

MOTS CLÉS

Professionnel de santé
 Personnel hospitalier
 Numérique
 Santé
 E-santé
 Formation
 Patient
 Communauté
 interhospitalière
 PACA-Est



expérience

COMPÉTENCES

Accompagner la révolution numérique

Former les professionnels et les patients

L'environnement numérique dans le domaine de la santé bouleverse les pratiques des professionnels. Cette révolution des outils, des modes de raisonnement et des modèles relationnels ⁽¹⁾ nécessite un accompagnement. Depuis plusieurs années, la communauté interhospitalière PACA-Est, regroupant une vingtaine d'établissements de santé, organise des rencontres pour les professionnels hospitaliers sur des sujets d'actualité ainsi que des modules de formation dédiés aux patients et représentants d'usagers. L'invasion du numérique dans l'activité des professionnels et dans la prise en charge des patients a entraîné l'organisation, en 2014, de formations sur la « e-santé ».

La e-santé, qui peut se définir comme un ensemble d'activités, services et systèmes appliqués aux domaines de la santé et pratiqués au moyen des technologies de l'information et de la communication (TIC), s'étend progressivement à l'ensemble de nos activités, de l'équipement des postes de travail à la télémédecine, de l'accès aux sites Internet de santé à la santé mobile ⁽²⁾. Il paraît aujourd'hui indispensable d'accompagner les professionnels par des actions de formation et de leur permettre ainsi d'actualiser leurs connaissances et leurs pratiques dans ce domaine riche, récent et en constante évolution qu'est l'information numérique en santé. Les patients, acteurs à part entière de cette révolution, sont également invités à participer.

Les objectifs de formation

Les nombreuses interrogations que suscite l'utilisation de nouveaux outils nous offrent l'opportunité de réactualiser, en commun, la pratique quotidienne des professionnels de santé

hospitaliers ou libéraux comme celle des personnels hospitaliers administratifs ou techniques.

Comment évolue la relation entre le professionnel de santé et son patient avec ce nouvel usage des outils numériques, qu'il s'agisse de sites Internet d'information médicale, de consultation par télémédecine, de l'utilisation de smartphones, tablettes ou d'objets connectés ⁽³⁾? Les objectifs de formation sont issus de ce questionnement.

Depuis une vingtaine d'années, on voit évoluer la place du patient dans la prise en charge de sa santé. Le patient que nous avons connu, passif, assisté, confiant tous les aspects de sa santé aux « experts » soignants, s'est autonomisé progressivement, dans un contexte sociétal et législatif qui l'y autorise. Souvenons-nous des premiers États généraux du cancer en 1998, suivis par la loi du 4 mars 2002 qui donnait accès du patient à son dossier et imposait aux professionnels une information préalable du patient à chaque étape de sa prise en charge. Les associations d'usagers en santé prenaient une place déterminante. L'évolution vers la démocratie sanitaire, actée par la loi Hôpital, patients, santé, territoires

Dr Colette DAHAN

Praticien hospitalier
 en santé publique,
 CHU de Nice
 Coordonnateur
 formations,
 communauté
 interhospitalière
 PACA-Est (CIPE)

Dr Sylvia BENZAKEN

Vice-présidente
 de la CME, CHU de Nice
 Présidente, communauté
 interhospitalière
 PACA-Est (CIPE)

(HPST) de 2009, inaugurerait l'entrée des représentants de patients dans les institutions. L'évolution numérique vient accompagner et accélérer ce phénomène, avec le partage de l'information via les sites Internet et le partage des outils avec la santé connectée. Les patients sont-ils prêts à prendre en charge leur santé et cela remet-il en question la place des professionnels soignants ? Comment faire évoluer la relation soignant/soigné avec cette information partagée (4) ? Cette évolution doit bénéficier d'une réflexion active et réactive, qui suive le rythme de l'accélération technique et s'adapte à l'émergence continue d'initiatives : la formation des professionnels nous semble un levier essentiel, et elle-même doit adapter ses modalités au nouveau modèle sociétal de prise en charge de la santé qui s'annonce. Le professionnel pourrait voir son positionnement modifier : d'expert catégorique, il pourrait devenir guide du parcours de santé de son patient. Le patient d'aujourd'hui souhaite pouvoir bénéficier de toutes les approches possibles, de la chirurgie à la chimiothérapie, qui demeurent des domaines plus réservés au « monde médical », mais aussi de la prévention et des médecines dites « alternatives » susceptibles d'améliorer son bien-être. Cependant, les sondages montrent que, bien que souhaitant maîtriser son parcours de soins lorsqu'il le peut, c'est vers le professionnel de santé qu'il se tourne pour guider ses choix (5).

La formation mise en place par la communauté interhospitalière PACA-Est (CIPE) s'appuie sur une méthodologie analytique et réflexive : l'analyse des pratiques professionnelles, couplée à l'actualisation constante des connaissances sur les nouveaux outils, doit permettre d'accompagner l'évolution des pratiques vers une meilleure prise en charge du patient, qui demeure l'objectif prioritaire (6).

