

# Département des services

Rapport d'activité 2002

Erika Flückiger

Les services du Secrétariat général de la FMH englobent, d'une part, des sections directement et quotidiennement en contact avec les membres ou leurs organisations de base et d'autres organisations médicales de la FMH: *prestations aux sociétés médicales/affiliation, service juridique, prévention, assistantes médicales* et, d'autre part, des départements et services fournissant un soutien logistique: *traduction, informatique, réception/centrale téléphonique et gestion de l'immeuble/conciergerie* (fig. 2).

L'orientation des tâches de ces deux groupes indique clairement que les services y afférents doivent être de haute qualité, dans l'intérêt de nos clients. Un objectif primordial doit être la satisfaction desdits clients, à savoir des membres de la FMH et des sociétés qui lui sont affiliées. Il convient d'ajouter que la satisfaction des clients va de pair avec celle des collaborateurs du Secrétariat général. Pour atteindre cet objectif, certaines démarches sont nécessaires telles que l'analyse, la remise en question et l'amélioration permanente des processus, ainsi que l'introduction de mesures de promotion de la qualité, afin de parvenir à un maximum de résultats et d'efficacité. La plupart des tâches assumées par un département dans le cadre du Secrétariat général empiètent sur les autres départements. Prenons, p. ex., le problème posé l'année dernière par le blocage de l'accès à la pratique privée décidé par le Conseil fédéral. Il a laissé des traces plus ou moins profondes dans presque tous les services: de la centrale téléphonique au secrétariat du département de la formation prégraduée, post-graduée et continue jusqu'au service juridique, en passant par le département des membres et celui de la statistique. Il convient dès lors de faire fi des séparations entre départements et de penser en termes de processus. Le temps n'est définitivement plus à l'isolement. Un important mode d'analyse et de mise en place de tels processus d'entreprise est le recours aux logiciels informatiques. Ainsi, l'automatisation à l'aide des nouvelles technologies et de nouveaux systèmes informatiques améliorent sensiblement l'efficacité d'un processus. Un autre moyen important d'augmenter l'efficacité est de transmettre ses propres connaissances et ses propres informations à tous ceux qui peuvent ou doivent pou-

Figure 1

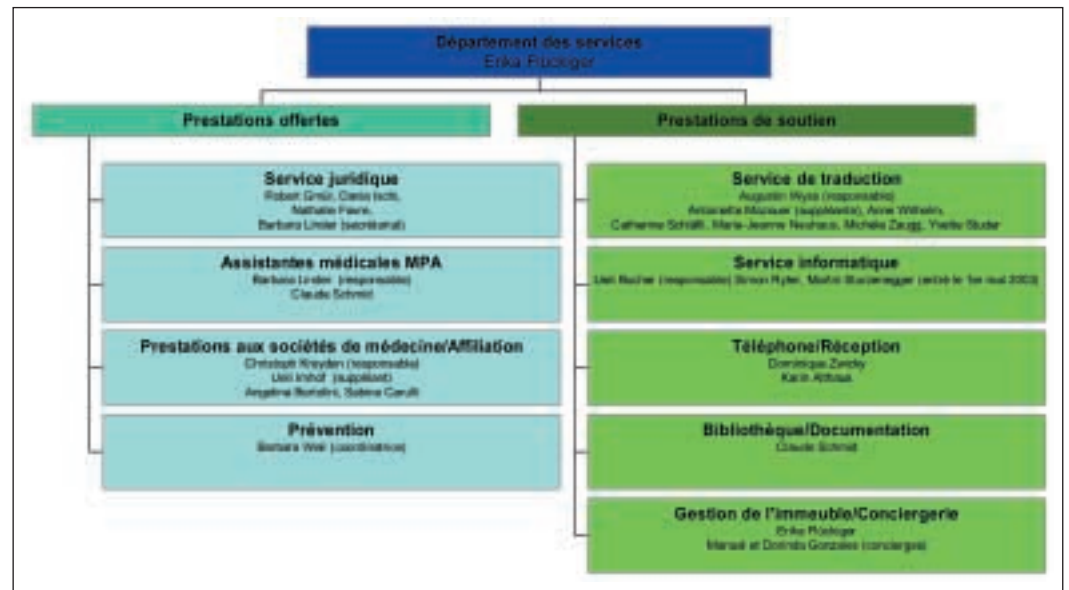
Erika Flückiger, responsable du département des services.



