

Utiliser le dossier informatisé en équipe

Rémy Tello, kinésithérapeute et référent informatique à la maison médicale la Passerelle, formateur Dossier santé informatisé à la Fédération des maisons médicales, Groupe locaux des utilisateurs de Pricare – Gloup et **Joanne Herman**, médecin et coordinatrice des soins à la maison médicale la Passerelle.

Pour bien travailler en interdisciplinarité, il faut pouvoir s'appuyer sur des procédures et des outils concrets. L'équipe de la Passerelle a réalisé un travail approfondi pour mieux utiliser le Dossier santé informatisé (DSI) Pricare en interdisciplinarité. Rémy Tello et Joanne Herman décrivent ici la démarche mise en place, qui porte déjà des fruits tout-à-fait stimulants.

Débroussaillage

En 2013, notre équipe a décidé de mettre en place une fonction de coordination des soins et d'établir des priorités pour améliorer la qualité des soins. Une de ces priorités a été d'améliorer notre utilisation de Pricare. Rappelons que les données de la littérature soulignent l'intérêt de privilégier l'informatisation du dossier santé ; cette procédure est même reconnue comme un critère de qualité international pour les soins de santé, dans la mesure où elle permet d'améliorer la prise en charge et le développement des soins médicaux.

Or, nous avons observé certaines difficultés susceptibles d'entraîner un suivi moins global et moins continu de nos patients. Tout d'abord, un manque d'utilisation du Dossier santé informatisé par les paramédicaux, dû à un manque de formation à l'outil informatique et/ou à Pricare proprement dit, ainsi qu'à un manque de temps administratif disponible pour l'encodage ; nous avons aussi observé l'utilisation de deux supports - le dossier papier et le Dossier santé informatisé -, au risque d'une perte d'informations médicales ; ainsi qu'une très grande différence d'encodage selon les thérapeutes et les remplaçants successifs (par exemple, classement de nombreuses informations dans les commentaires, nombreux doublons, utilisation d'un autre logiciel pour les traitements).

Nous avons également la volonté de mieux connaître notre population en utilisant les données informatisées pour orienter nos projets.

Notre solution, un support unique d'information qui se veut pertinent et facile à utiliser : le Dossier santé informatisé.

L'objectif du projet : concentrer toutes les informations papier existantes, les informations extérieures, pluridisciplinaires, préventives et curatives sur le Dossier santé informatisé, de façon claire et concertée. Notre but était clairement d'améliorer la continuité, l'accessibilité aux données, la collaboration interdisciplinaire et la globalité des soins.

La formation « Développement de la qualité » organisée par la Fédération des maisons médicales (service Promotion santé – Qualité) nous a beaucoup aidés pour structurer et dynamiser le projet. Les maisons médicales de Tilleul et du Laveu ont aussi nourri notre réflexion en partageant des projets similaires.

Les étapes du projet

Le projet a été écrit en plusieurs mois et a débuté en mars 2013, sur base de présentations, d'allers retours avec l'équipe, et d'une analyse approfondie des freins et des leviers. Les différentes étapes du projet se sont déroulées comme suit :

Mise en place de consensus interdisciplinaires d'encodage

Ce point était prépondérant pour notre démarche de qualité. Les consensus ont été discutés dans chaque

secteur, surtout au sein du secteur médical, puis en équipe.

De ces discussions est né un vade-mecum d'encodage intersectoriel, définissant des tâches particulières (encodage propre à chaque secteur) et communes (items Dossier médical global, certaines procédures de prévention...). A cet égard, les motifs de contact avec les patients sont pour nous fondamentaux et pluridisciplinaires ; les éléments de santé, qui restent une prérogative du secteur médical, sont discutés avec les autres thérapeutes si nécessaire. Ce vade-mecum doit être mis à jour au moins tous les ans. Un pense bête récapitulatif pour l'encodage des items préventifs a été placé dans tous les cabinets.