NOTES

(1) « L'innovation et le numérique de Michel Serres », conférence, 2013 - www.canal-u.tv/video/universite_paris_1_pantheon_sorbonne/michel_serres_innovation_et_le_numerique.11491

M. Atlan, R.-P. Droit, *Humain : une enquête philosophique sur ces révolutions qui changent nos vies*, Flammarion, 2012.

(2) L'avis du Cnom sur le livre vert de la Commission européenne – www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/reponse_ordre_des_medecins_france_consultation_publicque_livre_vert_msante_juillet_2014_2.pdf

(3) Livre vert de la CE http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-394_fr.htm

(4) « Vers une meilleure intégration d'internet à la relation médecin/patient », enquête Ipsos/Cnom, mai 2010.

(5) Sondage TNS/Sofres, « Le Web, un facilitateur de la consultation », *Quotidien du médecin*, 11/4/2013.

(6) Enquête HAS auprès des professionnels, résultats présentés au cours du congrès de médecine générale du 24/06/2011 - http://fr.slideshare.net/HAS_Sante/plus-de-deux-français-sur-trois-sur-internet-quel-impact-pour-vous-généralistes

(7) Cnom, journée « Éthique dans les usages du numérique en santé », 14/11/2012.

Cnil, « Le corps nouvel objet connecté » - http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/La_CNIL_publications/DEIP/CNIL_CAHIERS_IP2_WEB.pdf

(8) Apssis, « Vade-mecum des objets connectés » - www.apssis.com/#/publications-apssis/4395697

D'autres questions importantes sont évoquées :

» quels sont les enjeux éthiques de cette évolution (7) ?

» quels sont les risques réels concernant la sécurité des données numériques en santé ?

» la confidentialité, principe majeur de nos déontologies, est-elle assurée par l'utilisation de nos systèmes d'information ?

» l'hôpital numérique d'aujourd'hui et de demain s'engage-t-il dans la voie des référentiels de qualité exigés par nos procédures de certification ?

Nous avons articulé autour de ces questions les objectifs de cette formation, qui peuvent être résumés ainsi :

» actualiser les connaissances des professionnels et des usagers et favoriser la réflexion sur les enjeux de cette évolution ;

» utiliser l'offre numérique pour améliorer la prise en charge du patient ;

» faire émerger une nouvelle relation professionnel/patient éclairé.

Afin de répondre à ces objectifs, les modalités pédagogiques s'appuient sur une réflexion commune et transversale avec des experts nationaux de chacun de ces aspects, ainsi que sur la communication de l'expérience des acteurs de terrain, de façon à apporter des éléments de réponses à ces diverses questions et, ainsi, à améliorer l'appropriation de ces nouveaux outils par les professionnels. L'information partagée étant un des enjeux de cette révolution, il nous a paru opportun d'ouvrir l'ensemble de ces formations à un public large réunissant professionnels de santé hospitaliers ou libéraux, personnels hospitaliers administratifs ou techniques, patients, représentants d'usagers ou d'associations de patients.

Le programme de formation

En 2014, ces questions ont été traitées au cours de cinq modules de formation. Des modules d'une demi-journée ont été organisés au CHU de Nice sur trois thèmes.

La e-santé dans la relation thérapeutique

Ce premier thème, étudié dans ses aspects communs avant d'être décliné en modules de spécialités médicales (prescription numérique en nutrition et en psychiatrie), est inspiré par le rapport ministériel de septembre 2012 n°2012/10/CGEIIET/SG : « De l'information du patient à la démocratie sanitaire : enjeux et conditions d'un usage efficient des technologies ». En effet, parmi les évolutions de la e-santé, de nombreux outils favorisent et enrichissent l'accès à l'information, pour les professionnels comme pour les patients. Lors de la dernière décennie, l'apparition de sites Internet d'information santé à destination du grand public a considérablement modifié l'approche cognitive de la maladie par le patient, ainsi que, parfois, son attitude envers le soignant représentant la connaissance médicale. Parallèlement, les soignants, en particulier le médecin, ont constamment accès aux sites d'information pour actualiser ou compléter leurs connaissances ou avoir accès à une information ponctuelle (8). Si certains pays ont tenté d'encadrer l'accès du grand public à l'information, il s'avère que ces tentatives restent difficiles, que la dérive ou les risques, notamment d'automédication, qui inquiétaient les autorités sanitaires ne semblent pas se

produire et que nous entrons désormais, un peu contraints, dans l'ère de la confiance : nous devons envisager que le patient sera un acteur de santé suffisamment vigilant pour estimer la pertinence des informations auxquelles il accède ou qu'il demandera l'avis de son soignant afin d'utiliser à bon escient de telles données. Cette information disponible doit donc s'intégrer dans la relation de soin. Un dialogue sur ce thème doit pouvoir s'instaurer entre le médecin et son patient pendant la consultation, et il est temps d'envisager que le soignant puisse « prescrire » des sites d'information pertinente ainsi que des outils d'e-santé évalués. Lors de nos formations, cette question de la « nouvelle relation thérapeutique » a été étudiée sous différents angles : les regards de l'Ordre des médecins, de la Haute Autorité de santé (HAS), des associations de patients, de l'éducation thérapeutique, du psychiatre...

