



E-santé

Le numérique au service de la coordination
et de l'amélioration du parcours patient

Introduction

Les enjeux relatifs au développement de la e-santé au bénéfice des parcours sont aujourd'hui clairement partagés comme en témoignent les récents et importants investissements de la puissance publique : deux milliards d'euros ont été affectés au partage fluide, harmonisé et sécurisé des données de santé, dans le cadre du Ségur du numérique en santé.

Dans cette même perspective, la **feuille de route du numérique en santé 2023-2027** intègre l'e-santé dans les parcours à travers ses différents axes stratégiques : développer la prévention et rendre chacun acteur de sa santé, redonner du temps aux professionnels de santé et améliorer la prise en charge des personnes grâce au numérique, améliorer l'accès à la santé pour les personnes et les professionnels qui les orientent, déployer un cadre propice pour le développement des usages et de l'innovation numérique en santé.

Aujourd'hui, **74% des Français** estiment que l'e-santé améliore les parcours de soin (Ministère de la Santé et de la Prévention, 2023). Dans ce contexte, nous avons souhaité mettre en lumière la façon dont cela pouvait se matérialiser, sur le terrain, à travers trois témoignages :

- La **e-santé au service de la coordination sur les territoires** avec le retour d'expérience de SESAN sur le déploiement des plateformes régionales de coordination,
- La **e-santé au service de la coordination des actions de prévention** avec Goove App,
- La **e-santé au service des échanges entre professionnels médicaux** avec PulseLife.

Entretien avec Nourdine Bensalah et Philippe Rizand



Nourdine Bensalah
Directeur de département
Territoires et Innovation, GRADeS
SESAN



Philippe Rizand
Directeur du département
Développement de l'Offre,
GRADeS SESAN

Le numérique sert et accélère la coordination entre professionnels de la santé au bénéfice de la qualité du parcours patient, et ce, grâce à l'ancrage de plateformes de coordination régionales. En Ile-de-France, Santelien (édité par le consortium Coexya), en remplacement de la solution Terr-eSanté, est promu par l'Agence Régionale de Santé et sera mis en œuvre par le Groupement Régional d'Appui au Développement de la e-Santé (GRADeS) SESAN, afin de faciliter les échanges et partages d'informations entre professionnels et avec les patients franciliens. Ce projet est enrôlé dans le programme national « e-Parcours », en faveur du déploiement de services numériques territoriaux.

Quels constats dressez-vous en matière de coordination en santé sur le territoire francilien ?

La coordination est aujourd'hui une réalité et devient la préoccupation de tous les échelons, du local au national. Les collaborations entre praticiens libéraux et hospitaliers, entre territoires et entre acteurs du système de santé sont ancrées et structurées grâce à la mise en place de dispositifs accomplis (Dispositifs d'Appui à la Coordination – DAC ; Communautés Professionnelles Territoriales de Santé – CPTS ; Maisons de Santé Pluriprofessionnelles – MSP, etc.). A cette coordination pluriprofessionnelle, s'ajoutent les coordinations de réseaux par thématiques spécifiques, au bénéfice de pratiques communes, de partages d'expériences et de protocoles.

En quoi le numérique a pu être un accélérateur en matière de coordination en santé ces 5 dernières années ?

Le numérique outille la structuration des pratiques professionnelles. Il permet des gains d'efficacité à travers le partage d'informations ciblées et adaptées et en évitant les ressaisies, dans un contexte de démographie médicale tendue. Vecteur de la facilitation des prises en charge, le numérique est le liant entre les

différents acteurs impliqués dans le parcours du patient, au bénéfice de la qualité des accompagnements. Le numérique sécurise et fiabilise la circulation des informations, mettant à la disposition des soignants des outils matures et pérennes.

Quels sont selon vous les facteurs clés de succès pour développer encore davantage les usages numériques au service de la coordination et des parcours ?

