

Un modèle professionnel porteur d'avenir

Les AM et CMA sont polyvalents et interprofessionnels

Marianne Schenk

Schweizerischer Verband Medizinischer Praxis-Fachpersonen, SVA

De nouvelles professions et compétences, jusqu'alors exclusivement attribuées aux médecins, apportent un soulagement et déclenchent un bouleversement culturel dans la prise en charge de base. Avec la formation postgraduée de coordinatrice ou coordinateur en médecine ambulatoire (CMA), les assistantes médicales et assistants médicaux (AM) acquièrent des compétences élargies à un niveau professionnel supérieur dans le domaine de la gestion des activités et de la qualité ainsi qu'une capacité de direction des collaboratrices et collaborateurs. Ils obtiennent en outre un savoir-faire dans l'accompagnement des malades chroniques [4].

La collaboration interprofessionnelle renforce les compétences spécialisées de toutes les parties impliquées et rend la prise en charge des malades chroniques au cabinet médical plus efficace et mieux connectée. Une étude récemment publiée par l'Institut de médecine de premier recours de l'Université de Berne montre que la qualité de l'accompagnement des diabétiques par le biais de tâches déléguées aux CMA orientation clinique demeure au même niveau que la qualité de l'accompagnement par les médecins [1].

La pénurie de personnel qualifié se manifeste également de plus en plus en médecine de premier recours parmi les professionnels du cabinet médical [3]. Elle nécessite des mesures dans ces domaines, comme formulées et exigées par l'initiative sur les soins infirmiers. L'augmentation de l'attractivité de la formation professionnelle ainsi que la possibilité d'évoluer en tant que CMA sont notamment des mesures qui contribuent au maintien du personnel spécialisé dans le secteur des soins ambulatoires de premier recours.

Les conditions de travail des professionnels au cabinet médical ne dépendent pas seulement de critères monétaires, mais aussi des possibilités d'enrichissement des tâches au sein de l'équipe. Avec le travail d'équipe interprofessionnel, les AM et CMA sont polyvalents. Le profil professionnel d'une ou un AM est généralisé et inclut, outre des compétences commerciales destinées à l'administration d'un cabinet médical, des aptitudes médicales techniques pour le diagnostic et le traitement. Les points de contact avec d'autres professionnels de la santé dans des domaines tels que l'analyse biomédicale ou la radiologie font de ces personnes qualifiées de précieux membres de l'équipe interpro-

fessionnelle, car elles connaissent leurs limites et les professions du système de santé dès le début de la formation.

Les CMA orientation clinique

Les soins de premier recours jouent un rôle majeur dans la prise en charge intégrée des malades. Un accompagnement optimal va bien au-delà de la résolution des problèmes médicaux aigus et est idéalement assuré par une équipe interprofessionnelle capable de répondre aux besoins médicaux, sociaux et relatifs à la thérapie comportementale des patientes et patients (PWC, Research Institute, 2016).

Leurs compétences élargies permettent aux CMA orientation clinique de faciliter, lors d'entretiens conseil, l'accès aux ressources régionales telles que Spitex, les pharmacies et autres établissements de santé – notamment dédiés au conseil nutritionnel ou à la physiothérapie – et de préparer les consultations auprès de ces personnes qualifiées pour un début plus efficace. Cela permet non seulement d'économiser des coûts, mais de mettre en application le travail interprofessionnel. Au cours de la formation, les connaissances dans le domaine du Chronic Care Management sont approfondies et les points de contact avec les diverses personnes qualifiées du système de santé sont ici aussi nombreux. Les CMA sont ainsi, comme l'indique le titre professionnel de «coordinateur ou coordinatrice», les personnes compétentes idéales pour cette interface au sein et à partir du cabinet médical. N'oublions pas que les CMA peuvent aider les malades chroniques à se repérer dans l'environnement d'un système de santé

mfe Haus und Kinderstrasse Schweiz
Medicine de famille et de l'enfance Suisse
Medici di famiglia e dell'infanzia Svizzera

Responsabilité
rédactionnelle:
Sandra Hügli-Jost, mfe

de plus en plus complexe. Le travail des CMA contribue par ailleurs à la prévention, ce qui aide aussi à réduire les coûts. Pour que la qualité des activités des CMA puisse être maintenue et se développer, des standards doivent être définis de manière interprofessionnelle dans l'accompagnement des malades chroniques au cabinet médical. Des cercles de qualité réguliers, spécifiquement destinés aux CMA, sont nécessaires et doivent aussi être organisés de façon interprofessionnelle. Cela est déjà mis en œuvre dans certaines organisations en réseau, ce qui sert d'exemple et apporte aux CMA une base solide pour poursuivre le travail et le développement professionnel.

L'Association suisse des personnes qualifiées au cabinet médical (Schweizerischer Verband Medizinischer Praxis-Fachpersonen SVA) a montré comment l'organisation du travail des CMA orientation clinique peut être représentée au moyen d'un organigramme (fig. 1).

