



Le dossier médical électronique

les avantages augmentent avec l'usage!

Claire Viens

La littérature spécialisée fait état des avantages potentiels importants liés à l'utilisation du dossier médical électronique (DME), tant sur les plans logistique et financier que clinique, dont l'ampleur est généralement proportionnelle au degré d'utilisation des différentes fonctionnalités du logiciel.

Bien que le DME ait apporté peu d'avantages concrets jusqu'à présent au Québec du fait de son implantation limitée dans les cliniques de première ligne, quelques utilisateurs de la première heure, dits « champions » du DME, font déjà état de gains intéressants, dont certains obtenus après moins d'une année d'existence.

Le DME : un outil névralgique qui soutient l'ensemble des interventions du médecin

Le DME est un outil névralgique qui soutient l'ensemble des interventions du médecin et de l'équipe professionnelle et administrative œuvrant dans une clinique.

Le DME se veut un système de gestion informatisé du dossier patient destiné à remplacer le traditionnel dossier papier. Il permet de consigner de façon structurée toutes les informations pertinentes sur le patient, d'en suivre l'évolution et de faciliter le partage des données entre les intervenants autorisés dans le cadre des interventions interprofessionnelles. Le DME regroupe également des outils d'aide à la prescription et à la prise de décision clinique ainsi que des fonctionnalités de prise de rendez-vous, de facturation et d'autres tâches administratives.

Chaque DME homologué par le MSSS (cette homologation est obligatoire pour que les médecins aient droit aux subventions du programme) doit satisfaire à plus de 400 critères balisant sa convivialité, sa sécurité, sa confidentialité et son interopérabilité avec les autres systèmes du réseau de la santé, notamment avec le Dossier Santé Québec (DSQ).

Quelques inconvénients à court terme

Les conséquences de l'implantation du DME dans une clinique sont loin d'être négligeables. À court terme, certains médecins peuvent craindre une baisse temporaire de productivité ou les inconvénients associés à une remise en question profonde de leurs façons de faire. Sans oublier l'investissement en temps nécessaire pour la mise en œuvre du système. Ces obstacles risquent d'en rebuter plus d'un.

L'éventuelle baisse de productivité peut être réduite au minimum, tant dans son ampleur que dans sa durée, grâce à une gestion efficace de la transition. Quant à la révision et à l'adaptation des processus de travail des médecins et des autres intervenants, celles-ci constituent non seulement un mal nécessaire, mais une condition *sine qua non* d'une véritable utilisation du DME en clinique et de l'obtention progressive des avantages escomptés. Un texte publié en avril 2013 par Inforoute Santé du Canada (ISC) et PricewaterhouseCoopers¹ fait état d'« une étude détaillée des finances de cabinets révélant que les médecins de soins primaires recouvrent leur investissement en dix mois en moyenne ».

Des gains d'efficacité au plan du soutien administratif

L'étude d'ISC a permis de valider plusieurs avantages liés à l'utilisation du DME dans les cabinets de

M^{me} Claire Viens, consultante en gestion, est directrice de la qualité chez CIM-Conseil en immobilisation & management inc.

médecins, notamment des gains d'efficience dans le secteur administratif. Il s'agit d'ailleurs d'avantages signalés en premier lieu par de nombreux médecins québécois. Ces gains s'expliquent principalement par la réduction ou l'élimination de la manipulation des dossiers ainsi que par l'amélioration de la gestion des analyses de laboratoire et des autres tests diagnostiques.

L'optimisation du temps du personnel de secrétariat peut se traduire par une diminution du nombre d'employés requis et générer ainsi des économies. Si la clinique se trouve toujours en plein développement, les disponibilités alors dégagées permettent d'intégrer de nouveaux médecins à la clinique, et ce, sans embaucher de personnel supplémentaire. C'est la stratégie adoptée au GMF Marguerite d'Youville de Sainte-Julie, où les gains d'efficience dans le secteur administratif ont rendue possible l'intégration de quatre nouveaux omnipraticiens et l'inscription de près de 3000 nouveaux patients GMF sans augmenter le même nombre de secrétaires, rapporte le D^r Claude Rivard*, médecin responsable de la clinique.

Un accès aux résultats plus rapide et à distance

Selon de nombreux utilisateurs, l'accès plus facile aux résultats diagnostiques et surtout aux résultats de laboratoire constitue un des atouts les plus appréciés des médecins québécois. Le bénéfice est attribuable à la diminution des délais de réception des résultats, mais aussi en grande partie à la souplesse offerte au médecin par l'accès à distance dans l'organisation de son travail. Le médecin peut ainsi assurer la gestion et le suivi des analyses de ses patients, peu importe qu'il se trouve à la clinique, à domicile ou même en déplacement à l'étranger.

Une communication facilitée entre les intervenants internes et externes

Faisant état de l'expérience de l'implantation réussie du DME dans sa clinique, le D^r Rivard* souligne les avan-

* D^r Claude Rivard. Témoignage sur l'expérience d'implantation du DME dans une clinique médicale de première ligne, dans le cadre des ateliers présentés par la FMOQ, printemps 2013.

tages de la communication électronique entre l'équipe soignante et le secrétariat. En effet, l'échange structuré d'informations par courrier interne vient prendre la relève des papillons adhésifs Post-it apposés sur les dossiers et trop facilement égarés. Il favorise la clarté et la traçabilité des informations ainsi que le suivi des demandes ponctuelles.