Il s'agit de faire entrer le numérique au bon moment dans la dynamique de territoire ou de collaboration entre professionnels de santé. Le numérique doit venir en appui d'organisations matures et de modes de travail d'ores-et-déjà définis. Il faut avoir compris les enjeux et les besoins des métiers. L'outil numérique ne peut être pensé qu'en considération des préoccupations et besoins du terrain finement identifiés. Il aide à la structuration de ces besoins en apportant des solutions adaptées et efficaces.

L'investissement des pouvoirs publics, et notamment de l'Agence Régionale de Santé (ARS), est un levier majeur. L'(ARS) accompagne l'implémentation d'une culture du numérique, par son action directe auprès des territoires, par les missions qu'elles confient aux GRADeS, et par les ressources et moyens qu'elle met à disposition.

Le Ségur, tremplin dans l'adoption collective des outils numériques, pose un socle commun et une culture du numérique partagée et sécurisée. Il fertilise le terreau qui permet à la coordination numérique de pousser plus facilement.

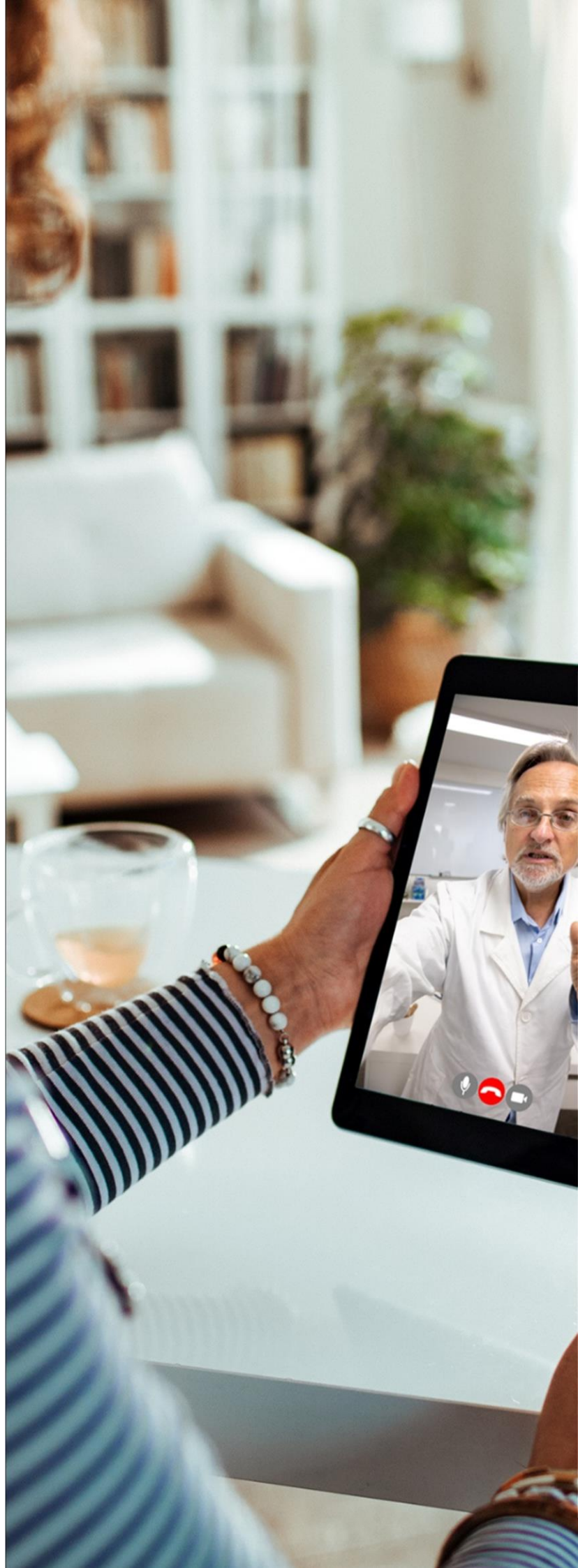
Enfin, les professionnels, utilisateurs des outils et services proposés, développent leur pouvoir d'agir et capacité à mobiliser différents outils de coordination numériques, notamment grâce à l'accompagnement des GRADeS, facteur clé pour la pérennité et le développement continu des usages numériques.

Quelles priorités en matière de déploiement par SESAN en Ile-de-France ?