Mise en place d'une formation interdisciplinaire et sectorielle

Pour que toute l'équipe puisse participer à l'encodage, nous avons fait un relevé des besoins en formation. L'objectif ici était de réduire les écarts entre les différents utilisateurs et de nous familiariser avec le vade-mecum d'encodage. Une formation en équipe puis par secteur a été mise en place (aussi bien pour l'outil informatique en soi que pour Pricare), en complément des formations existant à l'intergroupe liégeois.

Mise en place d'une procédure de numérisation des dossiers papier

La numérisation du dossier papier n'est pas exhaustive. Une procédure a été clairement définie pour ne conserver que les documents pertinents et les classer par système. Ces documents sont alors importés dans le Dossier santé informatisé et reliés aux éléments de santé correspondants. Cette procédure est longue et demande des moyens humains et temporels, tant pour la préparation du dossier à scanner que pour sa numérisation. Les médecins y voient l'opportunité d'approfondir l'étude de certains dossiers et d'ainsi mieux connaître leurs patients.

Mise en place de la portabilité

La portabilité a été mise en place grâce à l'achat d'ordinateurs portables et à l'installation d'une connexion au serveur sécurisée. Un accès au Dossier santé informatisé et à l'encodage direct des prestations pour les travailleurs lors des visites à domicile est donc actuellement possible. Ceci améliore le confort de travail et participe à augmenter la qualité du Dossier santé informatisé ainsi que la collaboration interdisciplinaire, puisque les infirmiers ont par exemple accès aux prescriptions, aux traitements chroniques, aux informations concernant les allergies.

Accueil des remplaçants

Une procédure d'accueil des remplaçants (tous secteurs confondus) a également été mise en place. Chaque nouveau travailleur peut alors recevoir les prérequis pour effectuer un encodage de qualité selon les consensus d'équipe.

D'autres points ont été développés en parallèle : la gestion des visites, des tâches et des ordonnances via l'agenda de Pricare ; l'amélioration de l'encodage lors des inscriptions d'une fiche administrative plus complète et d'une consultation de prévention ; la mise en place d'une procédure pour les documents (entrants /sortants) qui sont tous intégrés au Dossier santé informatisé.

Evaluation du projet

Nous avons mis en place un système d'évaluation. Des indicateurs (qualitatifs et/ou quantitatifs) ont été définis pour chaque objectif, tels que la satisfaction des thérapeutes ou encore le nombre de dossiers numérisés par mois. Ces évaluations nous ont permis de réajuster nos objectifs, de répartir les responsabilités de travail de manière plus appropriée et donc de les rendre plus faisables au quotidien. Elles nous permettent également d'avoir une vision plus globale, de mieux prendre conscience des difficultés ; nous pouvons dès lors tenter de les dépasser et soutenir ainsi les travailleurs dans cette démarche à long terme.

L'aventure se poursuit !

Mettre en œuvre un tel projet nous a demandé du temps, de l'énergie, un soutien de l'institution ainsi que de nombreuses réunions pour que chacun puisse exposer ses craintes et envisager les écarts possibles entre l'idéal et la réalité. Les accueillantes, les assistantes sociales, les kinésithérapeutes, les infirmiers, les médecins, notre psychologue... Tous ont accepté de jouer le jeu, de se former, de se dépasser pour améliorer le partage d'informations, la continuité des soins et la vision globale de chaque usager.

Un nouveau groupe de travail a été mis en place : il soutient ce projet et les aspects liés à Pricare. Parallèlement, le mode de communication en équipe s'est modifié et Pricare tend à devenir un des principaux outils de communication entre les disciplines.

Aujourd'hui l'aventure se poursuit avec encore de nombreux défis : l'arrivée d'e-health, le réseau santé, la numérisation des dossiers à continuer...

Nous espérons poursuivre ce travail et garder cette énergie positive pour le mener à bien ! ■