

AI Santé, Renseignement du DPI

# Infirmiers(ères) au coeur du système de santé: la nécessité d'améliorer leurs conditions de travail

Arnaud Wilmet, MD | CMIO Lead and Manager, EMEA Clinical Consulting

29 novembre 2023



Pour favoriser le maintien en poste et le recrutement dans la profession infirmière, il est nécessaire de revoir les conditions de travail et les contraintes professionnelles de ce corps de métier, afin que la volonté de soigner les patients ne soit pas entravée par les difficultés rencontrées pour le faire.

Partout dans le monde, le métier d'infirmier est en crise : un recrutement en baisse et de nombreuses démissions ou réorientations ont créé une pénurie qui s'accroît d'année en année. Les conditions de travail dans les établissements de santé sont assez dissuasives : horaires étendus, charge de travail importante, sous-effectifs dûs notamment à la pénurie de personnel mais également au pourcentage de professionnels en arrêt et en burn-out. Si ce phénomène n'est malheureusement pas nouveau, la pandémie de Covid-19 à partir de 2020 a joué un rôle de catalyseur en entraînant des démissions de masse et en aggravant l'épuisement professionnel de tous les soignants. L'OMS indique même avoir reçu des rapports européens faisant état de [9 infirmiers sur 10 ayant l'intention de quitter leur emploi](#).

Le rapport « [Health and care workforce in Europe: time to act](#) » (Personnels de santé et d'aide à la personne en Europe : il est temps d'agir), publié par l'OMS/Europe en 2022, met en évidence d'autres problèmes affectant l'ensemble du corps infirmier, notamment le vieillissement du personnel soignant, la répartition inégale et les pénuries, l'encadrement inadéquat, l'accompagnement insuffisant de la santé mentale, les difficultés à maintenir en poste et à recruter, le faible nombre de nouveaux diplômés et l'absence de données permettant une planification des ressources humaines pour le domaine de la santé. Un grand nombre de ces facteurs a d'ailleurs été aggravé par la pandémie. Cette situation montre bien à quel point ce secteur n'est plus viable, ni pour le personnel et les hôpitaux, ni pour les patients et les systèmes de santé.

## En France, la pénurie est encore plus marquée

Selon le rapport « [France : Country Health Profile 2021](#) » de l'OCDE, la France comptait 111 infirmiers(ères) pour 10 000 habitants en 2019, plaçant le pays loin derrière ses voisins européens. Comme l'explique Thierry Amouroux, porte-parole du syndicat national des professionnels infirmiers (SNPI), [les postes vacants sont passés de 10 000 à plus de 60 000](#) entre 2020 et 2022. Il ajoute que parmi les professionnels toujours en poste, « 10 % sont en arrêt maladie, ou absents pour [burn-out](#) ou dépression » et qu'1 jeune diplômé sur 3 démissionne dans les 5 premières années d'exercice. En octobre 2021, le Conseil scientifique annonçait la fermeture de 20 % des lits dans les hôpitaux publics français par manque de personnel soignant.

D'après une [étude](#) de la FHF menée auprès de 300 hôpitaux, en septembre 2021, 12 200 démissions auraient été enregistrées parmi le personnel infirmier (y compris les aides-soignants), un phénomène qui s'est poursuivi par la suite.

## Les infirmiers(ères) « perdent » jusqu'à 3 heures par jour à remplir de la documentation

En milieu clinique, la tenue des dossiers de soins infirmiers permet de retracer tous les soins donnés aux patients. Il existe un consensus international selon lequel les dossiers de soins infirmiers doivent refléter toutes les activités de soins : le recueil de données, la démarche et la planification des soins, les interventions, les évaluations et les transmissions. Il s'agit également d'une obligation légale pour le corps infirmier, quels que soient le rôle et le cadre.

Points de contact essentiel pour la communication avec l'équipe de soin et les autres prestataires de santé impliqués, les dossiers de soins influent sur la qualité de la prise en charge. La documentation doit donc être à la fois précise, factuelle et complète. Or, ces dossiers sont souvent incomplets et imprécis par manque de moyens et de temps. La pénurie de personnel, la charge de travail massive, le manque de formation en interne et l'absence de soutien sont autant de paramètres qui mettent en péril la clarté, la qualité et l'exhaustivité de la documentation. Et malgré le rôle central de cette dernière, le personnel infirmier la perçoit comme une tâche chronophage et parfois répétitive, qui éloigne des soins directs à fournir aux patients. Ceci est lourd de conséquences, facteur d'erreurs médicales pouvant s'avérer graves.

