FMH Assistantes médicales 262

Assistante médicale - une profession en mutation

Nouvelles opportunités professionnelles contre la pénurie de relève

Marianne Schenka, Carlos Beat Quintob

^a Présidente de l'Odamed formation professionnelle des assistantes médicales; ^b Dr méd., membre du Comité central de la FMH, responsable du département Santé publique et professions de la santé

Les assistantes médicales exercent dans un domaine d'activité intéressant et attrayant, mais leur nombre est encore malheureusement insuffisant sur le marché du travail. Des mesures efficaces doivent être trouvées pour répondre à cette pénurie. La formation complémentaire de coordinatrice en médecine ambulatoire (CMA) ouvre de nouvelles perspectives et augmente l'attractivité de cette profession. Si ces nouvelles perspectives se sont traduites cette année par un nombre de personnes en formation légèrement supérieur à l'année précédente, cela n'est pas encore suffisant. Des efforts supplémentaires doivent être consentis pour continuer d'encourager la relève dans cette branche. Pour les cabinets, former une assistante médicale signifie toujours davantage de travail et d'investissement. Mais un engagement mutuel de l'assistante médicale et du médecin est désormais un gage de réussite.

Les obstacles pour les entreprises formatrices sont relativement élevés au moment de la sélection des candidats, notamment parce que l'apprentissage souffre

Depuis le 1er août 2017, les personnes ayant suivi des cours préparatoires aux examens professionnels fédéraux (EP) ou aux examens professionnels fédéraux supérieurs (EPS) bénéficient d'un soutien financier fédéral. Il en est de même pour les assistantes médicales CFC qui suivent un cours préparatoire en vue de leur formation complémentaire de coordinatrice en médecine ambulatoire (CMA). Il est important que les assistantes médicales paient les frais de cours en leur propre nom et que leur employeur leur verse ensuite directement sa part. Sinon, les assistantes médicales n'ont pas droit au remboursement des frais de cours.

Vous trouverez des informations détaillées pour les médecins qui emploient des assistantes médicales en formation CMA sur le site de la FMH: www.fmh.ch → Services → Assistantes médicales → Assistantes médicales CFC: contributions pour les cours préparatoires à l'examen fédéral de CMA (3e encadré gris à droite)

toujours et encore d'un problème d'image. La tendance à des formations professionnelles plus élevées en vue de postes mieux rémunérés domine aujourd'hui et il n'est pas rare que les jeunes qui postulent aux places d'apprentissage soient insuffisamment qualifiés. Pour les futures assistantes médicales, la place de formation idéale se trouve dans les cabinets de médecine de famille, car ils proposent en général toutes les compétences-clés qu'une assistante doit assimiler pour exercer sa profession. Les cabinets de spécialistes ne sont généralement pas en mesure de proposer tout l'éventail de compétences qu'une assistante recherche, mais ils peuvent s'établir en tant que cabinets formateurs en optant pour une solution de regroupement ou de coopération avec d'autres cabinets. Par ailleurs, les hôpitaux se sont aussi pris au jeu: non seulement ils engagent des assistantes médicales, mais ils sont également de plus en plus disposés à les former, suite à une certaine pression, mais aussi pour des raisons de fairplay vis-à-vis des cabinets médicaux et des sociétés cantonales de médecine, qui supportent les coûts de la formation, tant sur le plan financier que des ressources humaines. Les assistantes médicales trouvent de plus en plus de postes dans les centres ambulatoires des hôpitaux. Le manque de places d'apprentissage est en

FMH Assistantes médicales 263

corrélation directe – mais pas uniquement – avec le recul du nombre de médecins de famille. Cela appelle des mesures pour davantage de places d'apprentissage et des alternatives pour garantir la relève, mais aussi des mesures en faveur de la qualité afin que les attentes de cette formation professionnelle exigeante puissent être satisfaites.

Exigences posées aux personnes en formation

La procédure de sélection des candidats joue un rôle non négligeable. Un bon choix détermine, dès le départ, la suite de la formation et la charge que représentera l'accompagnement sur le lieu de travail. C'est pourquoi nous plaidons pour une bonne formation scolaire de degré secondaire 1, avec de bonnes notes en sciences naturelles. La formation d'assistante médicale est très diversifiée et exige une bonne dose d'engagement à l'école et dans l'entreprise. Le système de formation duale pose les fondements pour mettre en pratique sur le terrain ce qui a été appris à l'école. Développer cette capacité nous semble être une des exigences les plus importantes de la formation. Les candidates doivent être capables d'agir tout en synthétisant et intégrant par elles-mêmes les connaissances dont elles ont besoin. L'interaction étroite entre l'apprentissage et le travail est primordiale pour la formation, car seule une personne qui dispose de suffisamment de connaissances est en mesure de les appliquer et de développer les capacités requises. C'est précisément pour cela qu'il est important de proposer des compétences et des connaissances qui soient adaptées, récentes et vérifiées, mais il faut aussi soutenir les candidates à agir de manière autonome pour le succès de leur propre apprentissage.

