

UTILISATION DE L'ORDINATEUR EN CONSULTATION:

COMMENT RESTER CENTRÉ SUR LE PATIENT?

ATELIER PRATIQUE

COLLOQUE MPR
29 AVRIL 2015

Drs C. Lanier, J. Sommer, N. Junod Perron

Quelles sont les difficultés rencontrées dans votre pratique quotidienne?

Vidéos

- Observez deux approches de l'ordinateur en consultation
- Identifiez les points +/- de chacune des approches

Styles d'utilisation de l'ordinateur

Style	Avantages	Inconvénients
Centré sur le patient	Ecoute Lien visuel Meilleure concentration sur information donnée par patient	Oubli possible des informations données par patient Temps de saisie après la consultation
Mixte ou managérial	Satisfaction des patients élevée	Risques de glisser vers une sous – ou sur-utilisation de l'ordinateur
Centré sur la technologie	Gain de temps dans la saisie	Perte de contact avec le patient Communication peu empathique Activités multitâches pouvant entraîner des erreurs

Perception des patients

5

- Bonne acceptation
- Dossier médical informatique important et utile
- Crainte de perte de confidentialité

Irani 2009

Perception des médecins

6

- Amélioration de la prise en charge générale des patients
 - dépend de la qualité du programme utilisé et de la durée d'utilisation du dossier médical informatisé.
- Influence négative sur la relation médecin-patient
 - tend à s'estomper une fois l'implémentation du dossier médical informatisé terminée

Hackl 2011, Doyle 2012

Bénéfices observés

7

- Précision et quantité de données biomédicales
- Pratiques cliniques basées sur l'évidence
- Diminution du risque d'erreur médicale
- Partage de l'information médecin-patient
- Meilleure documentation

Hippisley-Cox 2003, Kazmi 2013

Désavantages observés

8

- Augmentation du temps consacré à l'ordinateur (vs patient)
- Augmentation des moments de silence
- Diminution de l'interaction entre le patient et le thérapeute
- Diminution de l'attention aux émotions et au contexte psychosocial du patient

L'utilisation de l'ordinateur amplifie les bonnes ou mauvaises compétences relationnelles du médecin!

Pearce 2009, Booth 2004, Asan 2014, Margalit 2006, Ventres 2010

Recommandations... début de consultation

9

- Ouvrir le dossier informatisé avant l'arrivée du patient
- Ecouter les plaintes du patient et faire l'agenda de la consultation avant de commencer à taper
- Informer le patient avant de commencer taper à l'ordinateur ou regarder l'écran

Recommandations... en cours de consultation

10

- Communication non verbale
 - Maintenir régulièrement un lien visuel avec le patient
 - Eviter de laisser les mains sur le clavier en écoutant le patient
 - Veiller à se tourner vers le patient plutôt que vers l'ordinateur lors des moments d'écoute
 - Cesser de taper ou de regarder l'écran lorsque le patient aborde des éléments sensibles de son histoire (émotions, éléments psycho-sociaux)

Recommandations (suite)

11

- Ne pas laisser le dossier médical dicter le cours et le contenu de la consultation
- Profiter de résumer les propos du patient lors de la frappe de manière à garder un lien verbal avec le patient
- Utiliser les moments de transition de la consultation pour saisir des informations à l'ordinateur
- Utiliser un large écran plat pivotable

Reis 2013, Ventres 2006

Référence

12

- Article RMS à paraître en mai 2015:

«L'ordinateur en consultation : peut-on rester centré sur le patient ?»

Drs Cédric Lanier, Johanna Sommer et Noëlle Junod Perron

A vous de jouer!

Scenario A

- 1 participant joue le rôle du médecin
- 1 participant joue le rôle du patient
- Les autres participants observent l'approche utilisée
- Debriefing...

Scenario B

- Idem

Grille d'observation

Techniques	Scenario A	Scenario B
- Ouverture du dossier informatisé		
-Moment de la première frappe		
- Annonce de la frappe		
Communication non verbale		
- Lien visuel		
- Position des mains (clavier)		
- Position du buste (ordinateur versus patient)		
- Pauses dans frappe/écran		
-Moments de saisie au clavier		
- Moments d'utilisation de l'écran		
-Utilisation de l'écran		
- Implication du patient dans l'utilisation de l'ordinateur (écran)		