

Travail médical plus efficace, gain de motivation pour les études

# Impact de l'introduction de Medical Scribes sur les médecins spécialistes et les étudiant·e·s

Urs Zimmermann<sup>a</sup>, Giannina Buzzi<sup>a</sup>, Georg F. Bauer<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Klinik für Neonatologie und Kinder- & Jugendmedizin, Spital Bülach; <sup>b</sup> Abteilung Gesundheitsforschung und betriebliches Gesundheitsmanagement, Zentrum für Salutogenese, Institut für Epidemiologie, Biostatistik und Prävention, Universität Zürich

## Abstract

Le burnout est également un problème considérable chez les médecins suisses. Les effets de la pression économique croissante jouent un rôle majeur à cet égard. L'introduction de Medical Scribes, qui déchargent les médecins des travaux rédactionnels et administratifs, a le potentiel de prévenir le burnout et la cessation prématurée de l'activité auprès des patientes et patients, tout en améliorant le résultat économique.

## Introduction

En 2005 déjà, un tiers des médecins suisses travaillant dans le domaine de la médecine de premier recours souffraient de symptômes de burnout [1]. Depuis lors, le taux de burnout semble continuer à augmenter [2, 3]. Selon une enquête réalisée par gfs Bern sur mandat de l'ASMAC et de la FMH en 2016, un peu plus de 10% des médecins cessent prématurément leurs activités auprès des patientes et patients. Parmi eux, près de 25% abandonnent le travail auprès des patientes et patients juste après la fin de leurs études de médecine [4].

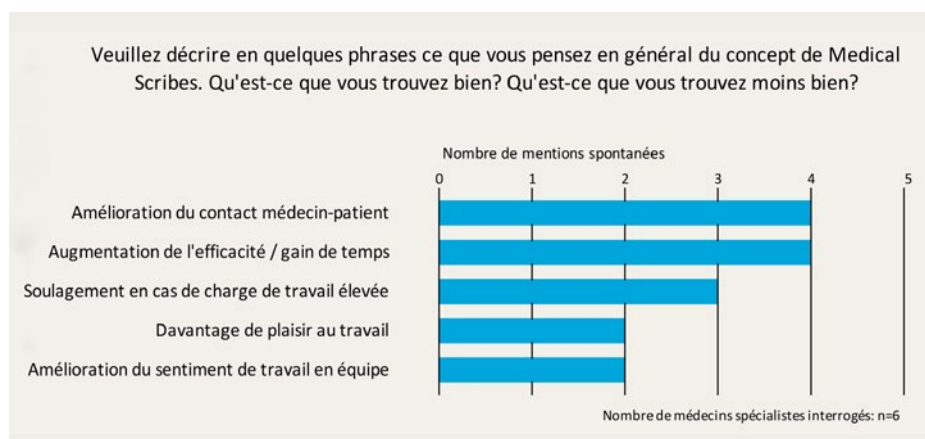
La cause de la survenue d'un burnout est multifactorielle. Les facteurs professionnels générateurs de stress, comme par exemple la charge croissante de documentation médicale,

jouent toutefois un rôle central [1, 2, 4]. L'une des principales raisons invoquées par les personnes interrogées pour quitter prématurément le travail auprès des patientes et patients était l'insatisfaction liée à une charge de travail administratif comparativement beaucoup trop élevée [4]. En outre, l'absence de facteurs salutogènes favorisant la résilience contribue également à l'apparition du burnout, comme par exemple le sentiment de ne pas avoir assez de temps pour la communication avec les patientes et patients ou de ne pas être en mesure de garantir une qualité suffisamment bonne dans la prise en charge des patientes et patients [5].