voir en profiter dans le cadre de leurs tâches. Il y a quelques années de cela, nous avons mis au point et introduit un système dit de gestion du savoir (dénommé Livelink), servant simultanément d'archivage électronique des éléments importants de nos affaires. Par le biais d'autorisations, il est simple de déterminer qui d'autre peut avoir accès à ses propres données. La recherche d'informations est, elle aussi, rendue beaucoup plus facile et efficace que ne le permettait le système d'archivage traditionnel sur papier. Ce nouvel instrument de travail exige une grande discipline, car chacun est responsable de son propre archivage électronique des données en évitant que les documents en question demeurent simplement sur son disque dur.

La tendance visant à réglementer l'accès aux données est encore trop restrictive. L'échange d'informations et d'accords mutuels, la rapidité de réaction et, le cas échéant, de prise des mesures nécessaires sont utiles au rapport hebdomadaire des services, auquel participent les responsables et certains collaborateurs des divers départements.

Figure 2  
Répartition des processus.



### La FMH s'ouvre au public

A quoi sert un service, aussi bon soit-il, si le «client» n'en a pas connaissance?

Pour une association qui représente, sauvegarde et défend les intérêts de ses membres, il n'est pas toujours simple de montrer à ces derniers quels sont les avantages concrets et personnels de certaines mesures dont ils peuvent profiter. Une démarche rendue tout particulièrement difficile lorsque les intérêts des membres divergent. A cet égard, les services du département ont la tâche quelque peu facilitée: si un membre souhaite un renseignement du service juridique, la réponse lui servira pour régler sa situation en cas d'espèce tout en le faisant prendre conscience de l'utilité de son affiliation à la FMH. On connaît les possibilités de faire connaître ces services aux membres, notamment par l'intermédiaire du site internet [www.fmh.ch](http://www.fmh.ch), ou des articles, indications et présentations publiés dans le BMS. Une autre occasion de faire connaître notre offre de services variée à nos membres actuels et futurs s'est présentée au printemps 2001: l'Association suisse des médecins assistants et chefs de clinique (ASMAG) et l'Association des étudiants en médecine de Suisse (AEMS) ont pris en commun l'initiative d'organiser le premier congrès Medico Vadis, en mars 2001 à Berne, placé sous le thème: «Perspectives d'avenir pour jeunes médecins?». La FMH a également participé activement à ce congrès, aussi bien par des exposés et des ateliers que par son propre stand d'exposition. Etant donné notre peu d'expé-