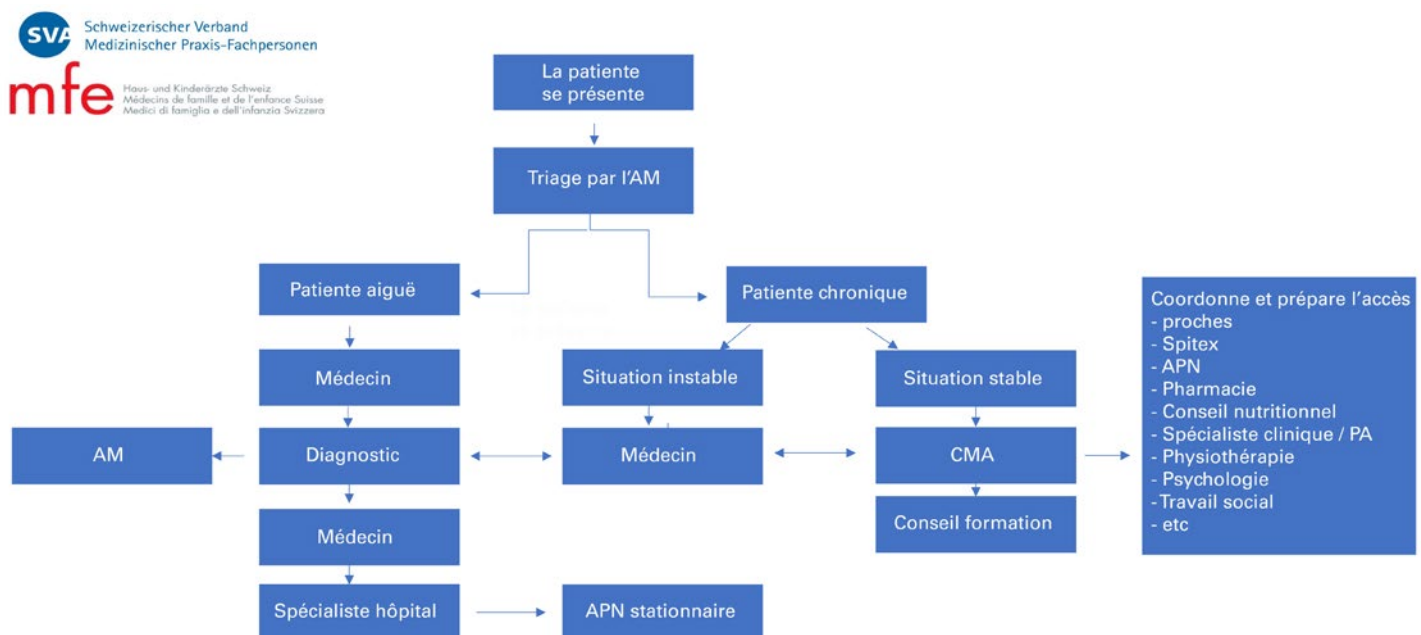
Les CMA orientation gestion

Les compétences élargies des CMA orientation gestion sont employées à la fois dans les cabinets individuels, les cabinets de groupe et les cabinets collectifs. Les CMA sont mis à l'œuvre dans les processus de gestion des opérations et assurent leur organisation. Idéalement, ils sont hiérarchisés au niveau de la direction et reçoivent ainsi une position de cadre. Les expériences

montrent que cela a déjà été mis en place avec succès dans certains cabinets et que les AM obtiennent ainsi de véritables opportunités d'ascension professionnelle. Cela accroît l'attractivité de la profession et permet de maintenir les AM en poste. Le nombre de certificats de capacité dispensés sous l'option gestion confirme la tendance relative au besoin de ces personnes qualifiées au cabinet. Avec un rapport de 1/3 pour l'orientation clinique et 2/3 pour l'orientation gestion, une certaine saturation du marché se profile certainement pour l'avenir proche. Nous supposons que l'orientation clinique viendra rattraper son retard dès qu'une réglementation tarifaire des prestations des CMA sera établie.

