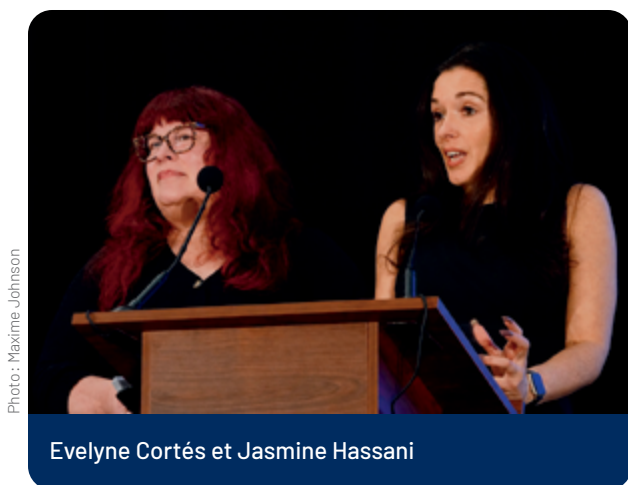


CLINIQUES MÉDICALES

TRUCS ET OUTILS PRATIQUES

MAXIME JOHNSON

Il n'est pas nécessaire de se lancer dans de grandes transformations pour améliorer la gestion quotidienne d'une clinique médicale. Plusieurs outils, souvent simples et gratuits, peuvent vous aider à y arriver.



Evelyne Cortés et Jasmine Hassani

De l'utilisation de fonctionnalités avancées de Teams pour accueillir de nouveaux employés à l'adoption de bornes d'enregistrement, en passant par le déploiement de codes QR dans les différents espaces d'une clinique, voici 12 conseils pour optimiser la gestion d'un cabinet médical, tels que présentés par **Evelyne Cortés** et **Jasmine Hassani**, des Fonds FMOQ, lors du dernier congrès des membres de la Fédération.

FAITES DE TEAMS UN OUTIL DE GESTION

Teams ne sert pas seulement à clavarder ou à tenir des réunions virtuelles. Bien structuré, il peut devenir un point d'ancrage pour les communications, les documents, les suivis et les tâches de la clinique. « Dans bien des cas, Teams est déjà en place, et les licences ont déjà été payées, mais les gens l'utilisent rarement à son plein potentiel », explique Jasmine Hassani, directrice-conseil, Solutions cliniques, aux Fonds FMOQ. « Si votre Teams est bien structuré, il peut remplacer jusqu'à dix autres plateformes payantes que vous pourriez utiliser pour la collaboration et l'organisation du travail », ajoute Evelyne Cortés, conseillère principale, Solutions cliniques, aux Fonds FMOQ.

IMAGINEZ TEAMS COMME UN INTRANET

« Dans une clinique, la communication est constante. On parle au comptoir, on se parle dans les corridors, on s'envoie des courriels. Le problème n'est pas qu'on ne communique pas

assez. C'est qu'on ne retrouve pas les informations qui ont déjà été partagées », observe Jasmine Hassani. L'adoption des canaux dans Teams, qui permettent de regrouper les annonces importantes, les sondages, les documents communs et les rappels destinés à tout le personnel ou à certaines équipes seulement, permet de transformer Teams en véritable intranet, qui centralise l'information utile et la rend plus facile à retrouver au quotidien.

STANDARDISEZ L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

L'accueil d'un nouvel employé ne devrait pas dépendre uniquement de la personne disponible cette journée-là. Un plan d'intégration type permet de couvrir les mêmes étapes à chaque embauche : avant l'arrivée, le premier jour, la première semaine, les formations, les accès, etc. « On désigne un responsable à chaque étape », explique Jasmine Hassani. Des documents de formation ou d'information, dans un canal Teams, donnent aussi plus d'autonomie aux nouveaux employés, qui peuvent retrouver ces documents et les consulter sans devoir redemander sans cesse les mêmes explications.

INSTALLEZ UN GESTIONNAIRE DE PROJETS

Les suivis deviennent fragiles lorsqu'ils sont conservés dans la tête d'une personne, sur des *Post-it* ou dans un fichier Excel isolé. Un gestionnaire de projets comme Microsoft Planner, inclus dans Microsoft 365 et intégré à Teams, permet de mieux gérer les projets, qu'ils soient temporaires ou récurrents. L'outil permet de créer des tâches, de les assigner à une ou plusieurs personnes, de nommer des responsables et d'indiquer les échéances. « On peut ajouter des listes de contrôle et lancer des tâches automatiquement, en fonction des étapes accomplies. Ça nous permet aussi de voir rapidement ce qui est terminé et ce qui est en retard », précise Jasmine Hassani.

