

## Scribe médical aux urgences de Sallanches



Journée du RENA  
16 juin 2017

Dr Adeline Henniche  
Céline Gachet, scribe

## A l'origine du projet

Automne 2015

- Réflexion sur la mise en place de l'instruction du temps de travail 39h :
  - Optimiser les moyens médicaux existants
- Bibliographie
  - « Factors affecting physician professional satisfaction and their implications for patient care health systems and health policy » RAND Corporation. Retrieved 29 January 2014.
  - « The use of medical scribes in health care settings » Cameron G Schultz PhD, MSW and Heather L. Holmstrom, MD jabfm.2015.03
- Impression déjà vu chez les médecins de station...

## Objectifs

- Optimisation des moyens médicaux
- Diminution du temps de prise en charge des patients
- Augmenter la satisfaction des patients
- Optimiser le codage des actes et l'activité administrative
- Diminuer le nombre de plaintes
- Améliorer les conditions de travail du personnel médical
- Proposer des conditions de travail pour le recrutement, modernes, novatrices, attractives car centrées sur l'activité clinique


In fine, un impact sur la qualité des soins....



## Mise en œuvre

Automne 2015

- Recrutement du poste
- Matériel :
  - Ordinateur portable
  - Applications
  - Téléphone
  - Documents administratifs
- Formation :
  - Fonctionnement du service
  - Attente du poste de scribe
  - Logiciel métier
  - Fiches diagnostics
  - Codage des actes

SERVICE QUALITE		Réf : DRH - W016 / A - Page 1 sur 4
	<b>PROFIL DE POSTE</b>	Date de création : Octobre 2015
	<b>Scribe Médical</b> <b>Service des urgences</b>	Date de modification :
<b>Mots clés</b>	<b>Résumé (facultatif)</b>	
Scribe médical, Urgences	Gestion médico-économique et traitement de l'information médicale	

### SOMMAIRE

- 1) Appellation de la fonction
- 2) Rattachement hiérarchique et fonctionnel
- 3) Missions
- 4) Attributions et activités
- 5) Profil du poste
- 6) Risques liés au métier
- 7) Liste des annexes

#### 4. Attributions et activités

##### 4.1. Attributions et activités générales

- Prendre des notes et saisir les observations médicales
- Prescrire informatiquement les bilans biologiques et radiologiques
- Suivre, réceptionner, transmettre les résultats d'examen
- Rédiger les CR médicaux
- Remplir les certificats médicaux
- Renseigner et orienter le patient
- Vérifier à posteriori la présence des examens et CR d'explorations ou d'imagerie non disponibles lors du passage et informer le patient de la date de récupération
- Anticiper et rechercher les informations du patient pouvant aider le diagnostic ; les transmettre au médecin responsable
- Contrôler la cohérence des données/informations spécifiques au domaine d'activité
- Gestion et traitement des données/informations (recherche, recueil, analyse, priorisation, diffusion, classement, suivi)

##### 4.2. Attributions et activités spécifiques

- Mettre à jour le dossier médical informatique et le dossier administratif en lien avec le service Accueil des urgences
- Cotation des actes NGAP et ATM

##### Qualités requises

- ✓ Etre méthodique
- ✓ Etre disponible
- ✓ Etre respectueux et fiable
- ✓ Etre perspicace
- ✓ Etre discret

#### 5.2. Aptitudes et comportement requis

##### **5.2.1. Aptitudes techniques et professionnelles (*aspect individuel*)**

Etre capable de :

- Prendre des notes, les hiérarchiser
- Rédiger et mettre en forme les notes
- Reformuler une demande et en résumer les points clés
- S'exprimer clairement

##### **5.2.2. Aptitudes relationnelles (*aspect collectif*)**

Etre capable de :

- Dialoguer de façon à faire avancer une problématique
- Partager une information
- Travailler en équipe, partager l'information
- Travailler en réseau
- Rendre compte à son responsable
- Se rendre discret et neutre lors des consultations