Aux États-Unis, au Canada et en Australie, des Medical Scribes, ou scribes médicaux, interviennent déjà depuis un certain temps dans

le but d'augmenter la productivité et de réduire la charge de travail du corps médical. Ce sont souvent des étudiantes et étudiants du secteur de la santé qui travaillent comme Medical Scribes [6, 7]. Leur mission consiste à assurer des travaux de documentation et d'autres tâches administratives, afin que le médecin puisse se concentrer sur ses activités médicales à proprement parler. Ces dernières années, de nombreuses études ayant évalué l'impact du recours aux Medical Scribes sur la productivité de grands établissements médicaux de différentes spécialités ont été publiées au niveau international. Elles ont montré que tant le résultat économique que l'efficacité et la qualité du travail médical s'en trouvaient améliorés [6–9].

Malgré le succès de ce modèle de travail outre-Atlantique, on ne fait encore pratiquement pas appel à des Medical Scribes en Suisse. Cette étude a évalué les répercussions de l'utilisation de Medical Scribes sur le corps médical et sur les étudiants en médecine travaillant comme Medical Scribes dans un petit établissement suisse. Il s'agissait en particulier d'examiner si l'introduction de Medical Scribes modifiait les facteurs de réduction du stress et de promotion de la résilience, qui ont le potentiel



**Figure 1:** Arguments cités spontanément par au moins 2 des médecins spécialistes interrogés lors de la réponse à la question ouverte.

de prévenir le burnout et d'éviter les cessations prématurées de l'activité médicale auprès des patientes et patients. Dans ce travail, nous nous en tenons au terme anglais «Medical Scribe», car il est utilisé de manière uniforme, tant dans la littérature que dans les quelques cliniques de l'espace germanophone qui utilisent déjà des Medical Scribes.

## Méthode

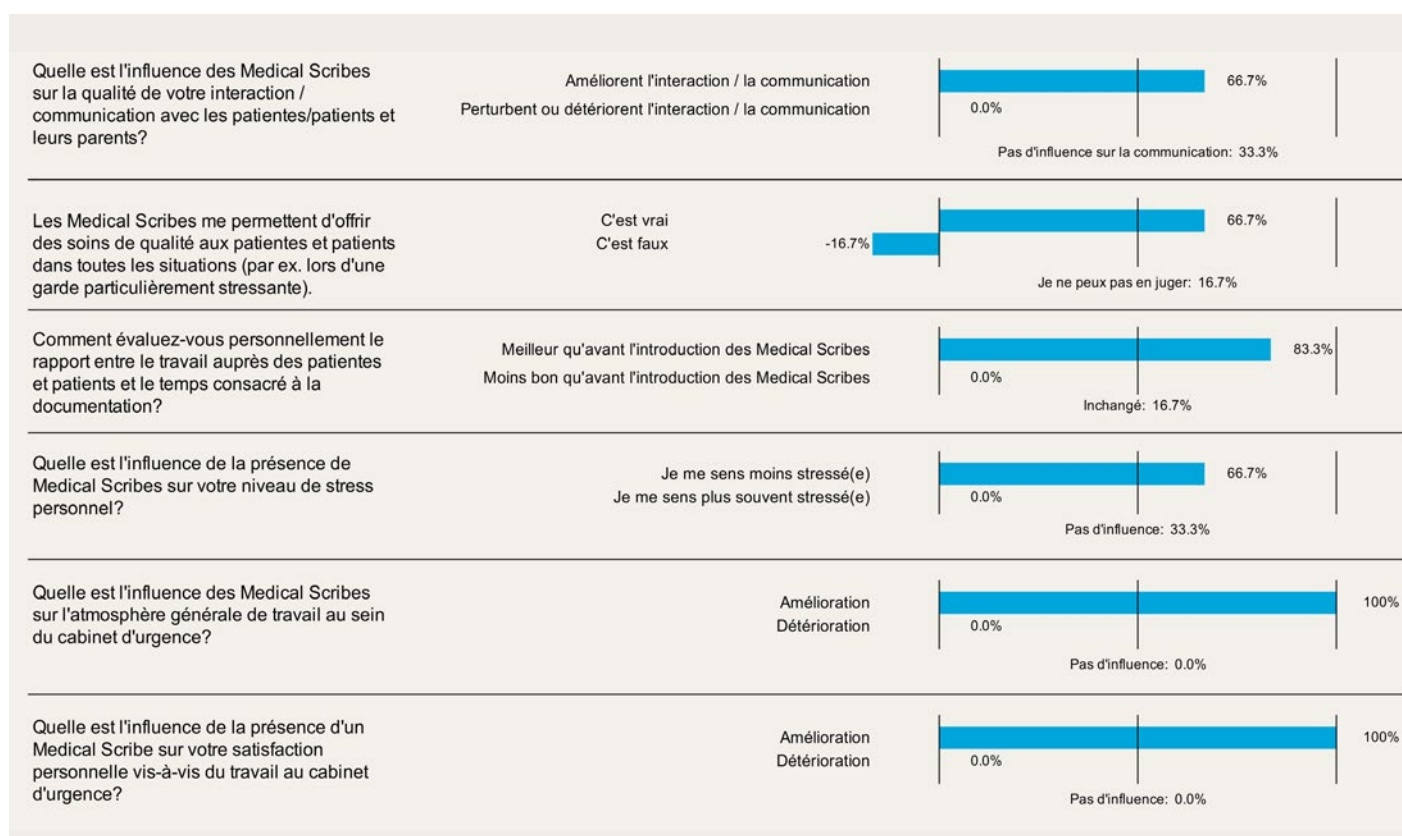
L'étude a été réalisée dans le cabinet d'urgence pour enfants et adolescents de l'hôpital de Bülach. Dans ce cabinet d'urgence,

