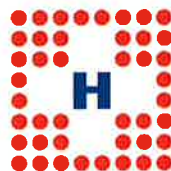




DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI



Schweizerische Vereinigung
der Spitaldirektorinnen und
Spitaldirektoren

Directives

concernant

l'Examen professionnel fédéral de Spécialiste en gestion hospitalière

approuvées par la Commission d'examen le 12 juin 2013.

	Page
1	INTRODUCTION.....2
1.1	But des directives.....2
1.2	Secrétariat d'examen / Direction d'examen2
2	INFORMATIONS POUR L'OBTENTION DU BREVET FÉDÉRAL2
2.1	Procédure administrative et publication.....2
2.2	Taxes d'examen.....2
2.3	Restitution des taxes d'examenION DES TAXES D'EXAMEN2
3	CONDITIONS D'ADMISSION.....3
3.1	Diplômes.....3
3.2	Expérience professionnelle3
4	EXAMEN3
4.1	Procédure administrative.....3
4.2	Organisation et réalisation.....3
4.3	Critères d'appréciation3
	4.3.1 Epreuves orales 3
	4.3.2 Epreuves écrites 3
4.4	Domaines / Thèmes d'examen.....4
5	DISPOSITIONS FINALES10

1 INTRODUCTION

1.1 BUT DES DIRECTIVES

Les présentes directives ont pour but de fournir aux candidats au brevet fédéral des informations complètes et précises sur des points de détails non formulés - ou faisant l'objet d'une formulation générale - dans le règlement.

Les directives se basent sur le Règlement du 12 juin 2013 en vigueur.

La Commission d'examen peut adapter les directives aux nouvelles conditions après chaque examen dans la mesure où ces modifications n'enfreignent pas le règlement.

1.2 SECRÉTARIAT D'EXAMEN / DIRECTION D'EXAMEN

Secrétariat d'examen, direction d'examen

Karin Maier

H+ Bildung

Rain 36

5000 Aarau

Tél. 062 926 90 12

karin.maier@hplus-bildung.ch

www.hplus-bildung.ch

2 INFORMATIONS POUR L'OBTENTION DU BREVET FÉDÉRAL

2.1 PROCEDURE ADMINISTRATIVE ET PUBLICATION

La fréquence et les dates des épreuves planifiées sont fixées par la Commission d'examen (en tenant compte du chiffre 4 du Règlement d'examen). La publication est effectuée par les organes responsables.

La Commission d'examen fixe avant chaque publication la taxe d'examen à la charge des candidats.

2.2 TAXES D'EXAMEN

Les taxes pour les épreuves ordinaires sont fixées par la Commission d'examen.

La fixation du montant des taxes pour les examens de répétition relève également de la compétence de la Commission d'examen.

2.3 RESTITUTION DES TAXES D'EXAMEN

En cas de retrait pour un motif autre que ceux mentionnés au chiffre 4.2.2 du Règlement d'examen, la restitution s'effectuera de la manière suivante :

- un retrait 4 à 6 semaines avant le début de l'examen donne droit à un remboursement de 50 % des taxes d'examen ;
- un retrait à moins de 4 semaines avant le début de l'examen ne donne droit à aucun remboursement.

3 CONDITIONS D'ADMISSION

3.1 DIPLÔMES

Sont admis à l'examen les candidats qui sont titulaires d'un certificat fédéral de capacité d'une formation professionnelle initiale d'au moins trois ans, d'un diplôme d'une école de maturité professionnelle commerciale reconnue par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), d'un diplôme de maturité ou d'un certificat équivalent.

3.2 EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Les candidats doivent également pouvoir justifier d'une expérience professionnelle d'au moins **deux** ans. On entend par expérience professionnelle au sens du Règlement d'examen toute activité exercée par un professionnel dans l'un ou plusieurs domaines commerciaux (administration des patients, finances, controlling, ressources humaines, services et support) d'une institution de santé.

L'expérience professionnelle à justifier sera prise en compte jusqu'à la date du début des épreuves.

Pour un taux d'activité inférieur à 80%, l'expérience professionnelle à justifier devra être proportionnellement plus longue.

4 EXAMEN

4.1 PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

Toute information concernant l'examen et sa préparation peut être obtenue auprès des organes responsables de cet examen ainsi qu'auprès du secrétariat d'examen.

4.2 ORGANISATION ET RÉALISATION

La Commission d'examen peut déléguer des tâches administratives au secrétariat d'examen.

Elle est également l'interlocutrice des experts et des candidats auxquels elle fournit les documents et formulaires nécessaires.

