

# La fin des notes manuscrites

**Jennifer Sobania** La numérisation simplifie le quotidien thérapeutique. Un gain de temps et des procédures simplifiées, nous dit-on. Mais est-ce que cela vaut aussi en ergothérapie en psychiatrie? Un retour d'expérience.

Pendant longtemps, j'ai eu du mal à m'imaginer la présence d'un ordinateur entre l'ergothérapeute et la cliente en ergothérapie en psychiatrie. Sans oublier toutefois que la facturation des prestations thérapeutiques et l'ensemble des comptes débiteurs se font sous forme électronique depuis plus de dix ans. Afin de ne pas être pressée par le temps, j'ai décidé d'entamer les premières démarches avant que la numérisation ne devienne une obligation dans le domaine de la santé. Ma première déception fut de constater que les modules déjà existants, plus précisément les dossiers médicaux déjà existants, n'étaient pas conçus pour le domaine psychiatrique. Afin de permettre une programmation la meilleure et la plus individuelle possible, nous avons pris en charge le travail colossal de compilation des processus existants, des formulaires et des idées, puis nous nous sommes imaginé concrètement comment nous pourrions configurer tout cela au mieux, en format numérique. Nous avons réfléchi à l'allure que devrait avoir le DMI, aux informations pour lesquelles un texte courant est plus adapté, à celles ne nécessitant qu'un champ d'information, à celles pour lesquelles quelque chose devrait apparaître dans une nouvelle fenêtre, à celles pour lesquelles nous ne mettrions qu'un bouton vert ou rouge, etc. Tout feu tout flamme, nous avons de bonnes idées et avons estimé que nos idées étaient réalisables. Malgré les limites techniques qui sont vite apparues, nous avons finalement obtenu un logiciel complètement individualisé, réalisé en fonction nos processus spécifiques et nos besoins.

## Informations transparentes

Dès la phase de programmation, nous avons compris que nos informations seraient transparentes. Tout est lisible et bien structuré, sans notes prises à la main. Les client-e-s peuvent consulter à tout moment leur dossier médical informatisé (DMI), ce qui signifie que la documentation doit toujours être tenue à jour et correctement. Mais à quel point le dossier doit-il être documenté? Notre concept prévoit que la documentation renseigne aussi bien sur les séances que sur le quotidien et le contexte d'une personne. Des informations telles que les téléphones, les déplacements

ou annulations de rendez-vous ainsi que les mails et autres documents doivent être conservés afin de suivre complètement le déroulement et pouvoir retracer à tout moment le processus dans son ensemble. Cela est primordial dans notre domaine de spécialité, car nous sommes fréquemment confronté-e-s à des processus, personnes et situation complexes.

## Charge supplémentaire à prendre en compte

La numérisation signifie également que chaque pièce de thérapie doit être équipée d'un ordinateur portable et d'une imprimante avec scanner. Il y a également besoin d'une tablette ou d'un téléphone portable

Tout feu tout flamme, nous avons de bonnes idées et avons estimé qu'elles étaient réalisables.

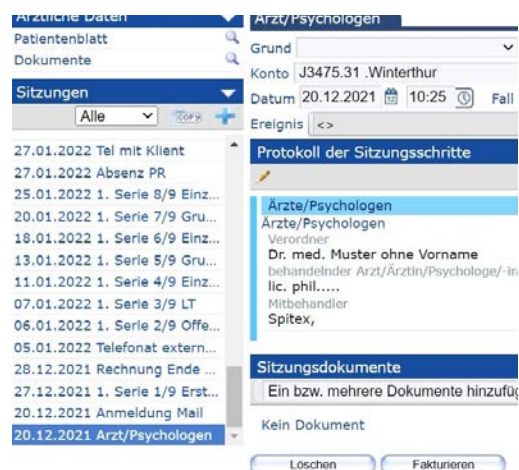
pour que les photos prises dans le travail de processus puissent être téléchargées. Nos ergothérapeutes doivent avoir la possibilité de documenter les procédures immédiatement et non lorsqu'une place se libère dans notre petit bureau. Cela relevait du défi dans un domaine spécialisé où le besoin en place est grand par principe, avec l'utilisation d'outils et de méthodes très nombreuses, et où les locaux peuvent vite se salir. A cela se sont ajoutés les coûts d'acquisition de l'équipement numérique, la mise au courant et la formation continue de l'équipe ainsi que les frais pour la mise en place du DMI. Ces dépenses sont-elles vraiment utiles? Toujours est-il qu'une fois le processus entamé, il n'y a plus eu de retour en arrière. L'avenir du

bureau dans notre petit bureau. Cela relevait du défi dans un domaine spécialisé où le besoin en place est grand par principe, avec l'utilisation d'outils et de méthodes très nombreuses, et où les locaux peuvent vite se salir. A cela se sont ajoutés les coûts d'acquisition de l'équipement numérique, la mise au courant et la formation continue de l'équipe ainsi que les frais pour la mise en place du DMI. Ces dépenses sont-elles vraiment utiles? Toujours est-il qu'une fois le processus entamé, il n'y a plus eu de retour en arrière. L'avenir du



**Jennifer Sobania**

Ergothérapeute diplômée HES  
Propriétaire et responsable de  
cabinet Ergotherapie am Park  
info@ergotherapie-am-park.ch



domaine de la santé sera numérique, tout du moins en ce qui concerne les procédures administratives.