Dans un contexte d'outils numériques multiples, riches et aux nombreuses fonctionnalités, il est impératif d'accompagner encore davantage les professionnels dans l'appropriation de ces services. Pour favoriser la compréhension d'un écosystème florissant et aux solutions toujours plus innovantes et nombreuses, l'articulation des outils locaux, régionaux et nationaux doit être un axe prioritairement travaillé. L'enjeu est d'offrir une vision claire et intelligible du paysage numérique.

Quelles sont les attentes concernant la solution Santelien qui viendra progressivement remplacer Terr-eSanté ?

Le changement de plateforme régionale de coordination en Ile-de-France, de Terr-eSanté à Santelien s'inscrit dans la volonté de SESAN de favoriser le partage de retours d'expériences et de pratiques interrégionales. Il s'agit notamment de faciliter les retours d'expériences entre régions utilisatrices de la solution, de développer la logique de communauté inter-régions dans l'objectif de capitaliser sur les retours, réussites et dysfonctionnements rencontrés dans les autres régions. Ce changement vise également à impliquer les industriels dans l'accompagnement des professionnels, et l'adaptation, l'interconnexion et la complémentarité de leurs outils avec l'Espace Numérique Régional de Santé (ENRS).



« L'outil numérique ne peut être pensé qu'en considération des préoccupations et besoins du terrain finement identifiés. Il aide à la structuration de ces besoins en apportant des solutions adaptées et efficaces. »

SESAN



Entretien avec Grégory Czaplicki



Grégory Czaplicki

Directeur du développement, des partenariats et du comité scientifique, Goove App

Goove, c'est un écosystème d'acteurs au service des parcours en exercice physique à but de santé, réunis autour d'une plateforme digitale unique de coordination, de suivi et de mise en relation. Goove App est placée sous le haut patronage de la Ministre déléguée chargée de l'organisation territoriale et des professionnels de santé et de la Ministre des Sports et des Jeux Olympiques et Paralympiques.

Quels constats dressez-vous en matière de coordination et de pilotage des actions de prévention en santé ?

A toutes échelles, nationale, régionale et locale, malgré la qualité de la Stratégie Nationale Sport-Santé (SNSS 2019-2024) précisant les actions, acteurs et indicateurs, les plans d'actions et programmes se développent sans qu'une stratégie commune et une coordination ne soient posées, impliquant parfois un manque de cohérence globale. « Qui fait quoi ? Qui pilote ? Qui met en œuvre ? » ; les réponses demeurent floues et difficiles à piloter. La gouvernance et l'organisation des actions doivent ainsi devenir prioritaires.

Quels accélérateurs identifiez-vous pour renforcer la coordination des actions de prévention ?

Il devient nécessaire d'agir à plusieurs niveaux de façon concomitante. D'abord, à l'échelle institutionnelle, le projet de Stratégie Nationale de Santé (SNS) 2023-2033 vise à rendre opérationnel le concept de « Santé dans toutes les politiques », et à façonner une stratégie systémique de prévention. Aussi, le projet de loi de financement de la Sécurité sociale 2024 intègre l'exigence de « parcours coordonnés renforcés ». Afin de territorialiser ses orientations stratégiques, la SNS souligne l'importance d'adapter les parcours aux réalités et enjeux de chaque territoire, au plus près des besoins des citoyens. Les professionnels devront être associés aux réflexions et co-construire les actions de

prévention. Enfin, sur le versant personnel, la SNS pose le principe de l'universalisme proportionné, combinaison d'approches universelles et ciblées, pour une meilleure prise en compte des souhaits et attentes du patient ou de la personne accompagnée.

Quels sont les apports de la e-santé et notamment de Goove App pour la coordination des actions de prévention ?

La web application Goove App contient le dossier de prévention partagé de 50 000 usagers, associant 1 900 professionnels intervenants et 3 000 prescripteurs. Elle propose aux usagers d'accéder à leurs propres données, pour en suivre l'évolution, mais également aux professionnels, pour assurer les échanges de données et la communication interprofessionnelle de manière sécurisée. L'application garantit la mise en réseau, la constitution d'un outil de pilotage, et la diffusion de contenus informatifs et préventifs à l'échelle nationale.

