

Rudolf Wartmann, Lukas Villiger, Franziska Sutherland

## La gestionnaire de cabinet médical: une nouvelle profession au sein du système de santé?

«Dans cinq ans, il y aura une gestionnaire de cabinet médical dans un (grand) cabinet collectif sur deux»<sup>1</sup>. Les équipes des cabinets médicaux invitées à un atelier de travail ont majoritairement soutenu cette thèse provocatrice. Les participants invoquèrent les raisons suivantes: l'évolution veut que les cabinets médicaux se conçoivent et se gèrent comme des entités économiques et que les médecins puissent avoir l'esprit libre pour se consacrer davantage aux patients et à la médecine; les assistantes médicales y verraient une opportunité de carrière, etc.

### Une annonce d'emploi du futur: «gestionnaire de cabinet médical»

- Nous sommes un grand cabinet collectif d'esprit moderne. Nos objectifs prioritaires sont la qualité et le service.
- Pour assister la direction du cabinet nous recherchons une gestionnaire de cabinet dynamique. Vous appuierez la direction du cabinet dans ses tâches administratives, opérationnelles et stratégiques. Pour remplir ces objectifs, vous vous procurerez les informations, vous les évaluerez et vous les élaborerez. En collaboration avec la direction, vous développerez les concepts jusqu'à ce qu'ils soient prêts pour la prise de décision, vous vous chargerez de certaines tâches de direction et de gestion du cabinet. L'exercice de cette fonction requiert un certificat fédéral de capacité de gestionnaire de cabinet.

Il est fort possible que ce genre d'annonce paraisse régulièrement dans les journaux dans un futur pas très lointain. Pourquoi?

Dans le système de santé suisse, le changement structurel bat son plein. C'est surtout la tendance vers des structures de soins nouvelles et plus grandes dans le secteur ambulatoire des soins médicaux qui va entraîner des changements conséquents dans le profil exigé des collaborateurs et collaboratrices non médicaux. Les nouvelles conditions cadres économiques telles que la compétitivité, la pression des coûts et l'augmentation continue des exigences qualitatives vont accélérer la demande en gestionnaires de cabinet médical.

La «gestion du cabinet médical» doit se comprendre comme une mise en application efficace des objectifs de la direction du cabinet (dont la haute complexité demandera toujours que la direction soit assurée par des professionnels compétents, à savoir les médecins). Les médecins des cabinets collectifs ou d'autres formes d'organisa-

tion comme les réseaux de médecins ou les alliances de cabinets vont renforcer encore la demande de ce profil professionnel. En d'autres termes: la réévaluation des ressources humaines de ces structures devient incontournable. Si l'on veut à long terme augmenter l'efficacité et le rendement, et réaliser de nouveaux défis, il faudra introduire de nouveaux concepts dans les cabinets médicaux. Il en découle d'autres exigences et de nouveaux secteurs de tâches, un transfert de certaines tâches et une délégation plus fréquente d'activités à responsabilité accrue à du personnel qualifié. En outre, les nouvelles structures demandent des connaissances plus larges en gestion d'entreprise, des innovations et un passage de l'administration traditionnelle à la gestion moderne.

Ainsi donc, ces nouvelles formes d'organisations de cabinets médicaux pourraient-elles générer à court et à moyen terme une demande en collaboratrices et en collaborateurs chargés d'une fonction directrice moyenne. Les points forts se situeront prioritairement dans le domaine de la gestion, c'est-à-dire dans des domaines d'activité tels que la planification et le développement de l'organisation, la technique et le conseil en communication, la direction de personnel, la gestion économique du cabinet, l'assurance qualité et le développement.

Le cahier des charges de la gestionnaire de cabinet représentera une fonction orientée vers l'avenir et essentielle pour le succès du cabinet, et il offrira des possibilités de carrière attrayantes.

En Suisse, il n'existe encore pas de lieux de formation reconnus pour cette nouvelle profession, ni par conséquent de règlement de formation continue pour un certificat fédéral de capacité. Si le système de santé suisse ne veut pas prendre du retard dans ce domaine, il faut qu'il comble cette lacune.

### Correspondance:

Rudolf Wartmann, Key Account Manager  
Novartis Pharma Suisse SA  
3001 Berne  
Monbijoustrasse 118, 3007 Berne  
rudolf.wartmann@novartis.com

### Dr Lukas Villiger

Spécialiste FMH en médecine interne et en endocrinologie/diabétologie  
Franziska Sutherland  
Gestionnaire de cabinet médical  
Centre médical Täferhof,  
5405 Dättwil-Baden

De nouvelles conditions cadres économiques vont accélérer la demande en gestionnaires de cabinet médical.

1 Ott R. Gestion et marketing du cabinet médical. Synapse 2008; 9/10. L'atelier fut organisé par le Dr R. Ott (Biel-Benken) et par Novartis Pharma Suisse SA.