

Opportunités et défis de la transition des soins infirmiers vers un monde numérique

# Soins digitalisés: enfer ou paradis?

Alain Junger, infirmier en soins généraux et chargé de l'unité Soins et Systèmes d'Information (SoSI) du Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV), nous détaille de quelle manière la profession infirmière peut bénéficier de la transformation numérique.

Alain Junger, Friederike J.S. Thilo et Commission eHealth et soins de l'ASI

*Ce mois-ci, nous nous penchons avec Alain Junger sur la question de savoir comment notre profession infirmière peut tirer profit de la transformation numérique sans pour autant perdre de son sens.*

**Friederike Thilo: vous travaillez depuis des décennies sur la transformation numérique et son impact sur la profession infirmière. Que signifie concrètement cette transformation pour notre profession et pourquoi semble-t-elle si particulière?**

**Alain Junger:** Depuis plusieurs décennies les outils issus de la digitalisation ont envahi les soins. On a parlé de télé-nursing (télé-médecine) dans les années 90 puis de nouvelles technologies et aujourd'hui de numérisation ou digitalisation. Jusque dans les années 2010 l'informatisation est restée à la marge du soin: bureautique, peu de dossiers électroniques, connectique en voie de développement, Radiology Information System (RIS), Laboratory Information System (LIS), internet. Depuis 2010, nous avons pu observer le déploiement généralisé du dossier électronique dans les soins, une accélération des réseaux, une google-isation des esprits, entre autres. Cette dernière décennie a passablement bouleversé nos habitudes – pandémie, dérèglement climatique, explosion de l'intelligence artificielle (IA) – pourtant l'enseignement des soins infirmiers ne semble pas vraiment prendre la mesure des changements. La nouvelle révolution du travail (des soins) est devant nous. Il faudra se préparer à ce virage pour en faire une opportunité et ne pas le subir passivement.

**De quels changements parlez-vous?**

Les changements seront de diverses natures. Ils tiennent principalement à la capacité des ordinateurs de traiter de gros volumes de données et à la miniaturisation des appareils. Ils sont rendus possibles par l'inexorable taylorisation du travail commencée au début du XIX<sup>e</sup> siècle. Cela se traduit dans la santé par la valorisation de l'«evidence-based nursing», les protocoles et autres itinéraires cliniques, l'utilisation effrénée de scores et échelles. Pourquoi, me direz-vous?

**Alors, pourquoi?**

Comme le mentionne J.Z Muller, «le taylorisme consiste à remplacer le savoir implicite des travailleurs par des méthodes de productions de masse». Pour cela, il faut capter le savoir traditionnel afin de le standardiser et d'en désapproprier les professionnels (artisans). La perte de sens vécue par les soignants n'est pas surprenante car le discours de la prise en soins systémique et individualisée ne fait pas le poids face à ce courant tayloriste et financier pour lequel le récent développement de l'IA est une aubaine. L'utilisation intelligente des outils pourrait pourtant nous permettre de dépasser cette tendance déprimante. A ces fins, il est nécessaire de revaloriser le «beau soin» et l'individualisation des soins.

**Pour quelle raison en sait-on si peu sur les avantages de la transformation numérique pour notre profession?**

Aujourd'hui la recherche en matière d'IA et de robotique avance très vite dans tous les domaines. L'implantation dans la pratique est plus lente car il y a des

critères de qualité et sécurité à respecter. Les bénéfices de la numérisation dépendent du point de vue adopté: patient, soignants, manager, assureur, etc. Effectivement, l'IA appliquée à la reconnaissance vocale, d'image, des émotions, à l'analyse de données, etc. permettra de réduire les dépenses mais à quelle aliénation pour les soignants? L'IA sera utile pour réduire la charge en soins et augmenter l'information. Si le soignant garde une place centrale en matière d'évaluation clinique et d'élaboration du projet de soins avec le patient, l'outil informatique peut traiter les données (appliquer des algorithmes) et calculer des scores automatiquement (EPA, Braden scale, Echelle de Katz, RAI®), idem pour la charge en soins (LEP® ou PRN®). De la même manière, les outils pourront proposer des hypothèses de diagnostics et de risques que le soignant validera avec le patient avant de proposer de possibles plans de soins.

**Quelles conséquences pour les soins?**

Sachant que la nature des soins est l'entrée en relation avec un patient en attente d'aide alors qu'une bonne partie de son activité consiste à résoudre des questions de planification, d'organisation et de travaux administratifs, l'IA et la robotique seront une chance de libérer les soignants de ces activités chronophages, d'enrichir la réflexion clinique (identification des risques, surveillance), d'améliorer la communication. Pour cela, tout dépendra des humains qui fixeront les priorités. C'est la combinaison des technologies (AI, robotique, connectique, micromécanique, etc.) qui offrira des solutions gagnantes pour les patients par

exemple: soutenir les patients dans les processus de changement, renforcer les patients pour la réalisation d'auto-soins, faciliter l'hospitalisation à domicile, soutenir l'autonomie des patients par l'interprétation des données personnelles, etc. Afin d'y parvenir, la culture digitale dans les soins devrait former les soignants à comprendre pourquoi il faut penser le soin comme de l'information et les former à comprendre ce qu'est une donnée et comment elle se comporte dans un outil informatique.

