

Le changement exige beaucoup d'efforts

par Jane Purvis, M.D., FRCPC

Billy Crystal serait certainement du même avis. Après avoir travaillé dans le même édifice pendant 20 ans et avec le même système de dossier médical électronique (DME) depuis 2005, j'ai décidé de déménager mon cabinet et de changer de fournisseur de DME par la même occasion. Le paysage des DME a grandement évolué depuis que j'ai commencé à en utiliser un. L'édifice où je travaillais antérieurement avait adopté très



Toutes les transitions ne se font pas en douceur...

tôt le modèle de soins de l'équipe de santé familiale de l'Ontario et la moitié des médecins qui y travaillaient étaient des médecins de famille. Nous partagions tous le même DME, de sorte que nous pouvions voir les notes, résultats de laboratoire et autres renseignements de l'un et de l'autre. Ceci était avantageux pour les patients qui étaient dirigés vers moi par un autre médecin de l'équipe, mais n'offrait cependant aucun avantage pour la majorité de mes patients qui arrivaient d'ailleurs. Mon ancien DME était utile pour entreposer les données de mes patients, mais avait souvent des problèmes techniques. Souvent, quand il y avait des mises à jour, il répondait en devenant non opérationnel. Il ne comportait aucun module de rhumatologie convivial. J'entendais de plus en plus parler des avantages de certains autres systèmes, alors j'ai décidé de faire le saut. Puisque cela signifiait également quitter mon édifice actuel pour un nouveau cabinet, j'ai signé un contrat et fait un plan pour être « officiellement opérationnelle » dans six mois avec mon nouveau DME dès le premier jour dans mon nouveau cabinet. Nous n'avions pris aucun rendez-vous avec des patients et nous avons pris des dispositions pour avoir une formatrice présente sur place pour les trois premiers jours. Cette formatrice avait été amenée pour faciliter la mise en œuvre de la transition, principalement (du moins, je le croyais) pour veiller à l'aspect logistique du déménagement (p. ex. le système téléphonique, la construction), mais elle avait également une connaissance approfondie du système de DME et des questions d'informatique au besoin.

Alors que le jour du déménagement approchait, le fournisseur du nouveau DME m'a informé qu'il voulait amorcer le

processus d'extraction de données, ce qui nécessitait que mon ancien fournisseur partage des données avec le nouveau. C'est là que nos problèmes ont commencé. J'ai dû verser un 2 000 \$ additionnel à mon ancien fournisseur pour qu'il remette lentement mes données à mon nouveau fournisseur, et pourtant, le jour du déménagement, il n'y avait toujours pas de données dans mon nouveau DME. Pendant les huit semaines qui suivirent, j'ai

donc dû continuer à utiliser mon ancien système pour revoir ce qui se trouvait dans le dossier de mes patients, tout en utilisant le nouveau DME pour aller de l'avant. La formation que nous avions prévue pour le jour du lancement a dû être annulée et la formation que nous avons reçue par la suite était fragmentée et frustrante. Heureusement, ma personne-ressource pour la mise en œuvre disposait des nombreuses heures requises pour régler tous les problèmes au téléphone et elle a également négocié quelques heures de formation additionnelle pour moi et mon personnel. Je dirais que nous étions pleinement fonctionnels avec le nouveau DME à la fin de février, huit semaines après notre « date de départ ».

Leçon apprise? Le changement exige beaucoup d'efforts! Engagez des gens qui savent ce qu'ils font. Si j'avais eu à faire tous les appels aux gens du DME moi-même, nous aurions été perdus. Je ne savais pas du tout de quoi j'avais besoin ou comment l'obtenir. Si je devais changer de DME de nouveau dans le futur, j'exigerais un échéancier signé avec des repères hebdomadaire fermes et des plans secondaires au cas où les objectifs ne pouvaient être atteints. Si mon transfert avait été amorcé huit semaines plus tôt, tout aurait été beaucoup plus simple. Mon nouveau DME est décidément mieux que mon ancien pour l'usage que j'en fais, mais le processus de transition aurait pu être mieux. N'oubliez pas, la patience est une vertu!

Jane Purvis, M.D., FRCPC

*Ancienne présidente, Association de rhumatologie de l'Ontario
Rhumatologie, The Medical Arts Building
Peterborough, Ontario*