ma famille, qui me donne aussi l'énergie nécessaire à mon travail. En principe, j'essaie de ne pas emporter de travail à la maison et de n'y être qu'à titre privé. Il y a bien sûr toujours des exceptions, comme la prise en charge médicale palliative des patients en fin de vie.

*«L'équipe est et reste le pilier et la pierre angulaire d'un cabinet qui fonctionne.»*

### Comment se déroulent vos journées de travail types en ce qui concerne les consultations de patients et comment trouvez-vous le bon équilibre entre efficacité et aide apportée aux patients?

En règle générale, outre des rendez-vous fixes tels que des consultations courtes de moins de 15 minutes, des rendez-vous plus longs pour des check-ups de 30 à 45 minutes sont aussi prévus. J'ai plutôt des rendez-vous de psychothérapie vers la fin de ma journée de consultation. L'expérience montre que, dans un cabinet médical à la campagne, des cas d'urgence viennent s'y ajouter presque tous les jours. Nous essayons toujours d'en tenir compte, tout comme d'autres rendez-vous de dernière minute pour les patients. Mais chez nous aussi, il y a des temps d'attente et l'augmentation des consultations de télémédecine est incontestable. Plus on travaille longtemps avec les patients du cabinet de médecin de famille, mieux on connaît par la suite leurs besoins individuels et le temps à leur consacrer. Mais en fin de compte, chaque jour est un nouveau défi et aucun jour ne ressemble vraiment à un autre.

### Dans quelle mesure le travail d'équipe et la collaboration avec d'autres institutions médicales jouent-ils un rôle dans votre travail quotidien?

L'équipe est et reste le pilier et la pierre angulaire d'un cabinet qui fonctionne. Je dois pouvoir compter sur mes collaborateurs et inversement. L'échange avec les cliniques environnantes, mais surtout avec les médecins spécialistes libéraux, est très appréciable, ne serait-ce que par rapport à l'Allemagne. La voie officielle courte permet de régler rapidement et efficacement certaines affaires. Ici aussi, la numérisation avec les différents canaux joue un rôle important pour échanger des informations de manière efficace et rapide.

### Quels sont vos objectifs ou visions pour l'avenir de votre cabinet médical?

J'aimerais beaucoup mettre en place de manière plus efficace d'autres processus, optimiser les moyens de communication, surtout avec toutes les parties prenantes (patients et collègues) et développer la prise en charge des patients avec les outils informatiques nécessaires.



**Véronique Bur**  
Conseillère à la clientèle



### Questions posées au Dr Frank Hengl

Médecine interne générale

#### Depuis combien de temps exercez-vous ce métier?

J'ai obtenu mon autorisation d'exercer en 2006, j'exerce donc depuis 18 ans et je suis spécialiste en médecine générale depuis 2013.

#### Depuis quand collaborez-vous avec Galexis?

Depuis la reprise du cabinet en 2022. La collaboration avait déjà été mise en place par mon prédécesseur, Benno Zurgilgen.

Les solutions logicielles basées sur le cloud restent un sujet passionnant pour moi. Par ailleurs, en plus de l'allègement considérable du travail grâce aux développements de l'IA, il est important pour le secteur de la médecine de famille de voir les limites de cette technique et surtout, en tant que médecin de famille, de rester proche en tant qu'être humain.

### Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire à nos lecteurs à propos de vous-même ou de votre travail?

J'aimerais qu'un plus grand nombre de collègues médecins optent pour la profession de médecin de famille et que davantage d'étudiantes et d'étudiants s'intéressent dès leur formation à ce sous-domaine varié, beau et gratifiant de la médecine.

**Dr Hengl, merci beaucoup pour cet entretien.**



### Cabinet médical Rafz

Scheidwäg 21, 8197 Rafz, [www.hausarzt-rafz.ch](http://www.hausarzt-rafz.ch)

- **Spécialités**  
Médecine interne générale, médecine de famille classique avec cœur et raison – Titre supplémentaire du propriétaire du cabinet en médecine manuelle, chiropraxie, médecine d'urgence et psychothérapie comportementale.
- **Nombre de collaborateurs**  
1 spécialiste MIG, 1 assistante de formation postgraduée (Dr Tank), assistante médicale, 1 femme de ménage
- **Utilisation des outils et équipements de Galexis**  
Connexion au logiciel curaMED, planification du changement de laboratoire. Surveillance autonome de la température des réfrigérateurs et de la pharmacie.