



Avec les outils numériques adaptés, la gestion du cabinet est de nouveau un plaisir.

Pourquoi la numérisation peut être un plaisir

Quotidien du cabinet Nous avons interrogé trois assistantes médicales (AM) sur leur expérience de la numérisation au quotidien: ce qui leur plaît particulièrement et ce qui pose encore problème.

Philipp Baltensperger

Le système de santé doit devenir plus numérique.» C'est ce que l'on entend souvent à l'échelle politique au dans le milieu. Et il n'est pas rare que l'on attribue la responsabilité du problème aux cabinets médicaux. En effet, où ailleurs travaille-t-on encore avec autant de papier et/ou envoie-t-on des fax, selon la généralisation bien souvent faite.

Au quotidien, lorsque nous nous penchons sur les défis et les préoccupations des cabinets concernant la gestion du cabinet, nous ne voyons pas les médecins et les assistantes médicales comme des empêcheurs de tourner en rond. La numérisation n'est pas rejetée par principe, mais les cabinets cherchent plutôt des moyens de maîtriser de manière efficace et pragmatique une administration toujours plus importante.

Nous souhaitons en savoir plus et avons demandé à Emma S., Angie W. et Cindy H., trois assistantes médicales travaillant dans des cabinets à Winterthur, Zurich et Kriessern, comment elles perçoivent la numérisation au quotidien.

Pour commencer et comprendre comment vous travaillez: dans quelle mesure ton cabinet est-il numérisé et pourquoi?

EMMA: «Sur une échelle de 0 à 10, je dirais 8. Nous envoyons des comptes-rendus, des ordonnances, des prescriptions, etc. La communication au sein de l'équipe est également entièrement numérique de sorte à garantir une meilleure traçabilité. Ces processus favorisent également le télétravail pour les assistantes médicales et le médecin.»

ANGELIKA: «In den letzten Jahren haben wir uns schrittweise weitestgehend digitalisiert und nutzen nebst der elektronischen Krankengeschichte (KG) einige digitale Tools, wie die digitale Signatur beim Rezept- und Berichtversand oder eine Onlineterminbuchung für Patienten. Trotz all unseren Bemühungen scannen wir weiterhin täglich noch Briefpost ein und lassen wichtige Formulare von Patienten auf Papier unterschreiben.»

CINDY: «Travailler de manière numérique est l'avenir et rend de nombreux processus plus efficaces et plus efficients. Sur une échelle de 0 à 10, nous sommes à 9. Nous travaillons déjà avec différents outils numériques: les dossiers médicaux électroniques, la prise de rendez-vous en ligne, la messagerie numérique (pour pouvoir archiver rapidement les rapports dans les dossiers de patients). Nous travaillons également avec des commandes électroniques de médicaments en fonction du stock et avec une application pour que les patients aient toujours leurs documents sur eux.»

En fait, la numérisation devrait avant tout être utile et, dans l'idéal, même source de plaisir. Dans quels cas la numérisation est-elle source de satisfaction?

EMMA: «Mon équipe et moi-même sommes ravis de constater que nous sommes nettement plus efficaces dans les processus administratifs et d'observer que les sources d'erreurs sont réduites, ce qui améliore la sécurité des patients. L'aspect économique me plaît beaucoup. La numérisation nous permet en effet des économies importantes en papier et cartouches d'encre.»

CINDY: «Je suis pour la numérisation car je vois le temps que je peux économiser au quotidien.»

ANGELIKA: «Je suis ravie qu'il soit possible de réduire les sources d'erreur tout en rationalisant les processus. Je suis toujours fascinée par la façon dont les interfaces permettent la collaboration entre les différents outils/programmes et simplifient ainsi les processus. Un exemple: quand on reçoit un rapport médical dans la messagerie numérique, la reconnaissance de texte et l'interface proposent directement le patient à partir du système d'information patient (SIP). Nous avons ainsi quasiment éliminé une grande source d'erreur possible, à savoir l'archivage du rapport dans le dossier d'un autre patient.»

Si l'utilisation des outils numériques présente autant d'avantages, pourquoi ne pas les utiliser plus souvent et plus rapidement? Quels sont selon toi les obstacles à la numérisation?

EMMA: «Le principal obstacle à la numérisation est, selon moi, la peur du changement et des nouveaux processus. J'imagine aussi que les coûts peuvent être dissuasifs.»

CINDY: «La numérisation comporte également un petit risque. En cas de panne d'Internet ou d'ordinateur, il faut improviser. Par ailleurs, la numérisation paraît au premier abord liée à un investissement important. Mais j'ai fait l'expérience que l'investissement en vaut rapidement la peine.»

ANGELIKA: «Comme nous travaillons avec des données de santé très sensibles, il faut accorder une attention particulière à la protection des données. Le facteur temps (manquant) à dédier à ce sujet et le facteur coûts (au premier abord en tout cas) ne doivent pas non plus être sous-estimés.»

Après avoir discuté avec les assistantes médicales, nous nous sentons confortés dans notre vision et notre expérience avec les équipes dans les cabinets: la numérisation peut aussi être un plaisir. On peut convaincre les AM avec des processus numériques lorsqu'ils simplifient le quotidien et réduisent les sources d'erreurs. Les avantages qu'offrent les outils et les instruments doivent être mis en lumière de manière à surmonter les multiples obstacles, qui existeront probablement toujours.

Un grand merci à votre collaboration précieuse Emma, Angelika et Cindy.

Correspondance
customerservice[at]bluecare.ch



Philipp Baltensperger

est directeur des ventes chez BlueCare à Winterthur. Depuis neuf ans, il soutient les médecins et les assistantes médicales sur la voie de la numérisation. Il vit à Zurich avec sa femme et son fils.