



## Quelles sont les dernières nouveautés susceptibles d'avoir des impacts sur votre vie personnelle ou votre pratique médicale ?

Notre chroniqueuse fait le tour des réalisations ou innovations prometteuses des deux derniers mois.

Myriam Kessiby | myriam@myriamkessiby.com

### #1 INNOVATION TECHNOLOGIQUE

#### Un outil de prise de rendez-vous en ligne sans frais pour les patients

L'entreprise québécoise PetalMD conçoit des solutions de productivité Web et des services mobiles destinés aux professionnels de la santé. Ses concepteurs ont récemment mis au point un outil de prise de rendez-vous médicaux sur Internet. Sans frais, ce service se veut plus conforme à l'esprit de la *Loi sur l'assurance maladie* que les systèmes payants du même type.

Par voie de communiqué, le PDG de l'entreprise, Patrice Gilbert, souligne que, grâce à cette solution, une clinique GMF effectuant 750 consultations sans rendez-vous par semaine en moyenne a vu la taille de ses files d'attente diminuer de plus de 90 %. De plus, l'outil permettrait d'éliminer pratiquement les rendez-vous manqués grâce aux fonctions de confirmation et de rappels. Toujours selon monsieur Gilbert, une étude menée par Inforoute Santé du Canada révèle que seulement 7 % des médecins offriraient un service Web de prise de rendez-vous, alors que 90 % des Canadiens souhaiteraient en bénéficier. Dans ce contexte, l'utilisation d'outils numériques peut s'avérer d'un grand secours pour les défis de gestion et d'accessibilité ainsi que pour pallier certaines lacunes du système en place. De récentes controverses sur certains portails payants avaient récemment fait la manchette, puisque de nombreux citoyens estimaient que les accès payants à un service de santé assuré ne respectaient pas l'esprit de la loi. L'entreprise PetalMD encourage donc les cliniques médicales à intégrer la prise de rendez-vous en ligne sans frais dans leur modus operandi afin d'alléger leur travail tout en facilitant l'accès aux patients. MK

### #2 INNOVATION PROFESSIONNELLE

#### Une charte des valeurs à la rescousse des relations entre médecins

Lors de la journée annuelle de l'Association médicale du Québec (AMQ), au printemps dernier, le Dr Granger Avery, président de l'Association médicale canadienne (AMC), a exposé comment la mise en place d'une charte des valeurs communes pourrait améliorer la qualité de vie au travail des médecins. Grâce à cet outil, l'AMC souhaite promouvoir la courtoisie et lutter contre le manque de respect au sein de la profession.

Des données de 2015 montrent que jusqu'à 93 % des médecins résidents auraient vécu de mauvaises expériences professionnelles au travail, même si la majorité de ces comportements ne sont pas déclarés. En effet, la collaboration entre médecins (aussi appelée collaboration intraprofessionnelle) est souvent perturbée par des interventions ou des mots inappropriés qui viennent nuire à la pratique. Par exemple, le dénigrement des spécialités et la discourtoisie peuvent engendrer une grande insatisfaction au travail, augmenter le niveau d'absentéisme et nuire à l'engagement.

Afin de corriger la situation, l'AMC mène une vaste consultation inclusive des médecins de partout au pays afin de créer une Charte des valeurs communes (T4, 2017). Grâce à cet énoncé structuré de valeurs intraprofessionnelles, l'AMC espère clarifier et renforcer les responsabilités professionnelles des institutions et des médecins les uns envers les autres. L'AMC vise aussi à utiliser ces valeurs mieux définies afin de rédiger un nouveau *Code de déontologie de l'AMC* (T3, 2018). Ces grands principes guideront les professionnels et les responsabiliseront envers une pratique plus éthique de la médecine. Le Dr Avery souligne ainsi l'importance pour tous de s'engager à faire de la profession une profession unifiée et respectueuse. C'est à suivre! MK

### #3 INNOVATION DANS LA PRATIQUE

#### L'Université des patients : soutenir l'expérience et l'expertise des malades

Les patients atteints d'une maladie sont souvent les plus aptes à en parler. L'Université du Québec à Rimouski (UQAR) a décidé de tirer profit de cette ressource riche en connaissances et en expériences pour créer l'Université des patients, une démarche gagnante ayant le potentiel de bonifier la pratique des professionnels qui y sont ouverts.

Hélène Sylvain, professeure associée au Département des sciences infirmières de l'UQAR et la Dr<sup>e</sup> Isabelle Fortin, rhumatologue du Centre de rhumatologie de l'est du Québec, sont les responsables de ce projet-pilote inspiré d'un concept parisien. L'objectif est d'amener les étudiants-patients à acquérir une meilleure connaissance de leur maladie pour mieux la gérer. Ils deviennent ainsi des patients experts, qui peuvent même intervenir auprès d'autres patients. En étant mieux outillés, les patients deviennent de meilleurs partenaires sur le traitement, ce qui offre une forme de soutien à l'équipe professionnelle.

La première cohorte d'étudiants était composée d'une douzaine de personnes souffrant d'arthrite. La formation universitaire non créditée comprenait six cours d'environ 2 h 30 chacun. Au cours de cette formation, les patients ont notamment appris sur les techniques pour s'adapter, prendre soin de soi, communiquer au sujet de leur maladie et comprendre les traitements. Aussi, puisque les étudiants vivent tous avec une douleur chronique similaire, ils ont tissé des liens d'entraide. Cette formation contribue à changer la vision de la prise en charge de la maladie et permet aux patients de se sentir plus en contrôle. Surtout, la dynamique avec les médecins s'en retrouve améliorée puisque les patients deviennent des collaborateurs actifs. Une nouvelle façon d'alléger la charge de travail des médecins est-elle née? MK