La formation permet aux assistantes médicales de renforcer leur personnalité et leur relation avec les autres. En entrant dans la profession, elles sont des personnes au caractère à la fois affirmé et social, qui peuvent continuer de se développer et de se former pour leur cabinet médical. Elles auront ainsi une bonne estime d'elles-mêmes et, avec l'encouragement et le soutien de leur médecin respectif, elles seront attachées durablement à leur poste et à leur entreprise.

Augmenter l'attractivité et encourager les postes d'apprentissage

Plusieurs mesures pour promouvoir la création de places d'apprentissage sont prévues et seront prochainement mises en œuvre. La profession d'assistante médicale sera représentée aux Championnats suisses des métiers (SwissSkills) du 13 au 16 septembre 2018 à Bernexpo avec notamment un stand commun de la FMH et de la SVA, accompagnées d'autres organisations telles que mfe, JHAS et l'ARAM. Par ailleurs, la révision 2019 de l'orfo augmentera l'attractivité pour les personnes en formation qui auront désormais une demi-journée supplémentaire au cabinet. Avec le «Papier de stratégie des assistantes médicales», la FMH et les organisations des assistantes médicales ont élaboré une publication ouverte sur l'avenir servant de base et d'orientation pour la mise en œuvre des différentes mesures.

Nouvelle possibilité de formation

Le développement de l'examen professionnel de coordinatrice au cabinet médical et l'affluence aux modules scolaires montrent qu'un premier pas a été fait dans la bonne direction. Nous sommes confiants qu'avec cette possibilité, les assistantes médicales resteront davantage dans le métier et ne partiront pas vers d'autres branches professionnelles.

Pour les médecins, ce nouveau personnel qualifié offre un soutien intéressant au quotidien. Le numérique apporte depuis longtemps d'immenses changements dans les cabinets médicaux et cela va continuer. Les processus sont accélérés, ils sont souvent plus efficaces, mais pas moins chers. Les coordinatrices en médecine ambulatoire (CMA) vont assumer leur rôle dans ce domaine et pouvoir décharger les médecins dans leur entreprise.

Deux orientations ont été créées pour départager les domaines dans lesquels elles exercent: la coordinatrice en médecine ambulatoire, orientation gestion réunit l'expérience professionnelle du domaine de la clinique médicale et du savoir-faire en management. Au sein du cabinet médical, elle occupe une fonction de cadre et est chargée de la gestion des ressources humaines, des revenus, de ce qui a trait au marketing du cabinet médical et de l'assurance qualité.

La coordinatrice en médecine ambulatoire, orientation clinique travaille dans un cabinet médical et, sous la supervision du médecin, elle accompagne des personnes souffrant d'une ou plusieurs maladies chroniques. Elle veille à une coordination centrée sur le patient des examens et traitements accomplis par les différents professionnels de santé et contribue à faciliter l'accès aux différents services mis à disposition par la commune. Elle connaît les rôles les plus importants des autres professionnels de la santé et l'étendue de leurs compétences et respecte les limites de sa propre compétence professionnelle.

FMH Assistantes médicales 264

Meilleure efficacité des processus de l'entreprise

En médecine ambulatoire, l'environnement professionnel est marqué par le fossé qui ne cesse de se creuser entre l'offre et la demande de consultations en médecine de famille et par l'augmentation du nombre de personnes âgées atteintes de maladies chroniques complexes. La surcharge qui en résulte pour les cabinets médicaux peut être compensée par l'engagement d'une CMA capable d'assumer des activités à responsabilité au sein d'une équipe. Les CMA contribuent à une prise en charge médicale efficace en termes de coûts, notamment dans le domaine clinique grâce au conseil et au traitement de patients de longue durée et, dans le domaine administratif, grâce à une gestion efficace du personnel, des coûts et de la qualité.

Cela permet aux médecins de se mettre en retrait de l'administration quotidienne de leur cabinet pour mieux se concentrer sur leurs tâches principales en médecine ambulatoire, mais aussi de moins s'impliquer dans l'organisation de la prise en charge des patients atteints de maladies chroniques. Les CMA agissent ainsi activement pour l'amélioration de l'efficacité des processus de l'entreprise tout en augmentant la capacité des cabinets médicaux à suivre des patients atteints de maladies chroniques, et ce dans un environnement financièrement avantageux par rapport aux centres ambulatoires hospitaliers.

Le cabinet médical connecté

Les énormes progrès techniques et les attentes de plus en plus élevées de la société envers la prise en charge médicale placent les modèles de cabinet classiques face à de nombreux défis auxquels les nouvelles possibilités de formation pour les assistantes médicales permettent de répondre. En association avec des modèles alternatifs comme les cabinets de groupe, les prestataires «itinérants» et/ou les cabinets en réseau, la CMA peut contribuer à ce que les cabinets de médecins de famille deviennent des entreprises modernes et connectées. Maintenant, il appartient aux fournisseurs de prestations médicales de prendre le train en marche pour que la population puisse continuer de compter en toute confiance sur la compétence et l'aptitude des cabinets de médecins de famille à communiquer.

Correspondance:
OrTra formation professionnelle des assistantes médicales
Elfenstrasse 19
Case postale 1010
CH-3000 Berne 6
Tél. 031 380 54 58
Fax 031 381 04 57
info[at]odamed.ch