environ 8000 enfants et adolescents âgés de 0 à 16 ans sont traités chaque année. Les patientes et patients sont initialement évalués par une infirmière ou un infirmier, puis examinés et traités par des médecins spécialistes en pédiatrie. Fin 2017, des étudiantes et étudiants en médecine de 4<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> année ont été engagés en tant que Medical Scribes. Après une introduction appropriée, ils ont travaillé pendant les heures de pointe du cabinet d'urgence, c'est-à-dire le soir et les week-ends. Ils accompagnaient le médecin spécialiste dans la salle de consultation et documentaient en permanence l'anamnèse et les résultats de

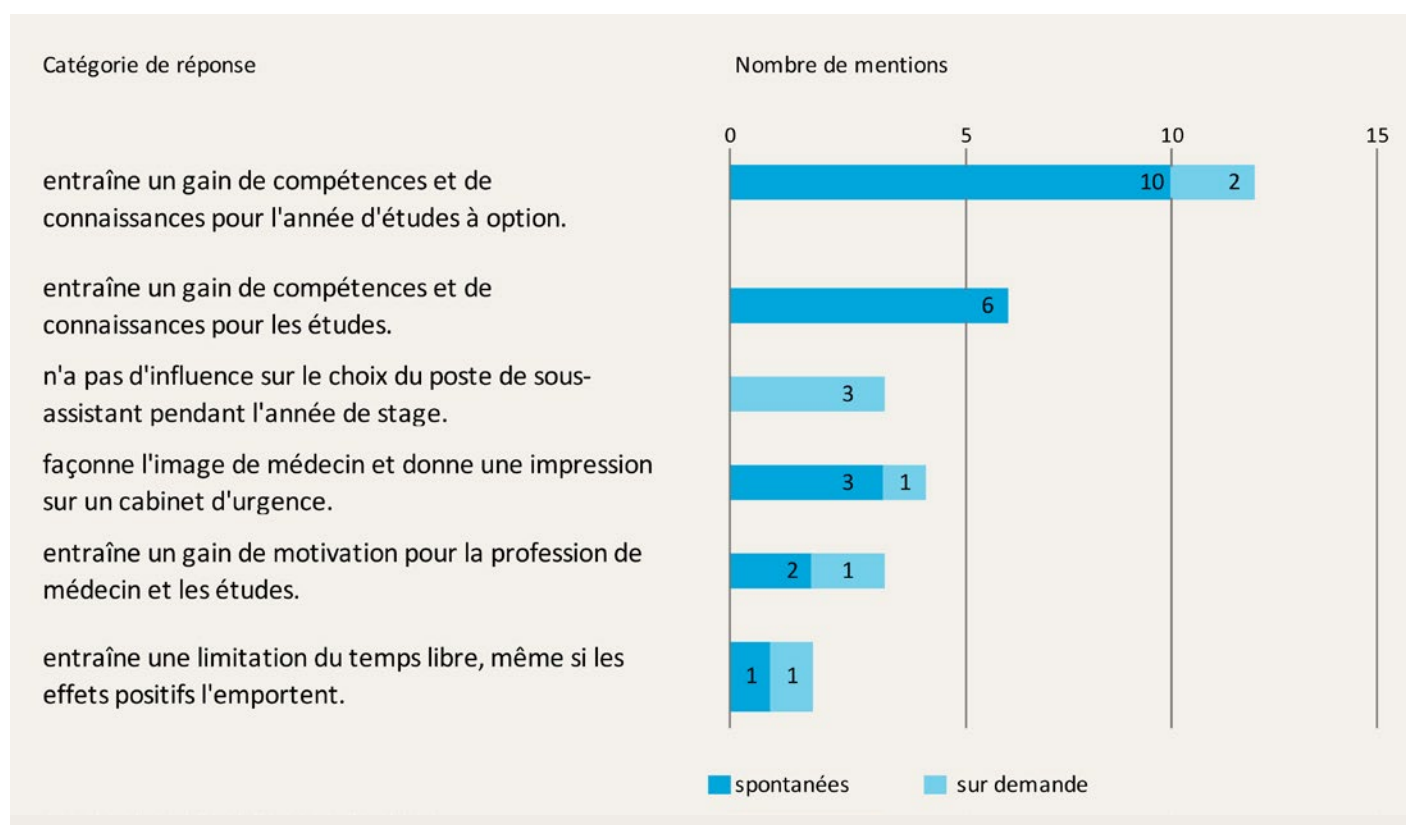
l'examen, pendant que le médecin interrogeait les parents et examinait l'enfant. Sur instruction du médecin, le Medical Scribe demandait des examens complémentaires. Enfin, il documentait également l'interprétation et la procédure et finalisait le compte rendu. Celui-ci était alors remis aux parents immédiatement après la fin du traitement. En fonction de leur niveau de formation et de leur charge de travail, les Medical Scribes pouvaient également recueillir eux-mêmes des anamnèses et des observations sous la supervision du médecin spécialiste et, à l'occasion, effectuer de petites interventions telles que le soin des plaies.