Sécurité et confidentialité des données numériques en santé

Ce deuxième thème est un aspect majeur et central de l'évolution des systèmes d'information : les personnels des établissements de santé doivent en connaître les aspects stratégiques, réglementaires, les règles et les enjeux. Un module de formation a été dédié à ces questions, suscitant de nombreux retours d'expérience et questionnements du public formé⁽⁹⁾.

L'hôpital numérique dans le processus de certification des établissements de santé

Ce dernier module a permis de réunir des représentants du ministère de la Santé et de la HAS pour éclairer les liens entre les différents référentiels et dispositifs⁽¹⁰⁾.

Les modalités pédagogiques

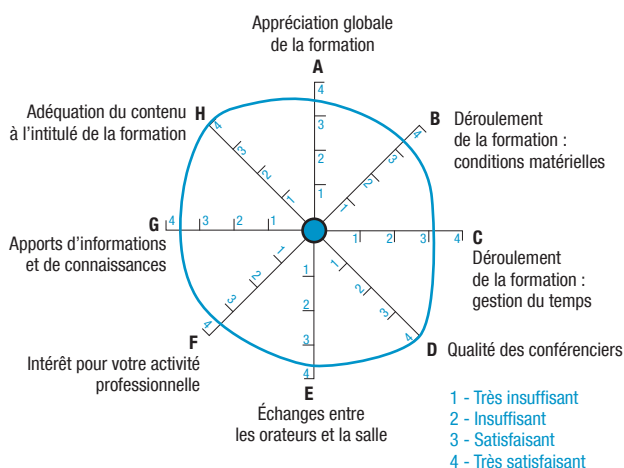
Elles sont similaires pour tous les thèmes : actualisation des connaissances grâce à des interventions d'experts nationaux, animation d'un débat avec présentation de retours d'expérience régionaux. Pour les professionnels de santé, ces modalités sont complétées par une analyse des pratiques des participants, et une évaluation à distance de l'impact de la formation.

De plus, des modules de prescription numérique de spécialité comportent l'étude des sites Internet de la spécialité à partir des recommandations de la HAS et des grilles de lecture préconisées dans ces recommandations⁽¹¹⁾, notamment celles de la Banque de données en santé publique⁽¹²⁾.

Ces différentes étapes et modalités pédagogiques ont permis d'obtenir la validation du développement professionnel continu (DPC)⁽¹³⁾ sous l'égide de l'organisme DPC CHU de Nice⁽¹⁴⁾. L'évaluation fait partie de la formation et est effectuée aux différentes étapes : pour tous, évaluation de la satisfaction des participants et pour ceux qui participent aux programmes de DPC, évaluation des connaissances en amont de la formation, évaluation des acquis en aval et, surtout, évaluation de l'impact dans les pratiques professionnelles.

Environ 200 personnes ont pu bénéficier en 2014 de ces formations : des professionnels de santé (un quart des participants sont médecins), des directeurs d'hôpital, des personnels

FIGURE 1
Participants formations 2014
Évaluation de leur satisfaction



administratifs et techniques, des usagers, des patients ou représentants d'usagers ou d'associations de patients (une vingtaine). L'évaluation de la satisfaction a pu confirmer que ces formations répondent à une réelle attente et les modalités ont reçu un bon accueil du public (sur une échelle d'appréciation entre 1 et 5, l'évaluation moyenne des différents critères habituels de satisfaction se situe entre 4 et 5). *Figure 1.*

Conclusion/perspectives

Le programme « Formations e-santé » a été présenté lors de l'étape PACA du Tour de France Numérique en santé. Son originalité a été récompensée par son élection comme lauréat régional, catégorie Formation, et nous avons été invités à le présenter lors de la finale nationale au colloque TIC Santé 2015 sur le thème : « Acteurs de santé, tous connectés - Vers une culture numérique partagée ». Ce thème de formation sera donc poursuivi en 2015 avec de nouveaux modules : un module d'actualités en e-santé, tant sur les aspects techniques que réglementaires avec la nouvelle loi de santé publique, des séminaires centrés sur les parcours de soins et la prise en charge des maladies chroniques, etc. ●

NOTES

(9) Cnil, « Le corps nouvel objet connecté », *op. cit.*

Cnil, www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNIL-Guide_professionnels_de_sante.pdf

(10) Hôpital numérique et certification - www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Hopital_numerique_-_Liste_de_correspondances_criteres_et_indicateurs_-_janvier_2013.pdf

(11) HAS, 2007 - www.has-sante.fr/portail/jcms/c_607174/fr/evaluation-de-la-qualite-des-sites-e-sante-et-de-la-qualite-de-linformation-de-sante-diffusee-sur-internet-revue-de-la-litterature

(12) Annuaire critique de sites de la Banque de données en santé publique - <http://asp.bdsp.ehesp.fr/Webs/>

(13) www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1288556/fr/developpement-professionnel-continu-dpc

(14) Numéro d'organisme : OGDPC n°1767.