### Des procédures compliquées

Régulièrement ont émergé des questions auxquelles, en tant que responsable de cabinet, je ne suis pas non plus en mesure de répondre. Les processus étaient nouveaux pour nous tou-te-s. Après des journées de travail éreintantes, j'ai encore pris le temps de chercher des réponses en testant moi-même des fonctions ou en faisant appel au prestataire de logiciel. Certaines fonctions n'ont pas marché, par exemple le fait que la grille de rapport CIF enregistrée dans le système saisisse certes automatiquement les données pertinentes des client-e-s à partir du DMI, mais que le rapport doit être rédigé en une seule fois, car aucun enregistrement intermédiaire n'est possible.

Nous avons donc décidé de continuer de travailler avec notre grille sur le serveur externe. Avec la pratique, nous avons constaté que les documents tels que les e-mails et ordonnances qui devaient être traités après coup ou envoyés en format numérique devaient d'abord être scannés et sauvegardés en externe avant de pouvoir être consignés dans le DMI. Il a donc fallu recréer pour tou-te-s les client-e-s un fichier dans lequel on pouvait sauvegarder toutes les ordonnances, garanties de prise en charge des coûts et rapports CIF. Les documents devant seulement être conservés peuvent être directement scannés dans le DMI de la personne concernée.

De nombreuses questions se sont posées, notamment comment savons-nous qu'une garantie de prise en charge des coûts est encore actuelle, si les client-e-s font une pause ou ne viennent plus sans rien dire? Nous avons pu trouver certaines réponses et faire programmer d'autres informations selon nos souhaits, d'autres réponses sont toujours en attente, pour cause de limites techniques. Afin de simplifier la vue d'ensemble et le contrôle, nous continuons de gérer certains documents sous la même forme qu'avant.

### Tant de questions

Quand peut-on/faut-il documenter en format numérique? Après une année de DMI, nous n'avons malheureusement encore aucune réponse concrète et unanime en ergothérapie en psychiatrie. Nous continuons à documenter certaines choses à la main pendant la thérapie et retranscrivons nos notes plus tard dans la documentation électronique. Lors de la première séance, nous demandons des informations sur le quotidien, l'occupation, les problèmes et ressources de la personne. Si nous voulons et tentons de rencontrer cette personne de façon ouverte et attentive et souhaitons construire une relation de confiance, un ordinateur constitue un élément perturbateur.

Continuons-nous de noter comme avant les informations intéressantes lors du premier rendez-vous dans une fiche d'entretien? Est-ce que l'on prend plus tard des notes pendant les séances d'ergothérapie et les retranscrivons-nous ensuite dans le DMI? Où est alors le gain de temps tant vanté? C'est là tout le dilemme qui nous préoccupe depuis le début de la mise en place et nous n'avons toujours pas trouvé de solution qui convienne à tout le monde. Devons-nous nous séparer de toutes nos anciennes valeurs? Les personnes travaillant en ergothérapie devraient-elles ou pourraient-elles documenter électroniquement déjà pendant les séances de thérapie? Est-ce possible de faire autrement dans d'autres domaines spécialisés? Tant de questions...

### Passage à l'agenda électronique

Etant donné que nous ne voulions pas passer au numérique d'un seul coup et que certains membres de l'équipe préféraient s'en tenir à l'agenda papier, nous ne sommes passé-e-s à l'agenda électronique qu'au bout de six mois. Depuis lors, tout le monde dans l'équipe a la possibilité de recevoir les annulations et reports de rendez-vous et de les entrer immédiatement dans le système. Nous avons accès au multi-agenda et à chaque agenda individuel, peu importe où nous nous trouvons, ce qui simplifie considérablement le quotidien thérapeutique.

