

# Engagez un scribe. Ayez une vie!

Par Vandana Ahluwalia, M.D., FRCPC, Dilnoor Sidhu, M. Sc., Fallon Dennis et Monish Ahluwalia, M. Sc.

Les dossiers médicaux électroniques (DME) ont révolutionné les soins médicaux au Canada. Les médecins sont en mesure de saisir les informations cliniques de manière lisible et d'accéder aux rapports de laboratoire, aux rapports radiologiques et aux rapports hospitaliers du bout des doigts. Malgré cela, les DME sont encombrants, car ils n'ont pas été conçus par des médecins, et nécessitent toujours une saisie importante de données pour une prise en charge optimale des patients. La nécessité de saisir des données ne fera qu'augmenter si les paiements basés sur la valeur doivent être mis en œuvre avec des paramètres normalisés. Malheureusement, les conséquences involontaires des DME ont conduit à une interaction accrue entre le médecin et l'ordinateur (par opposition à l'interaction entre le médecin et le patient), ce qui entraîne une augmentation de l'épuisement des médecins. Selon le rapport du groupe de travail sur l'épuisement professionnel de l'Ontario Medical Association de 2021, la première recommandation était de « rationaliser et réduire la documentation et le travail administratif requis. » Dans ce rapport, on recommandait « l'utilisation de scribes médicaux, particulièrement en ce qui concerne les exigences en matière de documentation médicale électronique. »<sup>1</sup> Malgré le fait que les scribes soient couramment utilisés aux États-Unis, les médecins canadiens n'ont pas encore adopté ce modèle de soins.

Il y a trois ans, j'ai engagé un scribe médical. C'est l'une des meilleures choses que j'ai faites pour mes patients et mon cabinet. Un scribe médical est défini comme « une personne ne possédant pas de diplôme médical embauchée pour consigner des données sous la direction d'un médecin ou d'un praticien, dans le but de permettre au médecin de passer plus de temps avec le patient et de disposer d'une documentation exacte. »<sup>2</sup> Il peut s'agir d'étudiants en médecine, d'étudiants de troisième cycle ou d'autres personnes sans formation scientifique.

Le scribe humain vient dans la pièce avec moi (avec le consentement du patient) et prend des notes sur la rencontre médicale, y compris les antécédents, l'examen physique, l'empreinte et le plan. À la fin de la journée, nous examinons toutes les notes en détail et nous nous assurons qu'elles sont prêtes à être envoyées par télécopieur au médecin traitant.

La documentation étant contemporaine de la rencontre, j'ai plus de temps en tête-à-tête avec les patients, j'ai réduit les temps d'attente dans les cliniques et j'ai augmenté le nombre de patients vus par jour. J'ai encore assez d'énergie, à la fin de la journée, pour réaliser les choses que j'aime faire à la maison.

Depuis 2021, j'ai embauché et formé deux autres scribes pour mes collègues rhumatologues dans notre cabinet. Cela m'a incité à créer un programme de formation de scribes en rhumatologie afin de normaliser le processus. Si nous voulons que cette initiative soit couronnée de succès, il faut faire davantage de travail pour comprendre le temps et le coût de l'embauche, de la formation, du suivi et de l'évaluation des scribes pour le soutien des médecins au Canada. Les connaissances acquises par les as-

sociations médicales et le soutien gouvernemental contribueront largement à faire de ce projet une réalité.

Pour un scribe humain, la question de la durabilité se pose toujours. Bien que mon scribe soit avec moi depuis trois ans, le roulement se produit généralement après un ou deux ans. Les scribes virtuels qui travaillent à distance peuvent améliorer la stabilité de cette main-d'œuvre, car plus d'une personne peut être disponible pour le soutien. En outre, notre programme de formation de scribes en rhumatologie vise à rendre la formation plus rapide et plus facile, de sorte que le scribe soit fonctionnel en trois mois. Le scribe assisté par l'intelligence artificielle peut réduire le taux de roulement et diminuer les coûts, mais il reste encore du travail à faire pour garantir une documentation automatisée précise et flexible des rencontres complexes avec les patients.

En fin de compte, les scribes ne remplacent pas la refonte du DME, et nous devons continuer à plaider pour des interfaces utilisateur qui répondent le mieux aux besoins des médecins. En attendant, les scribes peuvent accroître la productivité des cliniques, réduire l'épuisement professionnel des médecins, maintenir la satisfaction des patients et peut-être même augmenter la durée de leur carrière. Engagez un scribe! Ayez une vie!

#### Références :

1. Ontario Medical Association, 2021. Healing the Healers: System-Level Solutions to Physician Burnout. [en ligne] Toronto: Ontario Medical Association. Disponible à l'adresse : [www.oma.org/uploaded-files/oma/media/pagetree/advocacy/health-policy-recommendations/burnout-paper.pdf](http://www.oma.org/uploaded-files/oma/media/pagetree/advocacy/health-policy-recommendations/burnout-paper.pdf) [Consulté le 5 août 2022].
2. Gidwani R, Nguyen C, Kofoed A, et coll. Impact of Scribes on Physician Satisfaction, Patient Satisfaction, and Charting Efficiency : A Randomized Controlled Trial. *The Annals of Family Medicine*. 2017;15(5):427-433. doi:10.1370/afm.2122

*Vandana Ahluwalia, M.D., FRCPC*  
Ancienne directrice du service de rhumatologie,  
William Osler Health System  
Brampton (Ontario)

*Dilnoor Sidhu, M. Sc.*  
Scribe médical principal  
Brampton (Ontario)

*Fallon Dennis*  
Candidat au programme de baccalauréat en sciences médicales  
(classe de 2023)  
Université de Western Ontario  
Responsable du développement du programme de formation  
des scribes médicaux  
London (Ontario)

*Monish Ahluwalia, M. Sc.*  
Candidat au doctorat en médecine (promotion de 2023)  
Université de Toronto  
Toronto (Ontario)