

# Passage de témoin à MEDPHONE

Christian Gubler, directeur médical de la centrale d'appel d'urgence depuis de nombreuses années, a quitté ses fonctions fin septembre. Il a passé le flambeau à Michael Hofer. doc.be les a tous deux interviewés.

Interview et photo : Markus Gubler, Service de presse et d'information

*L'entretien a eu lieu fin août.*

**doc.be: Christian Gubler, fin septembre, vous quitterez vos fonctions de directeur médical de MEDPHONE, après avoir occupé ce poste pendant 7 ans. Pourquoi avez-vous décidé de partir ?**

Christian Gubler: Même si l'on se sent encore en pleine forme, à 72 ans il faut reconnaître que l'on perd de la vigueur. Et l'environnement de MEDPHONE est très exigeant. Les attentes des patients comme des médecins ont totalement changé. Ma décision est mûrement réfléchie. En tant que vice-président de la SMCB, j'ai participé dès le départ à la création de MEDPHONE, et j'ai longtemps siégé à son conseil d'administration. Lorsque le poste de directeur médical s'est libéré, je n'ai pas hésité une seconde. Je suis passé de vice-président de la SMCB à directeur médical de MEDPHONE. Nous avons beaucoup donné ces dernières années. Un nouveau système informatique a été installé tandis que la ligne tournait à plein régime, et le système d'interrogation est amélioré en permanence. Aujourd'hui, les conseillers médicaux travaillent avec des formulaires de saisie sur mesure.

**Comment avez-vous informé la direction de votre décision de démissionner ? Comment s'est passée la recherche de votre successeur ?**

Christian Gubler: J'ai demandé un entretien avec le conseil d'administration et l'ai informé de mes intentions. J'ai d'abord cherché moi-même un successeur, en parlant à mon entourage. Sans succès. Finalement, nous avons publié une offre d'emploi officielle.

**Monsieur Hofer, est-ce cette annonce qui a attiré votre attention sur MEDPHONE ?**

Michael Hofer: Oui. Il y a eu tout un processus de candidature. En fait, j'étais déjà en contact professionnel avec MEDPHONE auparavant. Et je connais Christian Gubler depuis longtemps, et savais qu'il avait l'intention de se retirer prochainement.

**«Aujourd'hui, les conseillers médicaux travaillent avec des formulaires de saisie sur mesure.»**



**Christian Gubler (à gauche)  
a passé le flambeau à Michael  
Hofer fin septembre.**

**Pourquoi avez-vous déposé votre candidature pour ce poste ?**

Michael Hofer: Je pense que bon nombre de mes tâches au sein de MEDPHONE correspondent à celles de mon activité principale en tant que médecin: faire le tri entre les patients, les conseiller et/ou les réorienter.

**Vous êtes le directeur médical de City Notfall à Berne. Pensez-vous qu'il peut y avoir des synergies entre MEDPHONE et City Notfall ?**

Michael Hofer: Oui, il y a un important potentiel de synergie. Prenez par exemple la pandémie de COVID-19. Elle place les prestataires de services médicaux face à des défis similaires. Comment protéger le personnel? Et comment procéder en cas de contamination au sein de l'équipe? Car il faut bien assurer le maintien des activités. Quelles mesures sont prises à City Notfall, quelles autres à MEDPHONE? On pourrait imaginer de mettre en place des procédures similaires dans les deux entreprises.

**Monsieur Gubler, outre la mise en place du système informatique, quelles ont été les réalisations les plus importantes de MEDPHONE pendant que vous étiez en poste? De quoi êtes-vous particulièrement fier ?**

Christian Gubler: MEDPHONE s'est transformée, passant de simple centrale d'appel

d'urgence à un véritable prestataire de télémédecine. Notre offre est désormais beaucoup plus large, nous travaillons avec plusieurs partenaires différents. Même de grandes entreprises comme Postfinance sont maintenant séduites par nos services. Nous les conseillons en cas d'urgence médicale et guidons les secouristes internes à l'entreprise lors de leurs interventions. Je suis fier de la coopération avec SIRMED, l'Institut suisse de médecine d'urgence.