4.3 CRITÈRES D'APPRÉCIATION

4.3.1 Epreuves orales

Les épreuves orales portent sur les thèmes définis au chiffre 5.1.1 du Règlement d'examen. Les matières d'examen et les questions portent sur des thèmes du quotidien professionnel et relatifs à la politique sanitaire actuelle. Dans le cadre des épreuves orales, les experts sont libres de poser des questions interdisciplinaires dans les domaines professionnels (modules 1 à 6). L'appréciation tiendra compte des connaissances professionnelles ainsi que de la capacité à appliquer les compétences acquises de manière orientée vers les solutions.

4.3.2 Epreuves écrites

Dans les épreuves écrites, les candidats seront jugés sur l'exactitude, l'intégralité et la compréhension du contenu suivant la question posée.

4.4 DOMAINES/THÈMES D'EXAMEN

Module n° 1 – Entreprise et environnement

Conditions

- Connaître les processus internes de base et l'infrastructure d'un hôpital ou d'une clinique ainsi que les acteurs, leurs tâches et leurs intérêts au sein du système de santé
- Connaître les bases de l'organisation de l'entreprise

Domaine de compétence

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière identifie les changements permanents dans le contexte sanitaire et social, notamment les développements dans le système des soins de santé. Le/la Spécialiste en gestion hospitalière est capable d'interpréter les signes d'évolution et de décrire les nouvelles exigences envers l'hôpital ainsi qu'envers son propre domaine de travail.

Contexte de travail / Situations de travail typiques

Les objectifs stratégiques de l'institution et l'évolution de son environnement, notamment les nouvelles solutions au sein du système de soins, ont des répercussions jusque dans le domaine de compétence du Spécialiste en gestion hospitalière. Ce dernier est capable de participer à l'aménagement des processus d'adaptation qui en résulte et de les accompagner activement. Il/elle utilise à cet effet à la fois des sources publiques et des sources internes à l'institution. Il/elle est capable d'enrichir des projets par ses connaissances approfondies du système de santé, de ses acteurs et de leurs intérêts. En concertation avec ses supérieurs et dans le respect du but et de la stratégie de l'entreprise, le/la Spécialiste en gestion hospitalière est capable d'initier des mesures nécessaires pour son domaine de compétence, de suivre les développements techniques et de développer également les aspects de la culture d'entreprise. Cette aptitude est due à ses connaissances détaillées de la situation de l'institution, de son infrastructure et des valeurs qui y sont perpétuées.

Compétences opérationnelles

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière

1. interprète les objectifs stratégiques de l'institution et les concrétise dans son propre domaine
2. développe une ligne directrice pour son propre domaine et ébauche des mesures d'application
3. formule les facteurs d'influence de la culture d'entreprise
4. identifie les tendances dans l'environnement de l'institution, élabore des solutions et les évalue
5. nomme les bases juridiques pertinentes et spécifiques du système de santé, et en déduit des mesures et des conséquences
6. apprécie les modèles et les tendances/évolutions actuelles des systèmes de soins intégrés et de leurs participants, et en déduit des conséquences et des moyens d'action
7. développe un système de contrôle interne, y compris une analyse financière des risques dans son propre domaine d'activités
8. apprécie les exigences et les développements actuels de l'infrastructure nécessaire à l'entreprise
9. applique les directives légales en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et des données personnelles, et de l'environnement

Contrôle de compétences

Epreuve orale : ½ h (études de cas et entretien)

Module n° 2 – Patients et tarifs

Conditions

Connaissances de l'administration des patients, des tarifs et du droit contractuel

Domaine de compétence

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière est capable d'expliquer en détail les processus de l'administration des patients de l'entrée jusqu'à la sortie du patient ainsi que les processus de la facturation, de la comptabilité débiteurs et encaissement. Ce faisant, il/elle tient compte des particularités respectives des domaines stationnaire et ambulatoire. Dans l'exécution de son travail, il/elle utilise avec parcimonie les moyens de travail nécessaires. Cela inclut des adaptations de documents et de processus de l'administration des patients. En tant que spécialiste des questions tarifaires, il/elle est en outre capable de renseigner sur les tarifs et les modes de rémunération en accord avec les objectifs stratégiques fixés par l'institution ou le département.