Les répercussions de cette activité sur les étudiantes et étudiants en médecine travaillant eux-mêmes comme Medical Scribes ont été examinées dans le cadre d'une discussion de groupe à laquelle ont participé 4 des 6 Medical Scribes employés au moment de l'étude. Dans le cadre d'une discussion de groupe semi-structurée animée par un modérateur, les Medical Scribes se sont exprimés sur différents thèmes. La discussion a été enregistrée et ensuite transcrite. L'évaluation a été effectuée au moyen d'une analyse de contenu synthétique. Il a été strictement noté si un argument avait été exprimé spontanément ou seulement sur demande du modérateur.

Afin d'évaluer l'impact du travail avec des Medical Scribes sur les médecins spécialistes,



**Figure 2:** Réponses des médecins spécialistes aux questions fermées (options de réponse: d'accord, pas d'accord, neutre); n = 6.



**Figure 3:** Nombre de mentions par catégorie de réponse issues de la discussion de groupe des Medical Scribes. Nombre de participants: 4 des 6 Medical Scribes employés.

ces derniers ont été invités à répondre anonymement à un questionnaire comprenant une question ouverte et plusieurs questions fermées. Au moment de l'enquête, 10 médecins spécialistes étaient employés dans le cabinet d'urgence pour enfants et adolescents, dont certains à temps partiel. Le taux de réponse a été de 60%. Des réponses complètes ont été données à toutes les questions des questionnaires retournés.

L'étude a été réalisée en tant que travail de master à l'Université de Zurich et répond à toutes les exigences correspondantes. Une autorisation de la commission d'éthique n'a pas été nécessaire.

