



REPENSER LES INTERFACES DES DSÉ POUR RÉDUIRE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Crédit photo : levintince/Stock

Cet article a été publié le 20 août 2018 dans le

cmaj

L'INTERFACE CLAVIER-SOURIS DEMEURE UNE CONTRAINTE
À L'UTILISATION EFFICACE DES DSÉ.

Roger Collier | CMAJ | 20 août 2018

La faculté de médecine de l'Université Yale, par exemple, s'est penchée sur l'inefficacité des DSÉ et tente de trouver de meilleures façons d'entrer des données sur les patients et d'y accéder. Selon le Dr Allen Hsiao, dirigeant principal des renseignements médicaux à Yale, « l'une des choses que nous avons remarquées est que l'interface utilisateur clavier-souris constitue toujours une contrainte. Toute action prise pour résoudre ce problème pourrait grandement changer les choses et contribuer à réduire le nombre de clics dans le travail des médecins ».

Bien que les dossiers de santé électroniques (DSÉ) offrent de nombreux avantages, ils sont également devenus un fardeau administratif pour les médecins débordés et ont été associés à l'épuisement professionnel. Certains établissements de soins de santé tentent de trouver des solutions concrètes à ce problème et de réduire la fatigue associée aux clics dans l'exercice de la profession médicale, afin que les médecins puissent passer plus de temps avec les patients et moins de temps devant leur écran.

Il a été établi que permettre aux médecins d'accéder aux DSÉ à l'aide de leur badge plutôt qu'en entrant un code utilisateur et un mot de passe jusqu'à 14 fois par jour peut leur faire gagner 20 minutes quotidiennement. L'utilisation d'un logiciel de reconnaissance vocale au lieu du clavier et de la souris pour consulter et modifier les DSÉ a entraîné une diminution de 50 % du temps nécessaire pour inscrire l'information relative aux consultations avec les patients et fermer les dossiers. Le recours à des transpositeurs virtuels (personnes qui écoutent les consultations avec les patients à distance et transcrivent l'information) était la troisième initiative principale tentée par Yale. La combinaison d'un logiciel de reconnaissance vocale amélioré et de transpositeurs virtuels a permis de diminuer le temps consacré à la gestion des dossiers par les médecins.

Une étude de 2017 a révélé que 70 % des médecins qui utilisaient les DSÉ attribuaient le fardeau administratif au logiciel. Toutefois, les médecins avaient une meilleure opinion des DSÉ lorsque leurs établissements de soins de santé avaient fait des efforts pour optimiser la façon dont le logiciel était utilisé. Plus de la moitié des médecins qui utilisaient des DSÉ optimisés ont rapporté que ceux-ci leur permettaient de sauver du temps, alors que seulement 13 % des médecins qui travaillaient dans des établissements sans optimisation étaient de cet avis.

Une autre étude récente a montré que la qualité des notes des médecins résidents diminuait en fonction de l'augmentation du nombre de boîtes de dialogue qu'ils avaient à ouvrir pour inscrire de l'information; les auteurs ont avancé que la fatigue associée aux clics en était responsable. « Ce phénomène a été observé chez tous les médecins résidents, indifféremment du nombre d'années de formation qu'ils avaient effectuées. » Les auteurs ont évoqué l'idée que la fatigue associée aux clics serait semblable à la fatigue liée aux alertes, c'est-à-dire le bombardement des cliniciens par des rappels inutiles, qui a d'ailleurs été associé à une augmentation des risques pour la sécurité des patients. Les auteurs ont donc conclu que « la conception des logiciels devrait être évaluée en fonction de ces phénomènes, puisque ceux-ci peuvent diminuer l'observance des normes de soins par les médecins ».

Certains fournisseurs de DSÉ sont conscients de ce problème et tentent de concevoir de meilleures interfaces. « La fatigue associée aux clics est un obstacle important à l'utilisation efficace d'un DSÉ », a souligné le Dr Lester Wold, médecin-chef chez VitalHealth Software. La faible convivialité, et plus particulièrement l'inefficacité de l'entrée des données, constitue selon lui l'une des plaintes les plus fréquentes chez les utilisateurs de DSÉ.

L'un des projets les plus ambitieux visant à contrer ce problème est mis à l'essai par Google, en collaboration avec Stanford Medicine. Il s'agit d'un projet combinant reconnaissance vocale et intelligence artificielle pour créer un « transpositeur numérique », un logiciel qui écouterait les consultations avec les patients et choisirait l'information pertinente à entrer automatiquement dans le DSÉ. Toutefois, étant donné le risque d'erreurs pouvant mettre la vie des patients en danger, il est peu probable que cette technologie soit mise en place dans un avenir rapproché.

« Le problème est encore plus complexe que ce que l'on croyait au départ », indique le Dr Steven Lin, le médecin responsable du projet de Stanford. « Cependant, si on était en mesure de le régler, les médecins pourraient potentiellement être libérés des DSÉ et retrouver les joies de la médecine, c'est-à-dire les interactions avec les patients. » ■

Pour d'autres nouvelles sur les soins de santé, ainsi que des études, des analyses, des commentaires et bien plus encore, visitez le cmaj.ca.