### Quels problèmes la transformation numérique peut-elle résoudre dans le quotidien des soignants et des patients?

La documentation dans un dossier électronique est perçue comme fatigante. Les notes cliniques et les PV de réunions seront bientôt saisis, synthétisés et codés automatiquement. L'utilisation de l'IA permettra, à court terme, une gestion optimisée des flux, des rendez-vous et de l'organisation de l'hôpital. La reconnaissance vocale associée à un Chatbot devrait permettre d'améliorer considérablement la communication avec le patient. Une véritable analyse des demandes du patient, plutôt que le bruit d'une sonnette, permettra de l'orienter vers la bonne personne, à moins que la commande ne ferme les stores, redresse le lit ou administre une dose de morphine. Pour les patients souffrant de déficits cognitifs plus ou moins importants, la recherche et le développement en matière d'utilisation de l'AI fait de gros progrès dans le but de trouver des solutions qui aident au maintien d'une certaine autonomie. La miniaturisation des capteurs ouvre la voie à un monitoring nettement plus précis et continu. Ceci, combiné à l'IA sera une aide précieuse pour les infirmières, en particulier lors de la surveillance des cas complexes et instables.

### Considérons le processus de soins et les parcours des patients. En quoi ces processus profitent-ils de la transformation numérique et qu'exigent-ils concrètement du personnel infirmier?

Les soins, en tant que processus, doivent être compris comme une information. Il en va de même en ce qui concerne le parcours du patient. Par conséquent, le processus de soins et les soins sont des sous-parties du parcours patient, de la

même manière que l'hébergement, l'opération chirurgicale, l'examen de radiologie. Tout cela pour faire comprendre que la digitalisation dans les soins sera d'autant plus réussie si les choses sont envisagées de cette manière.

### Pourquoi le manque de personnel qualifié ne peut-il pas (encore) être compensé ou la complexité réduite?

Imaginer que tout peut se résoudre grâce à la technologie, c'est du solutionnisme. La pénurie de personnel existe dans de nombreux milieux professionnels et la technologie est utilisée pour compenser ces manques, par exemple en remplaçant l'humain par des robots. Ce serait possible et sera possible. Bien que cela ne résoudra pas tous les problèmes, cela peut aider à réenchanter le métier. La réalité des patients ne changera pas, ils sont toujours 24h/24 à l'hôpital, ils ont mal, ils souffrent, certains meurent. La solution est donc multiple: utiliser la technologie pour simplifier le travail répétitif, chronophage et sans valeur ajoutée, ainsi que de redonner de la valeur à l'art de soigner.

### Que doit faire notre profession pour tirer profit de la transformation numérique et où doit-elle faire preuve de prudence?

Faire de la transformation digitale une opportunité pour les soins infirmiers passe par la réappropriation du métier, par son «réenchantement». La responsabilité incombe ensuite aux leaders de la profession de proposer une voie qui ne soit pas la recherche de modèles conceptuels incompréhensibles, mais une vision centrée sur l'Humain/Citoyen, la créativité, la connaissance et la relation. Dans ce contexte, le lien que je peux faire avec la digitalisation passe par l'adoption des sciences de l'information et des théories de la complexité comme partie de l'épistémologie des soins. L'hypothèse que je fais, c'est que l'apport de la culture digitale aux soins est à concevoir au niveau de la pensée infirmière pour réconcilier des obligations contraires: dans leur activité quotidienne, les professionnels des soins infirmiers doivent autant appliquer les règles de bonnes pratiques qu'offrir des soins individualisés sous la contrainte financière de la performance.

Portrait

## Alain Junger



Infirmier en Soins Généraux,  
Licence en Sciences Hospitalières,  
DESS en Analyse et Management  
des Politiques Publiques, Adjoint  
à la Direction des Soins, Chargé du  
Système d'Information des Soins,  
CHUV

Pour ce faire, je propose d'associer trois concepts: art, connaissance et information. Ceci permet de prendre en compte des éléments comme la science, la technique, la créativité, l'esthétique, l'éthique, l'économie, l'écologie, etc. Par exemple, faire un pansement est un acte technique qui doit répondre aux règles de l'aseptise et de l'évidence-based practice pour garantir la sécurité, la qualité et l'économicité. Le plaisir de réaliser ce soin sera lié à l'esthétique du pansement, à la satisfaction de maîtriser la technique, d'avoir adapté le pansement aux contraintes liées au patient et à la qualité de la relation avec le patient. De la même manière, un entretien thérapeutique infirmier réalisé auprès d'une patiente en deuil fera l'objet d'une évaluation, d'une analyse basée sur des cadres de référence, d'un classement par un diagnostic infirmier. La beauté de ce moment sera en revanche garantie par les capacités relationnelles, l'humour, l'empathie de la soignante. C'est cette dimension artistique du soin qui redonnera du sens au Soin.