

Qu'est-ce que le DEP et la digitalisation vont changer de la relation soignant-soigné ?

Dr Grégoire Gex
Médecin Chef
Service de Pneumologie
Hôpital du Valais

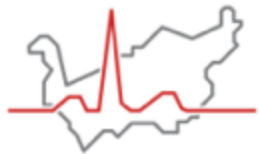
8 Mai 2019

Introduction

- Les débats sur le DEP souvent dominés par des questions sécuritaires, juridiques ou techniques.

Mais

- Le but du DEP est d'améliorer la **qualité des soins** du point de vue du patient, du médecin et de la société (coûts).



Hôpital du Valais
Spital Wallis

Impact du DEP sur les soins du point de vue du patient

Nous attendons de notre médecin que...

- **Il soit «quelqu'un de bien»** (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal, fiable, empathique, juste, compréhensible, participatif, etc...)
- **Il soit compétent** pour diagnostiquer et traiter les problèmes
- **Il connaisse bien notre dossier :**
 - Nos problèmes de santé en cours
 - Nos antécédents médicaux
 - Notre traitement et les traitements déjà essayés dans le passé
- **Il ait un bon réseau :** il sait chez qui nous envoyer et communique bien avec les autres soignants.
- **Il nous connaisse bien** (notre personnalité, notre philosophie de vie, notre psychologie, comment nous prendre, notre environnement...)
- **Il nous considère comme un partenaire**
- **Il respecte le secret médical**

Nous attendons de notre médecin que...

- Il soit «quelqu'un de bien» (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal, fiable, empathique, juste, compréhensible, participatif, etc...)
- Il soit **compétent** pour diagnostiquer et traiter les problèmes
- Il connaisse notre dossier :

Amélioration des compétences

- Contrôles des interactions médicamenteuses
- Aides au diagnostic
- Checklists automatiques
- Propositions de schémas de traitement mis à jour

Ces aides commencent à apparaître dans les logiciels des hôpitaux et des médecins privés. Elles ne font pas partie du DEP.

- Il respecte le secret médical

Nous attendons de notre médecin que...

- **Il soit «quelqu'un de bien»** (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal, fiable, empathique, juste, compréhensible, participatif, etc...)
- **Il soit compétent** pour diagnostiquer et traiter les problèmes
- **Il connaisse son dossier :**
 - La transparence promeut la qualité**
Le fait que le patient et tous les autres prestataires de soins voient ce que le médecin fait peut améliorer la qualité des soins.
- avec les autres soignants.
- **Il nous connaisse bien** (notre personnalité, notre philosophie de vie, notre psychologie, comment nous prendre, notre environnement...)
- **Il nous considère comme un partenaire**
- **Il respecte le secret médical**

Nous attendons de notre médecin que...

- **Il soit «quelqu'un de bien»** (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal, fiable, empathique, juste, compréhensible, participatif, juste, etc...)
- **Il soit compétent** pour diagnostiquer et traiter les problèmes
- **Il connaisse bien notre dossier :**
 - Nos problèmes de santé en cours
 - Nos antécédents médicaux
 - Notre traitement et les traitements déjà reçus

Amélioration de l'accès aux informations du dossier médical, peu importe où elles ont été générées :

- Documents d'autres prestataires (analyses de sang, Radio, ECG, rapports...)
- Traitement actuel et passé
- Allergies
- Etc.

Il respecte le secret médical

Nous attendons de notre médecin que...

- Il soit «quelqu'un de bien» (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal,

Amélioration de la communication entre les soignants :

- Identification des soignants impliqués et leur coordonnées.
- Module de transfert pour la communication facilitée entre les soignants (ne fait pas partie du DEP).

- Notre traitement et les traitements déjà essayés dans le passé

- **Il ait un bon réseau** : il sait chez qui nous envoyer et communique bien avec les autres soignants.
- **Il nous connaisse bien** (notre personnalité, notre philosophie de vie, notre psychologie, comment nous prendre, notre environnement...)
- **Il nous considère comme un partenaire**
- **Il respecte le secret médical**

Nous attendons de notre médecin que...