## Résultats

### Impact des Medical Scribes sur les médecins spécialistes

Les deux tiers des médecins spécialistes ont répondu spontanément à la question ouverte que le contact médecin-patient s'était amélioré grâce à la présence d'un Medical Scribe et qu'un gain de temps ainsi qu'une augmentation de l'efficacité étaient perceptibles (fig. 1). La moitié des médecins interrogés ont en outre déclaré spontanément qu'ils se sentaient nettement soulagés lorsque la charge de travail était élevée. De plus, il a été mentionné spontanément à plusieurs reprises que le plaisir au tra-

vail s'est accru et que le sentiment de travail en équipe s'est renforcé. Pour les questions fermées, il est apparu que les 2/3 des répondants considéraient que la qualité de l'interaction et de la communication avec les patientes/patients et leurs parents s'était améliorée et qu'ils parvenaient mieux à fournir des soins de qualité aux patientes/patients dans des situations particulièrement stressantes lorsqu'ils étaient soutenus par un Medical Scribe (fig. 2). Par ailleurs, 83% des médecins interrogés ont estimé que le rapport entre le travail auprès des patientes/patients et le temps consacré à la documentation s'était amélioré après l'introduction des Medical Scribes. La présence de Medical Scribes a entraîné une réduction du niveau de stress personnel chez les 2/3 des personnes interrogées. Enfin, tous les médecins spécialistes participants étaient unanimes quant au fait que la présence de Medical Scribes avait amélioré leur satisfaction personnelle vis-à-vis de leur travail au cabinet d'urgence et que les Medical Scribes avaient contribué à une amélioration générale de l'atmosphère de travail au sein du cabinet d'urgence.

### Impact du travail de Medical Scribe sur les étudiants en médecine travaillant eux-mêmes comme Medical Scribes

L'effet le plus marquant du travail en tant que Medical Scribe a été un gain de compétences et

de connaissances, qui les a particulièrement bien préparés à l'année d'études à option, mais qui a également eu un effet positif sur les études dans leur ensemble (fig. 3). Il s'est en outre avéré que le travail d'appoint a contribué de manière décisive à façonner l'image de la profession de médecin et qu'une partie des Medical Scribes a gagné en motivation pour les études et la profession de médecin. Deux Medical Scribes ont critiqué la limitation du temps libre liée au travail d'appoint, mais les deux étaient d'accord sur le fait que les avantages l'emportaient sur cet inconvénient. Certains participants et participantes ont également fait état d'un gain personnel de confiance en soi en général et en matière d'intégration dans une équipe, ainsi que d'une réduction de la peur de situations nouvelles et de la rencontre de nouvelles personnes.

## Discussion

L'introduction de Medical Scribes a eu des effets tout à fait positifs pour les médecins spécialistes. Pour une grande partie des médecins interrogés, les Medical Scribes ont entraîné une réduction directe du niveau de stress ressenti personnellement pendant le travail. En outre, le sentiment d'efficacité personnelle s'est nettement amélioré, en ce sens que les médecins spécialistes se sont sentis plus efficaces, qu'ils

ont jugé l'interaction et la communication avec les patientes/patients et leurs parents nettement meilleures et qu'ils ont pu offrir des soins de qualité aux patientes/patients même dans des situations de stress. En fin de compte, toutes les personnes interrogées ont constaté une amélioration de l'atmosphère de travail et une augmentation de la satisfaction personnelle au travail. L'introduction de Medical Scribes entraîne donc des améliorations qui ont toutes le potentiel de réduire le risque de burnout.

Les étudiantes et étudiants en médecine travaillant comme Medical Scribes ont non seulement acquis des compétences et des connaissances, mais ont aussi gagné en motivation pour leurs études de médecine et leur future profession de médecin. Ils ont pu se faire une image réaliste de la profession de médecin, s'exercer à ce que l'on appelle les soft skills, comme l'intégration dans une équipe ou la gestion de situations nouvelles, et renforcer leur confiance en soi. Ainsi, le travail de Medical Scribes ne devrait pas seulement leur permettre de réussir leurs études à court terme, mais aussi de bien se préparer à la transition vers la vie professionnelle après l'examen d'État.

