

Coup de chapeau pour un S.I. hospitalier

La satisfaction des besoins du client

Pierre Fischof,

Groupe de Travail « Homme, Communication et SI »



Le thème du dossier de cette Lettre d'ADELI étant l'aspect technique des systèmes d'information, il semblait intéressant d'illustrer cet aspect au travers du vécu ordinaire.

Dans le cas présent, nous allons montrer le cas d'un système d'organisation et d'information médical globalement satisfaisant pour le client, bien que peu automatisé, tout en montrant quelques faiblesses du système, les faiblesses majeures ayant peu à voir avec l'ordinateur mais beaucoup plus à voir avec nos cultures et comportements humains.

Préambule sur un médecin traitant efficace

Examinons mon médecin comme un « système d'organisation » complexe me délivrant, sur ma demande et au travers d'un échange, une certaine qualité de service.

Disons d'abord que j'ai de grandes raisons d'être satisfait du généraliste que j'ai choisi et qui me suit. Je m'entends plutôt bien avec lui, j'ai le sentiment de le comprendre et d'être bien cerné et compris.

Il y a donc adéquation entre le système d'organisation proposé et l'attente satisfaite du client concerné... Même si je trouve les temps de salle d'attente souvent longs et les retards excessifs.

D'un point de vue S.I. proprement dit, il connaît bien ses patients et n'a encore jamais confondu ma fiche avec celle d'un autre, fiche à présent sur ordinateur. Son secrétariat médical à distance est efficace et, en tant qu'informaticien, je suis agréablement surpris par son système d'agenda, désormais électronique et partagé par internet avec son secrétariat pour les prises de rendez-vous des deux côtés, en bonne harmonie, grâce à la bonne humeur et au souci d'autrui. (Son secrétariat n'est pas « off-shorisé » au Maroc ou en Inde, mais « near-shorisé » en Île-de-France.)

Efficacité et compétence hospitalière

Ne trouvant toutefois pas de réponse certaine et durable à quelques interrogations de santé, vis-à-vis de mon entourage, nécessitant le contrôle et l'expertise éventuelle de différents spécialistes, il m'a donc été conseillé par ma famille d'effectuer un bilan au travers différents diagnostics dans un grand hôpital universitaire parisien, lequel est situé près d'une cathédrale chère à Victor Hugo.

Je demandai donc à mon médecin traitant un courrier de recommandation et pris rendez-vous pour un diagnostic global de santé, sachant qu'il me faudrait, au départ, inconvénient majeur, attendre plus de deux mois pour un premier rendez-vous. J'avais préparé avec précisions sur papier l'ensemble de mon historique et mes constats de santé, mes interrogations et les différentes questions que je souhaitais poser.

Le jour du rendez-vous arrivé, le point avec le premier médecin spécialiste fut d'une efficacité étonnante, en beaucoup de questions directes, rapides, concises, qui permirent d'écarter avec sûreté un certain nombre d'hypothèses de diagnostic dans la spécialité concernée et de m'orienter vers un collègue de spécialité différente semblant correspondre de façon plus proche aux questions soulevées.

Sur la proposition et la recommandation de ce médecin, j'obtins donc au secrétariat, selon la procédure normale, un rendez-vous avec ledit spécialiste du même centre de diagnostic hospitalier.

Avec ledit spécialiste, même accueil, très professionnel, prudent, efficace et circonspect. Encore une fois, après un rapide historique, il trouva tout de suite les bonnes questions qui cernèrent rapidement ma situation en écartant un certain nombre de fausses pistes et en émettant un certain nombre d'hypothèses assez plausibles.

Il me proposa un traitement médicamenteux temporaire d'essai dans sa spécialité, me demandant de prendre rendez-vous pour dans un mois, sauf une urgence entre-temps à laquelle il serait possible de répondre.

Imaginez, en sortant de son cabinet, le sentiment d'avoir été complètement « lu au travers » et « compris », comme par une « cartomancienne », moi qui fuis habituellement ce genre de pratiques. Je sortis de cette consultation complètement rassuré, et constatai avec joie que le point de vue du spécialiste corroborait, tout en le précisant par son expérience propre, celui de mon généraliste traitant.

Un système informatique rudimentaire mais suffisant

Le système d'information du dit hôpital est, pour le « client » que je suis, assez étonnant et désarmant. Les rendez-vous se prennent très à l'avance sur informatique et, pour chaque visite client, les secrétaires médicales rassemblent, sur d'énormes chariots roulants, l'ensemble des dossiers médicaux collectés aux archives et livrés chaque demi-journée au médecin concerné.

Visualisez des tables roulantes pleines de dossiers circulant dans la grande salle d'attente commune, poussées par des femmes courageuses, et imaginez d'immenses salles d'archives de sous-sol invisibles au client : vous aurez ainsi une idée claire d'une partie du « système informatique » efficient de gestion des consultations techniques de l'hôpital.

Lors d'une visite, j'avais réussi à avancer mon rendez-vous d'une journée en raison d'une contrainte professionnelle.

Mais j'avais sans le savoir alors involontairement, pour ce qui concerne mon dossier, complètement « désorganisé » le système informatique en petite partie automatisé et en grande partie manuel, car le médecin fut surpris de ne pas s'être vu remettre mon dossier médical, absent du volumineux paquet de dossiers pour les visites du jour.

Il ne sut donc plus avec certitude ce qu'il m'avait prescrit précédemment et, en conséquence, ce qu'il pouvait me prescrire très précisément. Il me demanda si je disposais de ma dernière ordonnance, ce qui n'était pas le cas, et décida et proposa finalement, par précaution, d'attendre le lendemain pour faire la prescription et de m'envoyer l'ordonnance à mon adresse par courrier, afin de ne pas me contraindre à attendre un long moment sur place. Je reçus deux jours plus tard le courrier, avec une ponctualité et une efficacité qui me surprit très favorablement...