- **Il soit «quelqu'un de bien»** (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal, fiable, empathique, juste, compréhensible, participatif, etc...)
- **Il soit compétent** pour diagnostiquer et traiter les problèmes
- **Il connaisse bien notre dossier :**
 - Nos problèmes de santé en cours
 - Nos antécédents médicaux

Amélioration du partenariat :

- L'accès aux informations permet de préparer la consultation.
- Je peux aborder des sujets que le médecin n'aurait peut-être pas abordé.
- Je peux mieux contrôler que rien n'est oublié.

notre psychologie, comment nous prenons soin de notre environnement...)

- **Il nous considère comme un partenaire**
- **Il respecte le secret médical**

Nous attendons de notre médecin que...

- **Il soit «quelqu'un de bien»** (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal, fiable, empathique, juste, compréhensible, participatif, etc...)
- **Il soit compétent** pour diagnostiquer et traiter les problèmes

Risques sur le secret médical :

- Accès aux données par les assureurs (maladie, vie, perte de gain...) ?
- Accès aux données par les employeurs ?
- Accès aux données par des personnes mal intentionnées ?
- Accès aux données par des partenaires de soins moins proches ?

Vais-je encore oser tout dire à mon médecin ?

Vais-je prendre le temps et savoir comment limiter l'accès de certains partenaires si je le désire ?

- **Il nous consulte comme un partenaire**
- **Il respecte le secret médical**

Nous attendons de notre médecin que...

- **Il soit «quelqu'un de bien»** (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal, fiable, empathique, juste, compréhensible, participatif, etc...)

Il soit capable d'investiguer et traiter les problèmes

Risque d'augmenter le temps passé sur l'écran au détriment du temps de discussion

- Trouver les informations sur le DEP (≠ logiciel usuel)
- Mettre dans le DEP les infos actuelles

- **Il ait un bon réseau** : il sait chez qui nous envoyer et communique bien avec les autres soignants.
- **Il nous connaisse bien** (notre personnalité, notre philosophie de vie, notre psychologie, comment nous prendre, notre environnement...)
- **Il nous considère comme un partenaire**
- **Il respecte le secret médical**

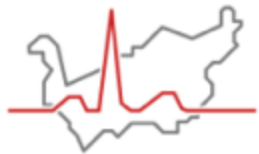
Nous attendons de notre médecin que...

- **Il soit «quelqu'un de bien»** (valeurs, confiance, écoute, respect, loyal, fiable, empathique, juste, compréhensible, participatif, etc...)

Il soit capable d'écouter et de traiter les problèmes

Risque d'incompréhension / craintes en raison de la transparence :

- Je ne suis pas d'accord avec ce que le médecin a écrit.
 - Plusieurs avis différents à mon sujet : qui a raison ?
 - Pourquoi le médecin ne fait rien au sujet de cette anomalie ?
 - Ce rapport semble brouillon et incohérent : est-ce que ce médecin est vraiment compétent ?
- **Il nous connaisse bien** (notre personnalité, notre philosophie de vie, notre psychologie, comment nous prendre, notre environnement...)
 - **Il nous considère comme un partenaire**
 - **Il respecte le secret médical**



Hôpital du Valais
Spital Wallis

Impact du DEP du point de vue du médecin

Le médecin attend du patient que...

- **Il prenne soin de soi-même et participe à sa santé.**
- **Il soit honnête** (dire la vérité, ne pas «attaquer dans le dos»)
- **Il soit compréhensif des limites du médecin.**
- **Il respecte les compétences et le travail du médecin.**

Le médecin attend du patient que...