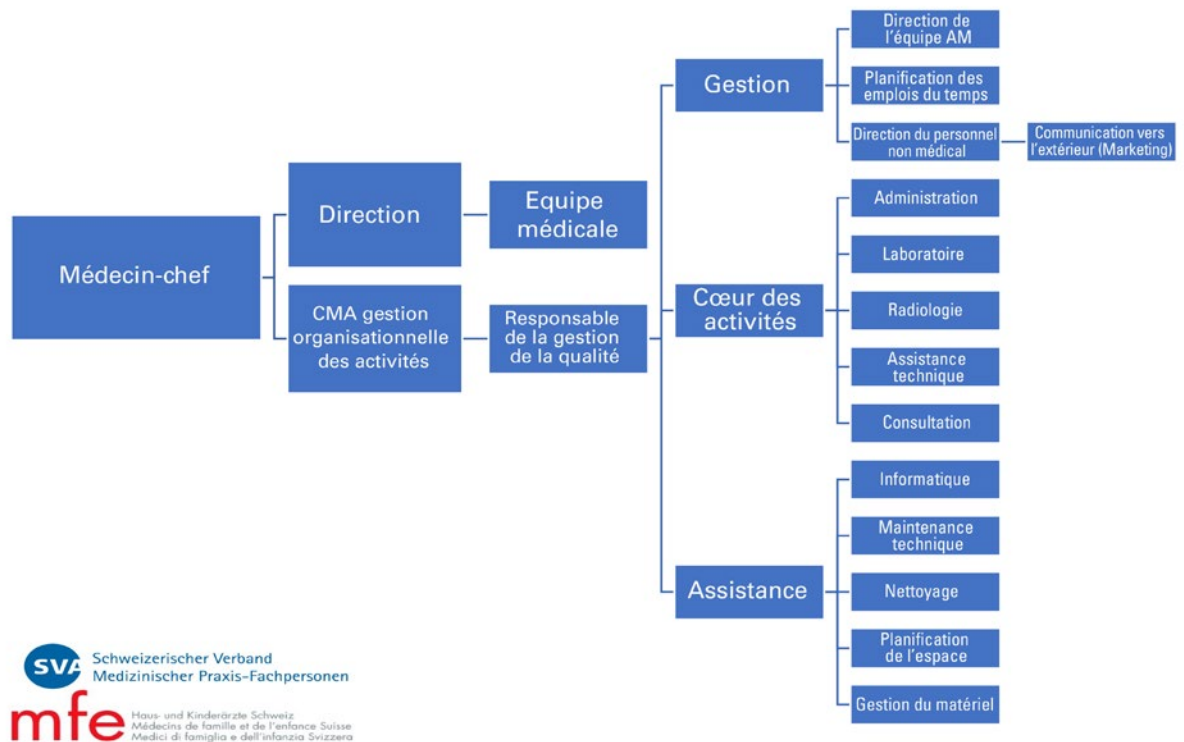
Pour l'orientation gestion, la SVA a élaboré un exemple au moyen d'un organigramme représentant les niveaux de gestion correspondants et permettant de visualiser où et avec quelles fonctions les CMA peuvent être employés (fig. 2).

La formation postgraduée des AM est largement promue par la SVA, augmentant ainsi la qualité du travail professionnel. Une adhésion à la SVA vaut donc la peine non seulement pour les professionnels eux-mêmes, mais aussi pour les activités du cabinet et l'employeur. Cela est également illustré par le fait que les employeurs prennent de plus en plus souvent en charge les cotisations de membres de la SVA pour les AM et CMA. Ils associent cette participation notamment à



SVA 2022

Figure 1: Exemple d'organigramme orientation clinique – parcours des patientes et patients avec coordinatrice / coordinateur en médecine ambulatoire au cabinet.



SVA 2022

Figure 2: Exemple d'organigramme coordinatrice / coordinateur en médecine ambulatoire orientation gestion de cabinet.

des conditions cadres pour l'entretien annuel de qualification et les accords sur les objectifs, où les personnes qualifiées au cabinet demandent une activité définie de formation postgraduée ou un nombre de crédits SVA. Cela présente un caractère exemplaire et porteur d'avenir, surtout pour des raisons relatives à de futurs modèles de facturation des prestations des CMA, là où une obligation de formation postgraduée est exigée. Le 28.10.2022, le Conseil fédéral a publié un communiqué de presse dans lequel il ne déclare aucun besoin d'action face au postulat Steiert 14.3632 «Rôle des assistantes médicales et assistants médicaux dans le système de santé suisse». Ce postulat exigeait la promotion et le renforcement des compétences des AM. Ces revendications ont été satisfaites par la formation postgraduée au niveau tertiaire pour les AM. L'examen d'obtention du titre de CMA est jugé bénéfique par les organisations FMH, MFE, SVA, ARAM et Odamed). Depuis 2015, la profession de CMA s'est bien établie au fil des années et contribue à la qualité des soins [2].

La SVA va poursuivre le développement des métiers et, en collaboration avec d'autres organisations profes-

sionnelles, adapter au marché le profil de qualification des CMA. Une révision du règlement d'examen a débuté. D'autres développements en matière de formation professionnelle supérieure sont en cours de discussion et des étapes de planification sont encore prévues dans cette direction. Le développement de la profession de CMA est une histoire à succès issue de la collaboration entre les associations d'AM, la FMH et MFE d'une part et les organisations de formation d'autre part. L'esprit de pionnier et la persévérance sont des attributs ayant contribué au succès et cet esprit conserve jusqu'à présent sa vigueur!

Références

- 1 Ansorg, A.-K. (22. 06 2022). smw.ch. Von Swiss Medical Weekly: <https://smw.ch/article/doi/smw.2022.w30180> abgerufen
- 2 Bundesrat. (28. 10 2022). admin.ch. Von <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-90889.html> abgerufen
- 3 GDK. (2021). Obsan Bericht .
- 4 odamed. (2015). odamed. Von <http://www.odamed.ch/home.html> abgerufen PWC, Research Institute. (2016). Building the dream team. ROI for primary care, S. 2–16.

Sandra Hügli-Jost
Responsable
communication
mfe – Médecins de famille
et de l'enfance Suisse
Secrétariat général
Effingerstrasse 2
CH-3011 Berne
[sandra.huegli\[at\]
medecinsdefamille.ch](mailto:sandra.huegli[at]medecinsdefamille.ch)