



Dominique Lehalle

# Faut-il libérer les médecins de leurs chaînes informatiques ?

## Société éditrice :

Special Partner

## Siège social :

84 Avenue de la République  
75011 Paris

## Directeur de publication :

Xavier Lebranchu  
xavier.lebranchu@dsih.fr

## Animation éditoriale :

Dominique Lehalle  
Agence éditoriale DL Infos  
redaction@dsih.fr

## Rédacteurs :

Bruno Benque, Pierre Derrouch,  
Delphine Guilgot, Adrien Renaud.

## Contributeurs :

Omar Yahia.

## Coordinatrice générale :

Hassania Ahrad  
hassania.ahrad@dsih.fr

## Conseiller technique :

Vincent Trély

## Direction artistique :

Framboise Communication  
Paris

## Pour nous contacter :

Tél. 02 99 46 24 43  
contact@dsih.fr

## Abonnement :

Tél. 02 99 46 24 43

## Courrier :

84 avenue de la République,  
75011 Paris

## Courriel : abonnement@dsih.fr

## Tarif d'abonnement France :

3 numéros par an, 64€ TTC

## Étranger : nous consulter

CNIL : 1436001

INPI : 113813102

## Dépôt légal : à parution

Impression : Corlet

Tirage : 6 000 ex

ISSN : 2110-6827

Périodicité : Quadrimestrielle

Imprimé en France.

La question peut paraître incongrue : la tendance est à leur promettre toujours plus de services numériques, toujours plus d'applications « de mobilité », toujours plus de formulaires en ligne... et toujours plus d'incitations financières assorties à la collecte d'indicateurs<sup>1</sup>.

## Ras le bol du dossier médical électronique

Pourtant, elle s'impose à la lecture d'une chronique du *New England Journal of Medicine*<sup>2</sup> : « *Beyond Burnout – Redesigning Care to Restore Meaning and Sanity for Physicians* » (Au-delà du burn out. Reconcevoir les soins pour redonner du sens au métier de médecin). Le désarroi exprimé par les professionnels de santé ne fait que s'intensifier ici. Qu'en est-il Outre-Atlantique ? Y trouve-t-on des réponses ?

Le texte signé par deux médecins de Boston, enseignantes à Harvard Medical School<sup>3</sup>, commence par une histoire de ras-le-bol du dossier médical électronique.

Le fardeau bureaucratique s'accroît, et c'est le plus grand facteur d'épuisement professionnel, écrivent-elles. « *Les dossiers médicaux électroniques représentent une épée à double tranchant, commente un professeur de médecine de Stanford. Ils donnent plus de flexibilité et permettent de rentrer dîner à la maison. Mais ils ont permis aux organisations de continuer à accroître leur productivité sans toucher au système, en facilitant l'exercice d'un travail supplémentaire caché.* »

Les développements qui suivent, dans cette revue de référence, rappellent étrangement ce dont les médias français se font actuellement l'écho.

## Comment relever le défi ?

Les auteures observent que la nécessité de modifier l'organisation des soins a fait son chemin. Elles décrivent, entre autres, le modèle adopté par le département des soins primaires de l'université du Colorado, basé sur un travail d'équipe. Des assistants médicaux rassemblent et gèrent les données, traitent la conciliation médicamenteuse, établissent le planning des rendez-vous, veillent à assurer la prévention. Ils partagent ensuite les informations avec un médecin ou une infirmière et assistent à la consultation de manière à la documenter. Quand le clinicien a terminé, l'assistant prend la responsabilité de l'éducation thérapeutique du patient. Le directeur médical de ce département se félicite de « *l'absence d'ordinateur entre moi et mes patients. Cela me permet de mieux réfléchir* ».

## L'efficacité mesurée

Résultats probants côté médecins : le taux de burn out est tombé de 53 à 13 % en six mois. L'efficacité a augmenté : un cabinet peut recevoir trois patients de plus par jour.

Bien sûr, il a été nécessaire de recruter des assistants et surtout de les former. Mais l'expérimentation semble neutre sur le plan financier et devrait être étendue. Des modèles analogues ont été intégrés avec succès à travers les États-Unis, concluent les deux auteures qui n'en font cependant pas une promotion exclusive.

Drôle d'idée de vous raconter une telle histoire alors que le Conseil national de l'ordre des médecins lui-même nous projette déjà « *dans le monde des data, des algorithmes et de l'intelligence artificielle* »<sup>4</sup> ?!

Elle n'a pas d'autre but que de nous mobiliser pour imaginer des solutions créatives.

■ @lehalle



<sup>1</sup> Lire à ce propos un témoignage intéressant : [https://www.legeneraliste.fr/actualites/article/2018/01/27/rosp-comment-un-delegue-de-lassurance-maladie-ma-force-la-main\\_313556](https://www.legeneraliste.fr/actualites/article/2018/01/27/rosp-comment-un-delegue-de-lassurance-maladie-ma-force-la-main_313556)

<sup>2</sup> Le 25 janvier dernier : <http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMp1716845>

<sup>3</sup> <http://www.dfhc.harvard.edu/insider/member-detail/member/alexi-a-wright-md-mph/>  
<http://www.dfhc.harvard.edu/insider/member-detail/member/ingrid-t-katz-md-mhs/>

<sup>4</sup> <http://www.dsih.fr/article/2818/data-algorithmes-et-ia-les-recommandations-du-cnom.html>