



***Des cliniciens « fantômes »
accomplissent virtuellement
des tâches de la corbeille d'arrivée
pour améliorer le déroulement du
travail quotidien en clinique***

Suzanne Deschamps, M.D.

Norma Steiner, M.D.

PERMANENTE MEDICINE®
Northwest Permanente



CISM 2018

CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA SANTÉ DES MÉDECINS

**AMA
AMC
BMA**



Déclaration des formatrices

Formatrices :

Suzanne Deschamps, M.D., et Norma Steiner, M.D.
Northwest permanent, C.P.

Affiliations avec des intérêts commerciaux :

Aucune



Contexte

On estime à l'heure actuelle que **les cliniciens passent jusqu'à deux heures à travailler dans le dossier de santé électronique (DSE) pour chaque heure de soins directs aux patients en clinique**. Le médecin de première ligne établit l'ordre de priorité des besoins des patients pendant la journée de travail, mais il lui est ensuite impossible de s'attaquer en temps opportun aux tâches requises dans la corbeille d'arrivée.

En cette ère d'épuisement professionnel des médecins, **il est essentiel de concevoir des stratégies visant à réduire au minimum les distractions et le temps consacré à la saisie des données dans le DSE** afin de permettre aux cliniciens de boucler efficacement le travail quotidien prévu de soins aux patients.

Or, il faut mettre en place un mécanisme robuste de couverture des corbeilles d'arrivée lorsque les médecins sont à l'extérieur du bureau afin de répondre aux besoins des patients sans tarder et pour ne pas nuire à la continuité des soins, tout en reconnaissant les besoins de repos et de rétablissement des cliniciens.

Quels sont les outils ou les initiatives que les organismes de soins de santé peuvent déployer pour réduire l'épuisement professionnel des cliniciens ou les protéger contre celui-ci?



Base = 703 (réponses multiples)

Tableau : « Seeking Solutions to Physician burnout: Roundtable Report » par NEJM Catalyst et IMB Watson Health, 2018.



Intervention

Qui est le « clinicien fantôme » ?

Il s'agit d'un médecin de première ligne qui travaille en mode virtuel et est disponible pour aider l'équipe de soins de santé en temps réel. Ce clinicien ne voit pas de patients avec rendez-vous, ce qui lui permet de se concentrer sur la gestion efficace des tâches de la corbeille d'arrivée.

Priorités du clinicien fantôme :

- Couvrir le travail « lourd » de la corbeille pour les cliniciens absents du bureau; compléter dans la journée toutes les tâches quotidiennes afin de pour fournir les soins aux patients sans délai.
- Soutenir en mode virtuel la gestion des messages pour les équipes de soins et répondre aux besoins des patients qui se présentent sans rendez-vous.



Résultats

Avec l'adoption du clinicien fantôme, on a mesuré une réduction globale de 10 % du temps passé par les médecins de première ligne à effectuer des tâches dans le DSE après les heures de travail quotidiennes prévues.

Et...

Autres résultats

Les cliniciens qui font des quarts comme « fantômes » et les équipes de soins primaires ont signalé divers résultats positifs :

Les flux de travail des cliniciens virtuels peuvent créer des équipes plus fortes et plus cohésives et améliorer la culture de collaboration et la confiance mutuelle.

Nous avons constaté une plus grande satisfaction des patients, qui reçoivent plus rapidement des réponses à leurs messages et les résultats de leurs tests de laboratoire et d'épreuves d'imagerie, et une réduction de l'anxiété des médecins au retour des vacances sachant que leurs équipes se sont occupées des besoins de leurs patients.

La souplesse et diversité que procure le médecin « fantôme » aux praticiens amènent ces derniers à coder plus d'heures de travail à temps plein afin de contribuer aux équipes et participer à l'équilibrer d'une semaine de travail viable.

L'initiative a été gagnante pour les patients, les cliniciens et le personnel.