## Transposition dans le service

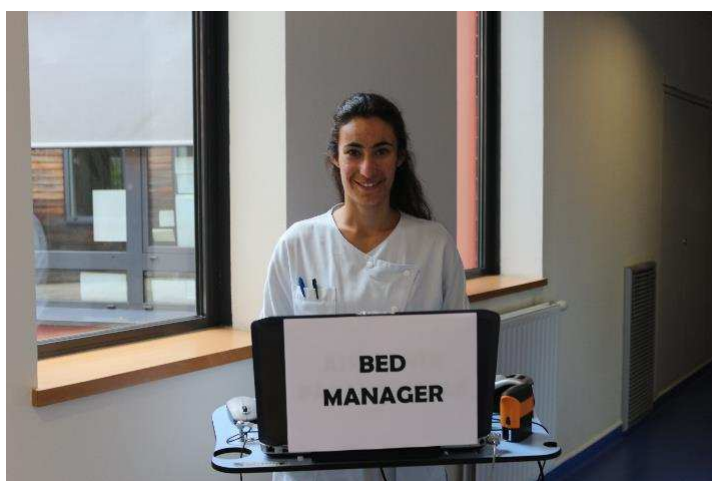
Noël 2015

- Expérimentation avec 1 ETP de secrétariat
- Réflexion sur le positionnement :
  - la filière courte
    - « 3 min d'examen – 10 min de paperasse »
- Modification des habitudes :
  - trinôme médecin-IDE-scribe
  - intrusion dans la relation médecin-malade
  - étonnement des patients et leur famille



## Notre scribe au quotidien





## Taches de secrétariat

- Observation médicale globale : prise de notes
- Codage des actes
- Examens complémentaires : prescription, suivi, réception des résultats, transmission
- Anticiper et rechercher les informations antérieures connues du patient et les transmettre
- Rédaction des comptes-rendus médicaux
- Rédaction des certificats médicaux

- Téléphonie : transmissions du laboratoire, de l'imagerie, des familles avec redistribution des appels
- Prise de message et transferts
- Orienter les familles vers leurs proches
- Programmer les RDV de suites de soins
- Prise de RDV auprès des consultations externes :
  - inscription dans l'agenda du spécialiste
  - convocation papier remise au patient avec pièces nécessaires
  - courrier au médecin



## Taches paramédicales

- Transmissions diverses aux IDE du service
- Installation des patients en box
- Brancardage en imagerie
- Assistance aux médecins ou aux IDE (lumières, petit matériel, immobilisations...)

## Bed manager ...

- Point des lits hors-saison
- Réservation des lits d'hospitalisation
- Demande de bascules informatiques pour l'hospitalisation
- Hospitalisations programmées :
  - Dossier exhaustif remis au patient
  - Transmission dossier des urgences vers le service
  - Information au bureau des entrées

## Évaluations

- Questionnaires médecins
  - Gain de temps : 100%
  - Prise en charge améliorée : 100%
  - Satisfaction de la gestion administrative : 98%
  - Fatigabilité diminuée du médecin : 63%
- Analyse de la filière :
  - Activité : + 30%
  - Temps de séjour : - 40 minutes
  - Documents remis : courrier MT ++ / certificats

## Aujourd'hui ... 2017 > procédure de stop technique



Merci pour votre attention  
merci à elle ....



des questions ?

Toujours dans l'innovation au Pays du Mont-Blanc...





**24h**  
NUMERO D'URGENCE  
EMERGENCY PHONE NUMBER  
EINE EINZIGE TELEFONNUMMER  
+33(0)4 50 47 30 97

# SOS GELURES

[sosgelures@ch-sallanches-chamonix.fr](mailto:sosgelures@ch-sallanches-chamonix.fr)  
[WWW.SOSGELURES.ORG](http://WWW.SOSGELURES.ORG)

**PROJET INTERREG FRANCE-SUISSE** / Le projet "SOS Gelures" est soutenu par le programme européen de coopération transfrontalière Interreg V France-Suisse et a bénéficié de sa contribution financière du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER).

**INTERREG FRANC-SWISS PROJECT** / The "SOS gelures" project is supported by the European cross-border cooperation programme Interreg V France-Switzerland and is funded by the European Regional Development Fund (ERDF).

**PROJEKT INTERREG FRANKREICH-SCHWEIZ** / Das "SOS Gelures" Projekt wird vom europäischen Innovationskollaborationsprogramm Interreg V Frankreich-Schweiz unterstützt und ist mit Mitteln des Europäischen Regionalentwicklungsfonds (ERDF) finanziert.

**interreg** France - Suisse  
**haute savoie** la Région  
**HUG** HÔPITAL UNIVERSITAIRE DE GENEVE  
**HOPITAL**