Domaines de compétence similaires :

- Entreprise et environnement (tenir compte de l'impact de l'environnement du département et de l'institution)
- Organisation de l'entreprise (optimiser les processus dans son propre domaine de compétence)

Contexte de travail / Situations de travail typiques

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière intègre dans son travail les conventions entre les partenaires tarifaires, à évolution périodique. Il/elle actualise ses connaissances sur les dispositions légales et relatives au droit des assurances sociales. Il/elle recherche les sources correspondantes, interprète les informations et les prépare pour l'institution. Il/elle informe et conseille de manière compétente et en fonction de la situation les groupes de personnes aux intérêts divers (assureurs, autorités cantonales, patients/résidents, médecins traitants, collaborateurs et apprentis, etc.).

Compétences opérationnelles

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière

1. explique les systèmes tarifaires appliqués à l'hôpital ou dans la clinique
2. analyse les grandeurs d'influence en matière tarifaire pour les différentes parties (hôpital/clinique, patients, médecins traitants, garants)
3. formule les objectifs, les procédures, les ressources et les tâches des processus administratifs importants pour l'admission des patients
4. détermine les processus administratifs et les moyens de travail de l'entrée à la sortie du patient, du premier contact à sa sortie ainsi que ceux du domaine ambulatoire hospitalier
5. explique les principes, les exigences et les problématiques de la saisie des prestations et du processus de facturation
6. conçoit les processus et les mesures importants de la comptabilité débiteurs et de l'encaissement
7. nomme les principales bases tarifaires légales et contractuelles du secteur hospitalier, et en découle des mesures pour leur application

8. interprète les intérêts, les compétences et les interactions des acteurs, et est capable d'en tirer des conséquences pour son propre domaine de travail
9. effectue des calculs de prestations avec orientation tarifaire
10. nomme les principaux indicateurs et statistiques du secteur hospitalier, et est capable de déterminer les grandeurs/facteurs d'influence
11. identifie les informations importantes sur les développements (internes et externes), et est capable d'en tirer des conséquences pour son propre domaine et de les mettre en œuvre

Contrôle de compétences

Epreuve écrite : 2 h (études de cas)

Module n° 3 – Marketing des services

Conditions

Connaissances de base du marketing

Domaine de compétence

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière fait partie d'une chaîne de valeur dans laquelle les divers services du département ou de l'institution doivent être rendus accessibles sous une forme appropriée à chaque groupe-cible, et fournir une contribution à la réussite économique. Pour y parvenir, il/elle se conforme aux exigences professionnelles en matière de qualité comme aux lignes directrices déterminantes de l'institution.

Contexte de travail / Situations de travail typiques

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière se trouve en relation avec la clientèle interne et externe. Il/elle entretient ces relations, identifie leurs besoins et leurs attentes. Il/elle doit concevoir les services en conséquence et les mettre à la disposition du groupe-cible à l'aide d'une stratégie marketing appropriée. Les mesures marketing du département doivent concorder avec la stratégie marketing de l'institution et d'autres départements. Dans les situations complexes de communication avec le patient, les spécialistes de santé, les autorités, les médecins traitants ou les assureurs, le/la Spécialiste en gestion hospitalière propose les services de son propre département en fonction de son interlocuteur.

Compétences opérationnelles

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière

1. explique les bases théoriques et les particularités du marketing des services, et en découle des mesures spécifiques
2. élabore une stratégie de marketing pour son propre domaine, la planifie et la met en œuvre
3. identifie les besoins des clients et conçoit des mesures
4. formule l'importance des aspects qualité, détermine des moyens d'action et planifie les mesures adéquates
5. est capable de mettre en œuvre et d'appliquer le marketing opérationnel des services dans son propre domaine
6. est capable, sur la base de la chaîne de valeur, de mettre en œuvre des mesures et d'en appliquer les conséquences pour son propre domaine
7. conçoit des mesures concernant la gestion de la relation client - fournisseur
8. développe une gestion des réclamations

Contrôle de compétences

Epreuve écrite : 1 h (études de cas)

Module n° 4 – Organisation de l'entreprise

Conditions

Connaissances de base dans l'organisation de l'entreprise et des processus ainsi qu'une expérience professionnelle pratique.

Domaine de compétence

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière assure la fourniture des prestations du département grâce à une organisation adéquate des processus. Il/elle tient compte des dépendances et des interactions de la gestion des ressources au-delà du département.

Contexte de travail / Situations de travail typiques

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière est responsable de l'aménagement des processus et des tâches dans son propre domaine de compétence en tenant compte des aspects relatifs au droit du travail et de la santé. En gérant les ressources humaines et matérielles, il/elle garantit la fourniture des prestations en conformité avec la gestion de la qualité menée par l'institution et en tenant compte de tout risque éventuel.

