

Le Conseil national de l'Ordre des médecins est interrogé concernant la surcharge mentale entraînée par la gestion des messages et des appels des patients.

Doc	a171018
Date de publication	15/11/2024
Origine	CN
Thèmes	Avis téléphonique

Le Conseil national de l'Ordre des médecins est interrogé concernant la surcharge mentale entraînée par la gestion des messages et des appels des patients.

Il est fréquent que des confrères expriment subir un stress lié à la crainte de ne pas gérer de manière appropriée une information importante, noyée dans la masse des messages et des appels qui s'ajoutent à leurs consultations.

La bonne organisation de la pratique médicale, en ce compris la communication entre le médecin et ses patients, contribue à la qualité et à la sécurité des soins mais également au bien-être du médecin.

1. La limitation des voies de communication favorise la maîtrise du flux d'informations.

Le médecin détermine lui-même les canaux par lesquels ses patients peuvent le contacter.

Les spécificités techniques des moyens de communication choisis doivent permettre non seulement l'accès aux soins et leur continuité, mais aussi la sécurisation des données et la qualité des échanges.

Le site eSanté renseigne les plates-formes recommandées pour l'échange de messages et de fichiers, telles que siilo ou helena (<https://www.ehealth.fgov.be/fr/page/task-force-data-technology-against-corona->).

S'agissant des échanges avec les confrères, l'intranet du site de l'Ordre des médecins (www.ordomedic.be, section « se connecter ») offre à chaque médecin inscrit au tableau une messagerie personnelle sécurisée (transferbox). Celle-ci permet de transmettre aux confrères des documents et des messages via une connexion sécurisée et cryptée de bout en bout. Ce module permet d'envoyer des messages d'une capacité maximale de 250 Mo. L'espace de stockage individuel total atteint 2 Go.

2. La finalité des moyens de communication doit être claire. Le cas échéant, il est rappelé au patient que ceux-ci n'ont pas pour but de remplacer une consultation ou de contourner un délai d'attente jugé trop long, par convenance personnelle.

Le médecin informe clairement ses patients de sa disponibilité et de la manière dont il assure la continuité des soins. En cas d'absence, un message oriente le patient vers le confrère ou la structure qui assure la continuité des soins. Il est prudent de placer une alerte « sauf situation d'urgence », vocale ou écrite, en marge des moyens de communication qui ne sont pas destinés à une demande urgente.

S'il l'estime opportun, le médecin peut de même préciser par quelle voie le contacter pour le

renouvellement d'une ordonnance, une question administrative, l'annulation d'un rendez-vous, etc.

Afin d'éviter les malentendus et le mécontentement, il peut être utile de clarifier les délais de réponse, notamment durant les week-ends et congés, par un message automatique ou préenregistré.

Il peut être nécessaire de sensibiliser le patient aux règles de sécurisation à respecter pour les échanges d'informations ou de documents sensibles, notamment la nécessité de l'identifier. Des données médicales ne peuvent pas être échangées par un e-mail non sécurisé.

Toutes ces informations peuvent être données via un message préenregistré ou une réponse automatique, un avertissement sur le site web, via un affichage dans le cabinet, lors de la confirmation du rendez-vous, etc.

3. Un équilibre doit être recherché entre la disponibilité pour les interactions et pour les consultations, qui doivent être menées sereinement en limitant les causes de distraction et d'interruption.

Réserver des plages horaires dédiées spécifiquement à répondre aux messages vocaux et électroniques, favorise la concentration nécessaire à chaque tâche.

4. Enfin le développement de services, publics ou privés, accessibles via Internet peut également contribuer directement ou indirectement à structurer les contacts entre le médecin et ses patients.

Le patient est encouragé à consulter ses données directement par les réseaux d'échanges régionaux ((CoZo / Collaboratief Zorgplatform, Abrumet / Réseau Santé Bruxellois, RSW / Réseau Santé Wallon).

Un système de prise de rendez-vous en ligne, avec la possibilité pour les patients de choisir des créneaux disponibles, permet de réduire les appels téléphoniques.

5. Il est important de conserver dans le dossier médical la trace des échanges importants qui se sont tenus en-dehors d'une consultation.