Le respect des exigences croissantes en matière de documentation est une source de stress supplémentaire pour les infirmiers, qui consacrent un nombre significatif d'heures à cette tâche chaque jour. Selon une [étude](#) réalisée en 2020, il a été constaté que le corps infirmier en Europe passait en moyenne 75 % de son temps à interagir avec les patients, tandis que les 25 % restants étaient dédiés aux activités administratives. « Je passe entre deux à trois heures par jour à documenter », nous a indiqué une infirmière puéricultrice diplômée d'Etat travaillant dans un hôpital pluridisciplinaire des Hauts-de-Seine.

## L'IA conversationnelle améliore les conditions de travail des infirmiers(ères) en allégeant le poids administratif

Le maintien en poste des professionnels de santé et le recrutement de nouveaux soignants sont une des priorités pour les établissements de santé. Pour ce faire, il est essentiel de leur offrir les meilleures conditions de travail possibles, et cela inclut des solutions efficaces (rapides et faciles à utiliser) pour des processus plus performants. [Dragon Medical One](#), notre solution d'IA conversationnelle, accompagne les soignants dans leurs tâches de documentation en leur faisant gagner quotidiennement du temps.

Tous les utilisateurs de Dragon Medical One vantent ses avantages. En plus d'améliorer le [bien-être des soignants](#), la solution permet de renforcer la sécurité, la qualité et l'efficacité des processus de soins. Parmi ses avantages, on compte l'économie de temps, la précision des données et leur disponibilité en temps réel.

### ■ Un gain de temps permettant de traiter plus de patients

Utiliser la voix pour saisir des informations est beaucoup plus rapide que de les taper au clavier. Dragon Medical One permet de réduire le temps passé sur la documentation et rend le processus plus efficace. « J'ai beau avoir une vitesse de frappe très rapide, c'est très intéressant pour moi d'utiliser Dragon Medical One. Je vais beaucoup plus vite et je gagne quasiment une heure sur ma matinée », rapporte Julie Gaudin, infirmière en Pratiques Avancées à l'[hôpital Marie-Lannelongue](#).

### ■ Un remplissage plus efficace des dossiers patients informatisés (DPI)

Les commandes vocales de Dragon Medical One permettent non seulement de faciliter la navigation dans les DPI, et donc de gagner du temps, mais également d'obtenir une documentation plus complète. La relève entre les équipes s'en trouve plus fluide, la sécurité des patients et la qualité des soins sont bien meilleures, avec un risque d'erreur qui diminue.

« Dragon Medical One fonctionne parfaitement avec le nouveau DPI et apporte de la fluidité aux processus », estime Alice Grenier, cadre de santé parcours patient à l'hôpital Marie-Lannelongue. « J'apprécie tout particulièrement la reconnaissance vocale. Elle me permet de gagner du temps. Je peux saisir plus d'informations, et donc être plus précise », indique de son côté Cécile Degoulet, infirmière anesthésiste, service douleur à l'hôpital Marie-Lannelongue.

#### ▪ Fluidité et précision du processus de documentation

Optimisé grâce à plusieurs algorithmes d'intelligence artificielle et un vaste vocabulaire médical/santé, Dragon Medical One offre une précision inégalée. Il s'adapte également aux différents accents. Grâce aux insertions automatiques, et aux modèles pré-paramétrés, Dragon Medical One permet d'automatiser l'ajout d'informations et de contenus couramment utilisés. De plus, ces modèles personnalisés peuvent être partagés entre utilisateurs, services et établissements pour améliorer la structure, le contenu et la lisibilité des documents. La suppression de tâches répétitives et chronophages participe du gain de temps offert par cette solution. La technologie de Dragon Medical One a le pouvoir d'apporter une véritable aide aux infirmiers (rapidité d'exécution et qualité de la saisie de la documentation dans le DPI), ce qui contribue à améliorer leurs conditions de travail réputées difficiles et stressantes. Un paramètre non négligeable dans le contexte de crise que connaît le métier depuis plusieurs années.

Tags: [IA conversationnelle](#), [Dragon Medical One](#)



#### About Arnaud Wilmet, MD

Le Dr Arnaud Wilmet est Directeur médical d'innovation en e-santé (CMIO) chez Nuance Communications pour la France. Diplômé de l'Université d'Angers en médecine générale et spécialisé en économie de la santé, il a commencé sa carrière en tant que médecin manager au centre de prévention pédiatrique de la CPAM de Paris où il a instauré un processus de transformation digitale profond visant à améliorer le parcours de soins. Passionné par l'impact positif de la technologie sur l'expérience patient et soignant, il rejoint ensuite les rangs de Cerner en France puis aux Etats-Unis. Il y développe les activités de transformation clinique et contribue à l'adoption de solutions et services digitaux pour la santé. De retour en France, il prend la Direction médicale d'H4D, start-up française spécialisée en télémédecine clinique. Fort de ces expériences et toujours poussé par une vision novatrice de la prise en charge du patient, il rejoint Nuance Communications afin de contribuer à l'optimisation de la relation médecin-patient par l'IA conversationnelle.



[View all posts by Arnaud Wilmet, MD](#)