Compétences opérationnelles

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière

1. analyse, aménage, apprécie et optimise les processus dans son propre domaine
2. applique les fonctions de management au niveau du département
3. nomme les aspects spécifiques de la gestion du matériel et est capable de concevoir et d'appliquer une gestion efficace des ressources
4. désigne les principaux processus/méthodes et conçoit leur interaction pour l'institution
5. décrit les différents systèmes de gestion de la qualité et de l'environnement, et est capable de les appliquer
6. est capable d'identifier les systèmes IT spécifiques d'une clinique ou d'un hôpital ainsi que leur interaction
7. identifie les risques de l'entreprise et prend les mesures nécessaires au sens d'une gestion efficace des risques
8. dispose de connaissances méthodiques dans la gestion des projets et est capable de les appliquer dans son propre domaine

Contrôle de compétences

Epreuve écrite : 1 h (études de cas)

Module n° 5 – Conduite des collaborateurs

Conditions

Bases de la conduite des collaborateurs ainsi que bases légales liées au droit du travail

Domaine de compétence

En tant que cadre, le/la Spécialiste en gestion hospitalière est chargé/e d'assurer la rentabilité et l'aptitude au rendement de son propre département. Dans ce but, il/elle se conforme à la stratégie existante en matière de personnel, aux concepts de conduite de l'institution et à sa culture d'entreprise.

Contexte de travail / Situations de travail typiques

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière est capable d'identifier les aspects relevant de la conduite du personnel dans ses activités quotidiennes, les entretiens et les séances, et d'appliquer des méthodes et des instruments appropriés de sorte que les collaborateurs puissent atteindre leurs objectifs ainsi que ceux du département. Le/la Spécialiste en gestion hospitalière s'appuie sur ses connaissances du développement des professions et du droit du travail, et les actualise régulièrement. En participant au processus des ressources humaines, du recrutement au départ du collaborateur en passant par les aspects du développement du personnel, il/elle fournit une contribution importante au maintien et au développement de la rentabilité du département.

Compétences opérationnelles

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière

1. coordonne les fonctions/tâches de conduite dans son propre domaine
2. conçoit le processus de recrutement du personnel
3. nomme les problèmes et tendances actuels dans l'environnement professionnel du système de santé, et en découle les conséquences et mesures adéquates
4. applique les bases relevant du droit du travail dans son travail quotidien
5. élabore des profils de poste et recourt à des systèmes d'évaluation des collaborateurs
6. met en œuvre diverses mesures pour promouvoir les collaborateurs

Contrôle de compétences

Epreuve écrite : 1 h (études de cas)

Epreuve orale : ½ h (jeu de rôles et entretien)

Module n° 6 – Finances et comptabilité

Conditions

Bases de la comptabilité financière et de la comptabilité d'exploitation, connaissances de base du controlling

Domaine de compétence

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière est capable – dans son rôle de responsable des centres de charges - d'avoir une vision globale des aspects financiers de son département et de les orienter à l'aide d'impulsions adéquates.

Contexte de travail / Situations de travail typiques

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière est capable d'aménager les processus importants de la gestion financière du département en tenant compte des conditions-cadres légales et entrepreneuriales. Dans le cadre des processus périodiques de budgétisation et de négociation, il/elle est capable de défendre la mise à disposition des moyens nécessaires pour l'exploitation et les investissements. Il/elle tient compte des aspects tributaires des autres centres de charges en plaçant ainsi les intérêts de son propre département dans le contexte de l'institution.

Compétences opérationnelles

Le/la Spécialiste en gestion hospitalière


1. nomme les différents processus de budgétisation et leurs contenus, et est capable de les appliquer
2. comprend et interprète le relevé des centres de charges et des unités finales d'imputation, et en découle les mesures nécessaires
3. analyse et interprète les indicateurs dans son propre domaine, et propose des mesures
4. établit des comptes des investissements et est capable de prendre les décisions appropriées
5. explique les bases légales et spécifiques à la branche de la comptabilité financière et d'exploitation, et dispose d'une vision globale des standards en matière de présentation des comptes
6. explique les principes des processus financiers, en découle les relations de dépendance et les facteurs d'influence

Contrôle de compétences

Epreuve écrite : 3 h (études de cas)

5 DISPOSITIONS FINALES

La Commission d'examen a adopté les présentes directives le 12 juin 2013.


Président de la Commission des examens
Dr. Gianni Roberto Rossi