**« Nous aurions pu participer au traçage des contacts ou au conseil des patients. »**

**D'après vous, quels seront les chantiers de demain ?**

Christian Gubler: MEDPHONE reçoit peu de soutien de la part de la Direction cantonale de la santé. Nous lui avons proposé plusieurs de nos services. Ainsi, suite à la pandémie de coronavirus, nous aurions par exemple pu participer au traçage des contacts ou au conseil des patients. Ils ont choisi de faire appel à un autre prestataire. MEDPHONE est désormais responsable du traçage des contacts dans différents cantons – mais pas à Berne. Je trouve cela dommage. Nous devons parvenir à convaincre

le canton des atouts de MEDPHONE. Une contribution cantonale régulière serait la solution idéale, ainsi les services de MEDPHONE pourraient être gratuits pour tous les patients.

**Monsieur Hofer, comprenez-vous la position de Monsieur Gubler? Y avez-vous également déjà réfléchi?**

Michael Hofer: Je vais d'abord me faire une vision d'ensemble de tous les dossiers en cours. Les finances en font partie. Diverses voix s'élèvent pour critiquer le coût de MEDPHONE. Il devrait être possible de mieux répartir ce coût.

La digitalisation est une autre question. Elle offre beaucoup d'opportunités, mais comporte également des dangers. Chez MEDPHONE, ce sont des humains qui conseillent des humains. La technologie n'est qu'un moyen de parvenir à cette fin. Il y a beaucoup de savoir-faire disponible dont nous aimerions profiter. Trouver et conserver du personnel compétent s'avère de plus en plus difficile. Les partenariats font également partie des dossiers clés sur lesquels je souhaite me concentrer.

**«Chez MEDPHONE, ce sont des humains qui conseillent des humains. La technologie n'est qu'un moyen de parvenir à cette fin.»**

**Monsieur Gubler, qu'aimeriez-vous transmettre à votre successeur?**

Christian Gubler: Il a déjà tout ce qu'il faut pour réussir. Michael a un excellent réseau, et il sait diriger une équipe. Je lui souhaite beaucoup de persévérance. La politique est un domaine où le temps est long. Cette lenteur peut faire peur, surtout lorsque l'on vient de la médecine d'urgence.

**Monsieur Hofer, qu'attendez-vous de votre poste au sein de MEDPHONE?**

Michael Hofer: J'ai beaucoup de respect pour ce poste. MEDPHONE est une entreprise établie qui s'est bien développée

sous la direction actuelle. J'espère que cette évolution se poursuivra. Même à l'avenir, MEDPHONE doit rester un point de contact central pour la médecine d'urgence. Nos offres doivent aider les patients, les médecins, les institutions et les entreprises. Tel sera mon engagement.

**Dr med. Christian Gubler**

Le Dr med. Christian Gubler a occupé le poste de directeur médical de MEDPHONE de 2013 à 2020. Il a étudié la médecine à Berne et obtenu son titre de médecin spécialiste FMH en chirurgie en 1984. Il a dirigé le service des urgences de la clinique Sonnenhof pendant des années et disposait de son propre cabinet dans la ville de Berne. Après la fermeture de son cabinet en 2013, il a apporté ses conseils au service des urgences pendant cinq ans pour les cas chirurgicaux.

**Dr med. Michael Hofer**

Le Dr Michael Hofer reprendra la direction de MEDPHONE le 1<sup>er</sup> octobre 2020. Il a étudié la médecine à Berne, a obtenu son diplôme de médecin en 2005 et son titre de médecin spécialiste en médecine interne générale en 2014. Directeur médical de Localmed & City Notfall depuis 2016, il a auparavant travaillé à la clinique Hirslanden à Berne et à l'Hôpital de l'Île. De 2017 à 2019, il a effectué une formation postgrade en « Management de la santé » à l'Université de Berne.