Notre agenda électronique possède une présentation claire et est facile d'utilisation. Les participant-e-s à un groupe peuvent figurer côte à côte, la vue d'ensemble est donnée à tout moment. Nous pouvons, même lorsque le multi-agenda est ouvert, tout de suite voir

le programme de chaque personne, l'occupation des groupes et les places libres dans les groupes. Il est possible d'imprimer le programme quotidien ou hebdomadaire et de s'envoyer mutuellement des rappels

pour les demandes, les affaires en suspens, les appels téléphoniques, etc. Ceci a l'avantage de mettre définitivement fin aux petites notes de rappel que nous nous mettions jusqu'alors constamment dans nos cahiers et qui se perdaient bien souvent dans le flot de papier.

### Le défi de la protection des données

La possibilité de tout documenter de n'importe où est précieuse, mais dans certaines situations il n'est pas recommandé d'effectuer le travail administratif de n'importe où. Cela concerne tout particulièrement de la protection des données. Bien que notre programme soit basé sur Internet et qu'il se ferme automatiquement assez rapidement, et bien que nous travaillions et sauvegardions toujours sur un serveur externe sécurisé, il ne faut pas oublier que d'autres personnes peuvent voir sur l'écran des informations personnelles

Une fois le processus entamé, il n'y a plus eu de retour en arrière.

ou relatives au cabinet, qui sont soumises à la protection des données.

Pour la plupart des gens, les procédures numériques vont de soi. Mais dans notre domaine spécialisé, certaines personnes ont encore de la peine avec cela. Elles n'ont pas confiance en la technique et dans les systèmes numériques, ont peur d'être surveillées et de l'échange des données avec d'autres personnes ou elles ne veulent pas dévoiler des informations importantes pour la facturation électronique.

Certes, jusqu'à présent, peu de personnes ont réclamé leur dossier médical. Mais étant donné qu'elles en ont toujours le droit, il me semble particulièrement important que les données contenues dans le DMI soient toujours complètes, actuelles et correctement formulées et justifiables. Avec la numérisation, les exigences envers les thérapeutes n'ont cessé d'augmenter. Nous sommes censé-e-s être au courant à tout moment du processus dans son intégralité, et pouvoir évaluer ce qui a été concrètement le thème et l'occasion d'une séance précédente. Les éventuelles erreurs dans les processus ou le manque d'informations dans le système sont moins bien tolérés que cela n'était le cas avec les processus à la main.

### Un processus qui en vaut tout de même la peine

De nombreuses étapes sont clairement devenues plus simples, d'autres clairement plus compliquées. A diverses reprises, nous avons regretté les anciennes procédures et méthodes de gestion des dossiers, surtout en cas de problèmes techniques ou de défaillance du système générant une charge de travail supplémentaire et des frais en plus.

Certaines fonctions de contrôle sont inévitables, car la numérisation nous oblige à une documentation très précise.

Cela conduit régulièrement à des discordes entre la direction et l'équipe et au sein de l'équipe, à des quiproquos et des frustrations, parfois à des conflits. De façon générale, la charge de travail administrative (électronique) a fortement augmenté et ce n'est pas pour plaire à tous les membres de l'équipe.

La première année a été dure. Nous nous sommes souvent demandé si nous ne devrions pas tout revoir. Depuis, nous nous sommes habitué-e-s aux procédures, nous avons procédé à quelques adaptations et

entrevoyons des possibilités d'optimisation qui pourraient être mises en place, espérons-le, plus tard par le prestataire de logiciel ou grâce à de meilleures interfaces. Après avoir traversé toutes les adversités, nous pouvons dire que le processus en vaut la peine. Nous avons finalement un DMI taillé sur mesure pour le cabinet, entièrement adapté à la structure CIF, de la première séance à la définition du problème en passant par les objectifs et l'ensemble du procédé. Cela facilite le travail considérablement et affine la vue d'ensemble.

### Privilégier les échanges

Il me semble important, qu'en tant que professionnel-le-s, nous ayons tou-te-s le même degré de conscience des avantages et des difficultés et limites de la numérisation, et que nous échangions également au-delà de nos différents domaines spécialisés. Les priorités, questionnements, avantages et inconvénients ne sont pas les mêmes selon les domaines spécialisés. Que le passage à des processus électroniques représente une simplification ou un surcroît de travail dépend à mon avis de différents facteurs, entre autres du domaine spécialisé, de la méthode de travail, du concept du cabinet et de l'idée de ce qui doit être documenté et comment.

Ce qui est réjouissant, c'est que chaque année, nous pouvons détruire des dossiers qui occupent les étagères des archives depuis plus de dix ans et que ces piles de papier ne seront pas remplacées par de nouvelles. L'armoire aux archives n'aura bientôt plus aucune raison d'être.



Gain de place: l'ordinateur devient la nouvelle armoire aux archives.

© Adobe Stock

Écoutez également le nouveau podcast (en allemand) sur le thème de la numérisation sur [www.ergotherapie.ch](http://www.ergotherapie.ch) > Jahresschwerpunktthema 2022 ou via le code QR

