

changements: «Nos jeunes médecins sont déchargés de contraintes et les collaborateurs du secrétariat peuvent assumer de nouvelles tâches intéressantes.»

Hôpital de Thoune: «reduce to the max»

Passons dans le canton de Berne, à l'hôpital de Thoune. Là-bas, la charge administrative des médecins figure depuis un certain temps déjà sur l'agenda, notamment dans le service de médecine. Un groupe de travail intitulé «reduce to the max» est en charge du sujet. Il est composé de la direction du service de médecine (deux médecins adjoints) ainsi que de deux représentants des médecins-assistants. Suivant le contexte, le médecin-chef Armin Stucki et son suppléant participent aux travaux. «Nous récoltons régulièrement des propositions d'amélioration auprès des médecins-assistants et regardons ensemble si elles peuvent être réalisées ou pas», explique Armin Stucki. «Par ailleurs, nous avons décidé de soumettre les mesures prises à un examen régulier.»

Le médecin-chef décrit un exemple qui a fait ses preuves dans la pratique: si une médecin-assistante doit demander des documents à l'extérieur, elle peut désormais se les faire envoyer par e-mail au secrétariat. Là-bas, les documents sont directement enregistrés dans le système informatique du service. «Il n'y a plus de détour par la médecin et celle-ci gagne un temps précieux pour son travail à proprement parler.» Le suivi des patients est un autre domaine pour lequel le service de médecine dispose de coaches spécialement formés. Il s'agit d'infirmières diplômées qui planifient à temps la sortie du patient, coordonnent les entretiens et assurent le flux des informations. L'objectif est d'optimiser les interfaces entre médecin, soins et patient. Armin Stucki ajoute «qu'il est important que les coaches soient dans le même service que les médecins-assistants. Cela garantit un contact et un échange étroits, aussi lors de la visite du médecin-chef et des décisions correspondantes.» De plus, le service organise des cercles de qualité pour traiter des projets de façon interdisciplinaire et les présenter à tous les collaborateurs. On citera par exemple la simplification des ordonnances et la saisie des médicaments lors de l'entrée à l'hôpital.

Hôpital de Thusis: halte aux travaux chronophages

A l'hôpital de Thusis dans les Grisons, on a analysé avec le soutien d'une entreprise externe les temps de passage pour l'établissement des rapports en chirurgie et en gynécologie et obstétrique. «Le secrétariat médi-

cal avec trois collaboratrices à temps partiel rédige chaque année plus de 13 000 rapports, c'est-à-dire environ 20 par personne et par jour», explique Reto Keller, directeur de l'hôpital. Dans le cadre de l'analyse, les innombrables interfaces, les fréquentes demandes de précisions et les autorisations, contrôles et corrections ont été frappants. Ainsi, l'établissement d'un rapport de sortie jusqu'à sa libération a pris 13,5 jours – sa rédaction seulement 40 minutes.

«Pour les changements, nous avons tenu à ce que le tout ne se transforme pas en projet informatique.»

«Nous avons donc fait visualiser les cheminements, enregistrer les flux d'informations, compter les effectifs et observer les événements», raconte Reto Keller. «Pour les changements, nous avons tenu à ce que le tout ne se transforme pas en projet informatique. A part le renouvellement ou la numérisation des dictaphones, nous ne voulions pas introduire de nouveaux systèmes, mais utiliser plus efficacement l'infrastructure disponible.» Pour gagner du temps, les déroulements ont été simplifiés et le nombre d'interfaces réduit.

Témoigner des expériences positives

On en saura plus sur les trois cas présentés dès la mi-septembre sur le nouveau site web de la campagne. «Le site de l'association sera probablement entièrement remanié l'année prochaine», explique la présidente de l'ASMAC Anja Zyska. «Mais nous voulons dès à présent donner plus de poids à la campagne et témoigner des expériences positives.»

Dans ce contexte, elle pense aussi à l'action de l'ASMAC prévue pendant la session d'automne au Palais fédéral. Elle garde toutefois le silence sur les détails de l'opération, mais divulgue que l'action veut montrer aux parlementaires la problématique à l'aide d'exemples tirés de la pratique. «Car eux aussi peuvent être victimes des conséquences négatives de la bureaucratisation à outrance au détriment du temps consacré aux patientes et patients.»

Pour l'ensemble des activités prévues pendant la deuxième vague de la campagne, l'ASMAC examinera les possibilités de collaborer avec d'autres organisations du domaine de la santé. Car constructif signifie aussi de coopérer avec des partenaires là où cela est judicieux. Des accords de principe ont déjà été pris à ce sujet.

Crédit photo

unikum Graphic Design / ASMAC

Correspondance:
ASMAC
Bollwerk 10
Case postale
CH-3001 Berne
Tél. 031 350 44 82 (direct)
mart[at]vsao.ch