

AI Santé, Renseignement du DPI

Comment la technologie peut aider face au burn-out des soignants

Dr. Simon Wallace | Chief Clinical Information Officer (CCIO), Nuance Healthcare UK and Ireland

28 octobre 2020



Le Dr. Simon Wallace explique comment les décideurs IT peuvent aider les personnels de santé en première ligne à mieux gérer les effets du burn-out, à l'occasion d'une table ronde organisée dans le cadre de la conférence HIMSS & Health 2.0 European Digital Conference. Compte tenu de la diversité des solutions technologiques disponibles, les participants expliquent pourquoi il est nécessaire d'associer les personnels de santé dès le début des déploiements dans une démarche d'amélioration des flux de travail, plutôt que d'ajouter des couches de complexité supplémentaires.

Le burn-out sévit chez les personnels de santé. « Épuisement émotionnel, éléments de dépersonnalisation et sentiment d'accomplissement personnel réduit... [ont souvent] des effets négatifs sur la qualité des soins apportés aux patients, entraînent davantage d'erreurs et ont un impact négatif sur l'estime de soi », a déclaré Charles Alessi, directeur clinique auprès de l'organisation américaine HIMSS, au sujet des ressentis et des impacts du burn-out des professionnels de santé lors de la table ronde à laquelle j'ai eu la chance de participer lors de [HIMSS & Health 2.0 European Digital Conference](#).

Helen Gyves, responsable de l'informatique infirmière au University Hospitals Birmingham NHS Foundation Trust, a poursuivi en insistant sur la « peur » qui vient exacerber les effets du burn-out chez les personnels de santé, ainsi que sur le poids de leurs responsabilités : « Ils ont peur pour eux-mêmes parce que la situation leur est inconnue, nouveau job, nouvelle fonction, nouveau contexte, ils ont peur pour le bien-être des patients, ils ont peur de commettre une erreur », a-t-elle expliqué. « On attend d'eux qu'ils agissent de façon compétente, avec confiance et avec délicatesse... on attend d'eux qu'ils assument la prise de décision, on attend d'eux qu'ils gèrent les urgences et aussi qu'ils tiennent les budgets. »

Avant le COVID-19, ces exigences étaient déjà difficiles à satisfaire. Surtout que le temps est bien entendu

un facteur critique dans l'équation. Et si l'on tient compte des contraintes de documentation clinique, le temps consacré aux patients s'en trouve grandement limité. Une étude de l'Université de Belfast a fait ressortir que 47% des médecins déplorent que l'excès de tâches bureaucratiques (prise de notes et administratif) contribue au burn-out. Quand, en plus de la prise de notes, vous incluez le temps de recherche d'information, d'analyse de l'information et souvent de répétition de saisie des données, on estime qu'un professionnel de santé consacre plus de 50% de son temps à la documentation clinique. Alors que seulement 30% de son temps est consacré à interagir avec les patients.

Associer les soignants aux déploiements pour mieux prévenir le burn-out

Le Charité Hospital de Berlin est l'un des plus grands hôpitaux universitaires en Europe. Comme beaucoup d'autres établissements, il a accéléré ses initiatives de transformation numérique du fait du COVID-19. Felix Balzer, qui en est le responsable de l'information médicale, a expliqué l'importance critique de déployer la *bonne* technologie pour soutenir le personnel. Soulignant la nécessité d'impliquer les personnels soignants dans tout type de déploiement IT, il a ajouté combien l'éducation est décisive. « Après tout, les personnels soignants sont formés à travailler avec des patients, et non des ordinateurs. »

Fredrik Jonsson, responsable de l'information médicale pour la région Skåne en Suède, ajoute : « Chaque fois que nous configurons des déploiements, nous sollicitons beaucoup de médecins et de personnels infirmiers... 70% des personnels impliqués dans un déploiement sont des médecins et des infirmiers ». « Si je devais privilégier un aspect en particulier pour améliorer les logiciels cliniques, ce serait d'associer d'emblée les médecins au développement et à la mise en œuvre », précise-t-il.

Un avenir intelligent

Jonsson a ajouté que son équipe envisage d'adopter l'Intelligence artificielle (IA) pour faire passer l'engagement des soignants du seul PC vers un modèle plus holistique, de façon à améliorer la qualité des données et à atténuer les pressions de burn-out.

J'adhère à cette approche et je suis convaincu que l'IA joue déjà un rôle important dans l'allègement des charges administratives qui pèsent sur l'activité quotidienne. Nous pensons que l'adoption de l'IA s'intensifiera à l'avenir et que les salles de consultation seront bientôt équipées de solutions d'intelligence clinique ambiante ou ACI. Fruit des efforts d'innovation de Nuance et Microsoft, la solution ACI de Nuance, appelée Dragon Ambient eXperience (DAX), s'appuie sur des décennies d'expérience du secteur de la santé, des investissements massifs dans la recherche sur l'IA conversationnelle et des services cloud d'entreprise. Nuance DAX valorise l'efficacité prouvée de [Nuance Dragon Medical](#), déjà utilisée par plus de 550 000 médecins dans le monde, que viennent compléter les dernières avancées des technologies de capteurs ambiants et d'IA pour créer une salle d'examen équipée de la captation vocale ambiante. Ainsi, les médecins peuvent se consacrer pleinement au patient puisque l'IA capture tous les détails de la visite virtuelle en contexte et produit une documentation clinique qui s'écrit d'elle-même. Cette technologie déjà déployée aux Etats-Unis change la façon dont les soins sont prodigués.

Merci à l'organisation HIMSS de m'avoir permis d'assister à cette session, dont l'enregistrement intégral est disponible [ici](#).

Tags: [HIMSS](#), [Épuisement professionnel](#), [Bien-être des médecins](#)

More Information

Écoutez la table ronde

Découvrez comment Nuance allège la charge administrative au profit de soins de meilleure qualité

[Learn more](#)



About Dr. Simon Wallace

Dr Simon Wallace est le Chief Clinical Information Officer (CCIO) de la division santé de Nuance au Royaume-Uni et en Irlande. Simon a exercé en tant que médecin généraliste à Brighton et à Londres. Il a commencé à s'intéresser à l'esanté dans les années 90, lors d'une année passée au King's Fund à étudier l'impact d'Internet sur la prise de décision partagée entre les patients et leurs soignants. Au cours des 15 dernières années il a travaillé pour de nombreuses organisations dont Bupa, Dr Foster, Cerner Corporation et GSK, sur un large éventail d'innovations et de technologies, notamment les dossiers patients informatisés, la télémédecine, la santé mobile et les appareils liés au mode de vie. Simon s'intéresse au bénévolat et a récemment terminé un mandat de sept ans en tant qu'administrateur de Fitzrovia Youth in Action, une organisation caritative pour les enfants et les jeunes basée à Londres.



[View all posts by Dr. Simon Wallace](#)