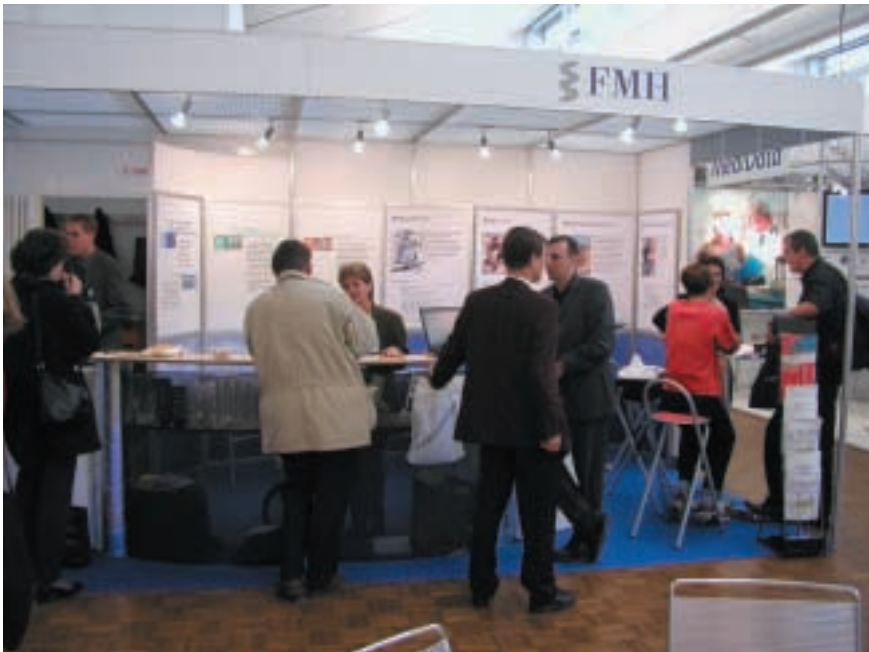
rience en matière de congrès, nous avons opté pour une solution souple qui permet néanmoins de l'élargir ou d'en appliquer les modules à une plus grande échelle, si nécessaire. Il s'agit notamment de pouvoir actualiser la teneur des textes qui le composent et adapter celle-ci au public-cible. Dans cette optique, nous avons créé une brochure décrivant brièvement les services de la FMH à leurs membres et les personnes de contact au Secrétariat général. L'intérêt que notre stand a éveillé chez les jeunes participants au congrès a montré que la décision était bonne, concernant aussi bien notre présence que les moyens utilisés (fig. 3). Ce mode de présentation s'est révélé judicieux en raison surtout de la rapidité de montage et de démontage du stand à deux personnes, ce qui nous a valu depuis lors plus d'un regard envieux de la part d'autres exposants!

Ce fut une première qui a été reconduite, puisque la même année, nous nous présentions également au congrès annuel de la Société suisse de médecine générale (SSMG) à Zurich et au 1<sup>er</sup> congrès international de gestion des soins de santé à Winterthur, lancé et organisé par FMH-Services. En 2002, nous avons participé aux assemblées annuelles de la Société suisse de médecine interne (SSMI) à Genève, de la SSMG à Lugano et au 2<sup>e</sup> congrès Medico Vadis à Berne. Un défi particulier pour notre activité de congrès a été notre présence à la Foire internationale de matériel médical et hospitalier à Zurich (IFAS). Pour ce congrès, auquel nous avons participé – comme à toutes les autres expositions – conjoin-

**Figure 3**  
Stand d'exposition au Congrès Medico Vadis.



**Figure 4**  
Stand d'exposition à l'IFAS.



tement avec FMH Services, nous avons bénéficié du soutien logistique d'un professionnel en matière de stands (fig. 4). Un excellent écho a été recueilli par les présentations succinctes et les ateliers que nous avons menés sur les thèmes ci-après lors de ces quatre journées d'exposition:

- Optimisation fiscale avec les assureurs;
- Retraite anticipée/plans de financement;
- Le cabinet médical sur le plan fiscal;
- Créances d'honoraires en suspens. Que faire?
- Courrier électronique sécurisé entre hôpital et cabinet médical;
- «Publicité» et sites internet pour cabinets médicaux;
- Remise de cabinets médicaux: de quoi faut-il tenir compte?
- Cabinet médical de groupe: conseils en matière de contrats.

A l'issue des ateliers, les participants de notre stand se sont vus invités à une collation. Ils ont ainsi eu la possibilité d'approfondir, en compagnie des collaborateurs présents, les questions restées en suspens à l'issue des ateliers, d'en poser de plus personnelles et de se documenter plus en détail. Il va de soi que ces ateliers étaient gratuits pour les membres de la FMH.

La prochaine IFAS aura lieu en 2004. La FMH et FMH Services seront une nouvelle fois à pied d'œuvre pour offrir aux membres de la FMH, à ceux qui souhaitent le devenir et aux intéressés des ateliers sur des sujets d'actualité.