Quant à la lisibilité, les ordonnances, désormais produites par le DME, représentent aussi une valeur ajoutée importante, car elles permettent d'éliminer de nombreux appels de vérification des pharmaciens.

L'amélioration de la communication est un des avantages validés par l'étude d'ISC. Elle aurait un effet positif sur la qualité des soins en favorisant « un contexte propice à la collaboration interdisciplinaire ». Outre les échanges avec le personnel infirmier, le DME favorise le processus d'orientation pour une consultation en spécialité, grâce à des gabarits préformatés, ainsi qu'à la prise en charge temporaire des patients par un collègue en cas d'absence d'un médecin.

Une meilleure coordination des soins auprès des patients atteints de maladies chroniques

La gestion des maladies chroniques, qui accapare actuellement 58 % du budget de la santé au Canada, est un des secteurs bénéficiant le plus de l'implantation du DME. Selon les résultats d'un sondage albertain cité dans l'étude d'ISC, 86 % des médecins inscrits au programme de DME de l'Alberta ont signalé une amélioration de leur capacité de prise en charge des maladies chroniques grâce aux rappels, aux alertes et aux autres outils intégrés au DME.

De plus, pour le patient atteint d'une maladie chronique, le DME facilite l'enseignement des notions relatives aux traitements ; il favorise une prise de conscience plus profonde et encourage la responsabilisation face aux habitudes de vie.

Des effets positifs pour les patients et le réseau de la santé

Selon les observations des auteurs de l'étude d'ISC, l'utilisation du DME permet de réduire les analyses et

Le DME est un outil névralgique qui soutient l'ensemble des interventions du médecin et de l'équipe professionnelle et administrative œuvrant dans une clinique.



examens redondants ainsi que les cas de réactions indésirables à un médicament. En effet, la disponibilité de l'information sur l'ensemble des examens subis par le patient² permet de réduire au minimum le dédoublement des examens, ce qui évite des conséquences indésirables pour le patient et des frais inutiles pour le réseau de la santé. L'utilisation des outils d'aide à la décision, comme les outils d'aide à la décision pharmacothérapeutique et la disponibilité d'un profil pharmacologique complet, aura le même effet en diminuant les risques d'erreurs et en améliorant la sécurité des patients.

Des gains tangibles pour les cliniques et les médecins

Outre les gains d'efficacité obtenus grâce à une meilleure organisation du travail, d'autres avantages importants se matérialisent à court terme, notamment la récupération de l'espace physique occupé par les milliers de dossiers papier au cœur même de la clinique. Au GMF Marguerite d'Youville, la clinique a pu libérer, une fois la numérisation des dossiers achevée, un espace suffisant pour permettre l'ajout de trois bureaux, maintenant utilisés pour des rencontres de professionnels avec les patients ou par le personnel administratif.

Après l'instauration de la facturation électronique, les médecins de ce GMF ont également eu l'agréable surprise de voir leurs revenus croître de 10 % environ, et ce, pour une charge de travail inchangée. Cette hausse est attribuable à une facturation systématique plus complète de tous les actes médicaux, au fur et à mesure qu'ils sont posés, au lieu de la consignation effectuée en fin de journée, qui était la pratique courante auparavant chez la majorité des médecins. Le gain réalisé au GMF Marguerite d'Youville après moins d'un an d'utilisation du DME ne constitue pas une exception. En effet, des travaux d'analyse sur les répercussions du DME, réalisés depuis plusieurs années aux États-Unis et au Canada, font état du phénomène.

Le DME a même un effet bénéfique sur la qualité de vie des médecins, notamment grâce à « la diminution du temps consacré à des activités non cliniques (par exemple la recherche de résultats d'examens), par les déplacements évités pour accéder à un dossier en cas d'ur-



Photo : © MSSS

gence, par la possibilité d'accéder aux dossiers de leurs patients à partir de leur domicile et par l'utilisation du temps épargné à d'autres fins, y compris l'accroissement du nombre de consultations³. »

De plus en plus, la présence du DME dans une clinique constitue un facteur d'attraction pour les médecins jeunes et moins jeunes. Le DME deviendra aussi petit à petit un élément déterminant pour les patients, qui profiteront de la facilité de transmission des résultats, de l'accès aux informations cliniques et des outils de prise de rendez-vous électronique.

Enfin, selon une autre étude américaine à saveur économique⁴, le DME constitue un critère de plus en plus déterminant dans l'évaluation de la valeur financière d'une clinique, ce qui vient corroborer le mouvement irréversible et inéluctable vers l'informatisation des soins et des services médicaux. 🌀

De plus en plus, la présence du DME dans une clinique constitue un facteur d'attraction pour les médecins jeunes et moins jeunes.

Notes

1. Inforoute Santé Canada, PricewaterhouseCooper. *Les nouveaux avantages provenant de l'utilisation du dossier médical électronique dans les cabinets de médecins*. Avril 2013, p. 16. Site Internet : http://expertise.hec.ca/pole_sante/wp-content/uploads/2013/06/DME_rapport-r%C3%A9sum%C3%A9.pdf (Date de consultation : avril 2013).
2. Cet accès sera possible au Québec au fur et à mesure de l'implantation du DSQ.
3. Inforoute Santé du Canada. *Le DME à l'intention des cliniques médicales du Québec*. Août 2009.
4. Demuth, DL. How much is your medical practice worth? *Medical Economics*. Site Internet : <http://medicaleconomics.modernmedicine.com> (Date de consultation : juillet 2013).