Une culture de l'accueil déficitaire

Une autre partie du système d'organisation et d'information du service de diagnostic hospitalier est constitué par l'accueil humain de premier niveau du client aux secrétariats.

Là, c'est assez surprenant et déconcertant, surtout lorsque l'on découvre celui-ci pour la première fois et que l'on ne s'y attend pas...

Ceci est donné à titre d'exemple mais illustre des situations rencontrées souvent dans de nombreux endroits, malheureusement.

Notons, à son honneur, que le secrétariat d'accueil est constitué de personnes qui connaissent très bien la partie technique de leur travail, savent répondre à toutes sortes de questions inattendues et prendre des initiatives.

Les habitudes et la culture psychologique de l'accueil semblent plutôt, au premier abord par contre, souvent destinées à décourager le profane et à le tenir à l'écart.

Donnons-en quelques illustrations qui évoqueront certainement maintes situations quotidiennes vécues en quelques endroits.

Si vous arrivez sur place et ne savez pas à qui vous adresser, le personnel présent fait souvent mine de ne pas vous voir, en étant complètement affairé par une activité ou par une discussion, même si celle-ci ne semble parfois d'aucune importance et sans rapport avec le sujet professionnel.

Quand les visiteurs sont des personnes âgées ou des malades fragilisés dans l'inconfort, elles peuvent alors s'imaginer déconsidérées et pris pour des objets, ce qui est alors difficile pour le moral.

Une fois les premiers obstacles passés, le personnel peut alors être d'une très grande complaisance et amabilité.

Heureusement, les places assises ne manquent pas, ni les journaux à consulter, et une machine automatique de boissons est disponible.

Si vous savez directement à quel guichet vous adresser, le scénario peut être ressemblant ou non, suivant l'humeur et votre détermination, et l'on vous dira rarement d'attendre quelques instants avant que l'on s'occupe de vous, le semblant d'ignorance étant de règle.

Si pour ces raisons, j'ai failli, lors de mes premières visites, sortir de mes gonds, je me félicite de ne pas l'avoir fait et d'avoir pu prendre finalement sur moi en patientant, car j'en ai été largement récompensé.

Question de familiarisation progressive avec la « culture tribale indigène », laquelle est différente de celle de ma tribu et de celle de beaucoup de patients.

Le service de prise de rendez-vous, à condition d'avoir renoncé à prendre rendez-vous par téléphone, fonctionne sur place relativement bien.

Le client a intérêt à prendre ses rendez-vous très à l'avance dès la sortie de la consultation et à ne jamais changer de rendez-vous, une fois quitté l'hôpital.

Il faut néanmoins savoir qu'il est d'usage que les deux personnes affectées aux rendez-vous se parlent entre elles, par-dessus leurs postes de travail, voire presque par-dessus votre épaule, de leurs affaires professionnelles ou personnelles, même quand, parfois, elles sont occupées avec un client.

Soyez alors toujours courtois, patient, détendu et souriant, et tout se passera très bien.

Quant au service de facturation et de règlement, qui délivre également à l'avance les bons ou bordereaux permettant les visites, il faut pour commencer retirer un numéro et attendre, puis répondre à l'appel, dès que votre numéro est affiché, comme à beaucoup d'endroits.

Lorsque je suis allé rechercher les bordereaux à ce service, cela s'est très bien passé, mais lorsque j'ai souhaité régler la partie payante de ma consultation, cela n'a pas été possible car je devais attendre auparavant de recevoir à mon domicile le courrier automatique nécessaire pour cela.

Tandis que j'étais occupé avec la personne chargée du règlement, sa collègue voisine nous a très violemment interrompus, de façon à mes yeux méprisante et vulgaire et pour une histoire me semblant sans importance et sans urgence, en faisant mine d'ignorer totalement la présence d'un client.

Peut-être ne s'est-elle rendu compte de rien, tant c'était dans ses habitudes.

Je vous avoue, et m'en confesse, que des images de meurtre m'ont alors rapidement traversé, avant de regarder l'énorme comique de la situation.

J'ai, encore une fois, pris sur moi, pensant au lotus calme flottant à la surface de l'étang, au sage scarabée et aux neiges, maintes fois chantées, surplombant sereinement le mont Kilimandjaro...

Et m'aperçus, en sortant de l'hôpital, que mis à part ce type d'incidents courants, tout s'était finalement bien passé.

Conclusion sur l'efficacité du S.I. et de son facteur humain

On pourrait penser, à tort, que, tout au long de cet article, nous n'aurions que peu parlé d'informatique et de systèmes d'information, mais est-ce vraiment le cas ou tout au contraire ?

On voit ci-dessus l'illustration de systèmes d'information fonctionnant de façon satisfaisante, bien qu'imparfaite, c'est-à-dire fournissant un service en adéquation avec l'attente vraie du client (laquelle n'est pas systématiquement à confondre avec celle immédiate de l'actionnaire...).

On voit aussi que, dans le domaine ici présent, ce n'est pas la sophistication technique informatique qui joue le rôle prépondérant, contrairement à ce qui serait le cas d'une chaîne de construction automobile ou d'une transaction instantanée de banque où la sophistication technique jouerait un rôle plus déterminant.

Le facteur essentiel de la qualité technique du système d'information, de communication et d'organisation évoqué apparaît bien ici comme déterminé de façon majeure, non par la machine, mais par l'être humain. ▲

pierre.fischof@adeli.org