- **Il prenne soin de soi-même et participe à sa santé.**
- **Il soit honnête** (dire la vérité, ne pas «attaquer dans le dos»)

Le patient comprend mieux sa santé et peut être plus motivé à l'améliorer :

- Peut relire son dossier à domicile, prendre le temps de mieux comprendre ses maladies et ses traitements.
- Peut voir de lui-même le résultat de ses efforts (ex : cholestérol)

Le médecin attend du patient que...

- Il prenne soin de soi-même et participe à sa santé.
- Il soit honnête (dire la vérité, ne pas «attaquer dans le dos»)
- Il soit compréhensif des limites du médecin.
- **Il respecte les compétences et le travail du médecin.**

Meilleure visibilité du travail accompli

- Réflexions et démarches diagnostiques
- Qualité et quantité des rapports écrits
- Quantité des rapports à lire
- Quantité des données à analyser

Le médecin attend du patient que...

- Il prenne soin de soi-même et participe à sa santé.
- Il soit honnête (dire la vérité, ne pas «attaquer dans le dos»)
- Il soit compréhensif des limites du médecin.
- **Il respecte les compétences et le travail du médecin.**

Jouer la transparence est un signe de confiance !

- Je considère le patient comme un partenaire
- J'ai confiance en moi : j'assume ce que je fais
- J'ai confiance dans le patient : il ne «m'attaquera pas».

Le médecin attend du patient que...

- Il prenne soin de soi-même et participe à sa santé.
- Il soit honnête (dire la vérité, ne pas «attaquer dans le dos»)
- Il soit compréhensif des limites du médecin.
- Il respecte les compétences et le travail du médecin.

La gestion du risque et de l'incertitude va changer

- Face à une anomalie, le patient veut souvent le risque zéro.
- Le médecin et la société doivent accepter un léger risque :
 - Eviter les risques des examens supplémentaires
 - Eviter les surcoûts

Dans la négociation du risque acceptable, le patient va faire pencher la balance vers plus d'examen.

Le médecin attend du patient que...

- Il prenne soin de soi-même et participe à sa santé.
- Il soit honnête (dire la vérité, ne pas «attaquer dans le dos»)
- Il soit compréhensif des limites du médecin.
- Il respecte les compétences et le travail du médecin.

Le patient peut vouloir vérifier par soi-même ses résultats, ce qui peut donner lieu à de multiples questions :

- Le patient manque souvent de compétence pour juger les résultats, même avec Google...
- Beaucoup de temps passé à expliquer des anomalies marginales aux patients, probablement au détriment du reste.

Le médecin attend du patient que...

- Il prenne soin de soi-même et participe à sa santé.
- Il soit honnête (dire la vérité, ne pas «attaquer dans le dos»)
- Il soit compréhensif des limites du médecin.

Plus le médecin est transparent (tout mettre dans le DEP), plus il risque de montrer des incohérences, voire des erreurs, ou de blesser le patient.

- Risque de perte de confiance du patient (et des autres partenaires de soins).
- Risque juridique, dans un contexte où le droit à l'erreur est de plus en plus attaqué.
- Risque de perdre du temps à éviter toute ambiguïté dans les rapports, à se justifier.

Le médecin attend du patient que...

- Il prenne soin de soi-même et participe à sa santé.
- Il **soit honnête** (dire la vérité, ne pas «attaquer dans le dos»)
- **Il soit compréhensif des limites du médecin.**
- Il respecte les préférences et le travail du médecin.

Le médecin aura accès à plus d'informations, mais peut-être pas le temps ou la technique pour les consulter. Ou peut-être pas la confiance (données fiables ? à jour ?).

- L'attente du patient peut devenir plus grande et non réaliste.
- Risque juridique ? On ne peut plus dire «je n'avais pas accès à cette info».

Conclusion

- Le DEP et la digitalisation ont le potentiel de nettement améliorer la qualité des soins et le partenariat médecin-patient.
- Certains aspects peuvent rendre la relation soignant-soigné plus compliquée :
 - La crainte pour le secret médical
 - Le revers de la médaille de la transparence
 - L'acceptation des limites du médecin
 - La gestion du risque et de l'incertitude