Nos résultats se recoupent avec ceux d'études internationales [7, 10]. Une étude de plus grande envergure devrait être menée pour déterminer si une utilisation plus vaste des Medical Scribes permet effectivement de réduire le taux de burnout et d'éviter les abandons prématurés de la profession de médecin clinicien. Le présent travail montre qu'il existe également un potentiel en Suisse. Il est dès lors d'autant plus intéressant d'exploiter ce potentiel qu'il est parfaitement démontré dans la littérature que l'introduction de Medical Scribes se justifie en premier lieu par des considérations économiques. Il existe ainsi une possibilité extraordinaire d'améliorer la santé et la motivation des médecins, et même d'améliorer le résultat économique.

### Remarque:

Le présent travail fait partie d'un vaste travail de master réalisé par Giannina Buzzi en 2021 à la Faculté de médecine de l'Université de Zurich. D'autres aspects ont également été étudiés dans le cadre de ce travail de master. Il a notamment été possible de démontrer que la qualité des comptes rendus s'est améliorée après l'introduction de Medical Scribes. Le travail en question peut être obtenu auprès des auteurs.

### Correspondance

Dr. med. Urs Zimmermann  
Klinik für Neonatologie und  
Kinder- & Jugendmedizin  
Spital Bülach AG  
Spitalstrasse 24  
CH-8180 Bülach  
[urs.zimmermann\[at\]spitalbuelach.ch](mailto:urs.zimmermann[at]spitalbuelach.ch)

### Références

- Goehring C, Bouvier Gallacchi M, Künzi B, Bovier P. Psychosocial and professional characteristics of burnout in Swiss primary care practitioners: a cross-sectional survey. *Swiss Med Wkly*. 2005 Feb;135(7-8):101–8.
- von Känel R. Le burnout et la résilience chez les médecins. *Primary and Hospital Care: Médecine Interne Générale*. 2017;17(3):51–6.
- Arigoni F, Bovier PA, Sappino AP. Trend of burnout among Swiss doctors. *Swiss Med Wkly*. 2010 Aug;140:w13070.
- Bolliger C, Golder L, Jans C. Der Ausstieg aus der kurativen ärztlichen Tätigkeit. Schlussbericht. Bern: Büro Vatter/gfs.bern; 2016.
- Shanafelt TD, Bradley KA, Wipf JE, Back AL. Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program. *Ann Intern Med*. 2002 Mar;136(5):358–67.
- Arya R, Salovich DM, Ohman-Strickland P, Merlin MA. Impact of scribes on performance indicators in the emergency department. *Acad Emerg Med*. 2010 May;17(5):490–4.
- Ziemann M, Erikson C, Krips M. The Use of Medical Scribes in Primary Care Settings: A Literature Synthesis. *Med Care*. 2021 Oct;59(10 Suppl 5):S449–56.
- Hess JJ, Wallenstein J, Ackerman JD, Akhter M, Ander D, Keady MT, et al. Scribe Impacts on Provider Experience, Operations, and Teaching in an Academic Emergency Medicine Practice. *West J Emerg Med*. 2015 Sep;16(5):602–10.

- Bank AJ, Gage RM. Annual impact of scribes on physician productivity and revenue in a cardiology clinic. *Clinicoecon Outcomes Res*. 2015 Sep;7:489–95.
- Gidwani R, Nguyen C, Kofoed A, Carragee C, Rydel T, Nelligan I, et al. Impact of Scribes on Physician Satisfaction, Patient Satisfaction, and Charting Efficiency: A Randomized Controlled Trial. *Ann Fam Med*. 2017 Sep;15(5):427–33.

Annonce



**7. SGAIM Herbstkongress**  
21.–22.09.2023 Kongresshaus Zürich

Besuchen Sie uns an unserem Stand – Wir freuen uns auf Sie

**SWISS HEALTH WEB**

Powered by:  
**EMH Media**  
SCHWEIZERISCHER ÄRZTEVERLAG  
EDITIONS MEDICALES SUISSES