GÉREZ LES HORAIRES AVEC SHIFT

L'application Shift, aussi intégrée à Teams, peut simplifier la gestion des horaires. Elle permet de visualiser les quarts de travail, de noter les heures d'arrivée et de départ pour comptabiliser les heures travaillées et de gérer les demandes de congé. « L'application facilite aussi les échanges de quarts de



travail entre les employés. Et ce qui est encore mieux, c'est que c'est inclus dans votre licence Teams, vous n'avez donc pas besoin de payer pour l'outil », explique Jasmine Hassani.

CHOISISSEZ COPILOT

Les agents conversationnels d'intelligence artificielle (IA) comme ChatGPT et Gemini peuvent être utiles, mais ils ne sont probablement pas reliés à l'environnement numérique de votre clinique. Copilot, lui, peut travailler à partir des courriels des employés, mais aussi des documents, comme les fichiers Word et Excel. Il peut aussi résumer une rencontre Teams, préparer une liste de priorités ou retrouver certaines informations sans qu'il soit nécessaire de les copier-coller dans une autre plateforme. « Copilot est vraiment branché sur votre réalité quotidienne », résume Jasmine Hassani.

UTILISEZ LE DMÉ POUR MIEUX DÉCIDER

Les types de rendez-vous que vous offrez reflètent-ils bien l'expérience réelle des patients et le travail de l'équipe ? Quels types de consultations occupent le plus de plages horaires ? Est-ce que certains professionnels sont sous-utilisés, ou au contraire constamment débordés ? Le DMÉ peut aider à répondre à ces questions et à optimiser le travail dans les cliniques, mais à condition que les données y soient inscrites de façon cohérente. « Le DMÉ, ça ne sert pas seulement à documenter les soins. Mais les informations que vous pouvez en tirer dépendent de celles que vous avez entrées dans le logiciel, il faut donc bien s'en servir », note Evelyne Cortés.

FAITES DISPARAÎTRE LE PAPIER

Chaque feuille de papier encore utilisée dans la clinique devrait déclencher une réflexion. Notes, résultats, formulaires et signatures peuvent souvent passer directement par le DMÉ (ce qui aide à mieux s'en servir par la suite). « Demandez-vous la prochaine fois que vous avez une feuille de papier entre vos mains : qu'est-ce que je peux faire pour ne pas la ravoïr la prochaine fois ? », propose la conseillère principale.

EXPLOITEZ MIEUX LE PORTAIL PATIENT

Le portail patient peut réduire une partie du travail administratif lié aux communications simples. Il peut servir à trans-

mettre des résultats, des documents, des renseignements ou des suivis qui ne nécessitent pas une conversation. « Le gain organisationnel est immense : moins d'appels entrants, moins de télécopies, moins de demandes répétées, etc. Ça décharge les ressources administratives, et le patient prend sa santé en charge », estime Evelyne Cortés.

ADOPTÉZ LES BORNES D'ENREGISTREMENT

Les bornes d'enregistrement qui sont proposées par certaines cliniques ne font pas l'unanimité. « Quand on parle de bornes, on me dit : "Ah, ce n'est pas humain, et on va perdre le contrôle, on ne saura plus qui est arrivé" », rapporte Evelyne Cortés. L'objectif n'est toutefois pas de remplacer l'accueil humain, mais d'automatiser une partie des étapes répétitives et ainsi de réduire la charge à l'accueil. Les patients peuvent ainsi être pris en charge plus rapidement, pendant que l'équipe se concentre sur les situations qui exigent son attention.

MONTREZ LE BON RANGEMENT AVEC DES PHOTOS

La gestion du matériel peut souvent être améliorée avec des solutions très simples. Des photos collées dans les tiroirs ou sur les bacs permettent de voir d'un coup d'œil ce qui devrait s'y trouver. Si un espace est vide, l'équipe sait immédiatement quel article doit être remplacé ou réapprovisionné. On peut aussi inscrire un niveau minimal d'inventaire à respecter afin de repérer plus rapidement les produits qui devront bientôt être commandés.

INSTALLEZ DES CODES QR DANS LA CLINIQUE

Un code QR placé à l'entrée d'une salle peut donner accès rapidement à des informations utiles, comme une procédure, une liste de fournitures, des formulaires ou des informations liées à l'équipement qui s'y retrouve. Un code placé près d'un poste de travail peut quant à lui mener aux renseignements destinés au service informatique, par exemple. « C'est vraiment un outil facile à installer, et vous pouvez en placer partout dans la clinique », note Evelyne Cortés. Détail intéressant : les codes QR peuvent être reliés à des documents déposés dans Teams. Les documents peuvent être mis à jour sans qu'il soit nécessaire de remplacer les codes. Seuls les employés y ont accès. ■