

Travail de diplôme

Mapi Fleury, Pharmacie des HUG, 1211 Genève 14

Résumé

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont maintenant omniprésentes dans le domaine de la santé (TICS). Certains annoncent que les TICS vont sauver l'humain de sa faillibilité proverbiale. D'autres s'insurgent devant ces machines qui compliquent les processus et génèrent du brouillard dans un contexte de soins déjà passablement assombri par les restrictions budgétaires. Qui croire ?

Ce travail propose une méthode d'étude des TICS, la *system-a-TICS*. Un passage au travers des 5 blocs de ce mémoire permet au lecteur de comprendre comment la méthode a été construite, comment elle a été appliquée à l'administration des médicaments en oncologie, puis comment la transférer vers son milieu de soins afin d'appliquer un *primum non nocere* électronique.

Pour autant, le fait de ne pas nuire concerne ici les torts que la TICS pourrait causer au patient, mais également au soignant dans son système de travail.

L'ergonomie ou *human factor* (HFE) est justement la discipline scientifique concernée par la compréhension des interactions entre les humains et d'autres éléments d'un système. Elle permet l'application de théorie, principes, données et méthodes pour dessiner puis subséquemment optimiser le bien-être humain et la performance globale du système. Tout est ici affaire d'interfaces : l'individu réalise des tâches avec des outils et technologies variés, dans un environnement physique, sous certaines conditions organisationnelles. Une vaste recherche bibliographique sur le thème HFE fonde donc la *system-a-TICS*.

L'observation de ce système au moyen de la méthode permet de dire que l'application clinique CytoAdmin, utilisée pour la vérification électronique ultime des chimiothérapies au lit du patient, a une balance-bénéfice risque satisfaisante. C'est bien de balance bénéfice-risque qu'il s'agit, la TICS est considérée dans ce mémoire comme un nouveau remède dans l'arsenal thérapeutique, et donc traité comme tel. Ses effets indésirables tiennent tout d'abord à sa galénique : le parc informatique qui compose son squelette doit être solide. Les événements indésirables sont également liés aux modifications que la TICS opère sur les processus, les flux de travail ou workflows. Grâce à une évaluation, un suivi attentif et le soutien des individus, ces modifications peuvent être métabolisées à la satisfaction de tous, et déboucher sur de nouveaux développements informatiques.

Les paramètres cinétiques et indicateurs de la TICS ne sont pas oubliés ; ce travail fait une part belle au suivi des concentrations thérapeutiques, au taux de scanning, et à l'adaptation du traitement aux individus résistants, fonctionnels ou experts du domaine TIC. La pharmacovigilance de la TICS est également évoquée au travers des stratégies de détection de ses effets indésirables.

Les individus, patients ou soignants, doivent en effet rester le centre de nos préoccupations. L'ergonomie des soignants profite à la sécurité des patients. Ce mémoire propose une vision holistique du système de travail de la santé. Parce que si l'enfer, c'est les autres, on n'est rien non plus sans eux.