Comment les opérateurs d'actions de prévention peuvent-ils se saisir de Goove App et quels sont ses apports ?

Goove App facilite la coordination, la réalisation, le financement et l'évaluation des actions de prévention grâce à des accès sécurisés et simplifiés aux données personnelles et collectives, entre usagers, opérateurs et prescripteurs.

En partenariat avec des laboratoires de recherche dont l'IRMES, laboratoire d'épidémiologie de l'INSEP, les opérateurs accèdent à des innovations, notamment à des index de santé et de progression mesurant l'efficacité des actions de prévention.

La preuve d'un retour sur investissement de ces dernières étant une exigence prégnante, l'outil Goove Hub a spécifiquement été conçu pour les fédérations de patients, d'intervenants et les financeurs. Ces gestionnaires de réseaux d'acteurs de la prévention définissent, via l'outil, les critères des structures habilitées, leur attribuent des programmes, et suivent la réalisation et l'évaluation des actions déployées.



Entretien avec Paul-Emmanuel Boireau



Paul-Emmanuel Boireau
Directeur du développement,
PulseLife Pro

Dans un contexte général marqué par les pénuries de soignants, les équipes sont sous tension et ont besoin de travailler plus efficacement afin de libérer du temps de soin. PulseLife, au travers de son offre à destination des établissements PulseLife Pro, s'est fixé pour ambition de fluidifier et simplifier les échanges entre professionnels, qu'ils soient en ville ou en établissement. Grâce à cette solution, de nombreux usages peuvent se décliner pour contribuer à la coordination des professionnels à l'échelle d'un service ou d'une filière de santé.

Quels constats dressez-vous sur les besoins de coordination en santé ?

Le système de santé est à bout de souffle. Il faut faire mieux avec autant voire moins de moyens, et optimiser au mieux les ressources humaines disponibles. Nous sommes convaincus qu'il faut aider les professionnels de santé à mieux se coordonner, qui plus est, avec le besoin croissant d'améliorer les parcours patients.

90% des soignants ont besoin de mieux collaborer et 80% rencontrent des difficultés d'accès à des informations fiables. En moyenne par patient, sont dénombrés 20 appels, 5 conversations et 3 interruptions de tâches (étude Ramsay de PulseLife sur 12 services d'un établissement pilote pendant 6 mois en 2023).

De flagrantes difficultés communicationnelles demeurent dans les établissements. Beaucoup d'informations circulent au fil de l'eau avec des outils non institutionnalisés et non sécurisés. Le déficit d'interconnaissance entre professionnels, services et établissements entraîne des pertes d'efficacité. Les difficultés sont également importantes en matière de communication en ville.

Selon vous, quelles sont les principales difficultés rencontrées en matière de partage d'informations en santé ? Comment pensez-vous y répondre avec PulseLife Pro ?

Les difficultés sont d'ordre technologique et organisationnel. Les capacités techniques des solutions et la façon de procéder doivent être pensées de façon conjointes, c'est l'objectif de notre accompagnement. Sur le versant technique, PulseLife Pro propose un moteur de recherche permettant d'accélérer la prise de décision de manière éclairée, par la mise à disposition d'une base de connaissances aux sources officielles (recommandations des autorités et des sociétés savantes, calculateurs et scores), et de contenus ciblés en considération des spécificités de l'organisation. Par ailleurs, la messagerie instantanée et sécurisée assure un espace de communication interne à l'organisation, permettant aux professionnels d'orienter leurs demandes et de diffuser les informations obtenues aux bons interlocuteurs. Enfin, la solution permet également la constitution de tableaux de bord permettant le suivi des usages, et le pilotage des projets et déploiements. Sur le volet opérationnel, les équipes de PulseLife Pro s'attachent à comprendre les problématiques spécifiques à chaque établissement, puis à travailler de concert avec les soignants pour établir des flux de communication et de prises de décision adaptés et générateurs de valeur.

Quels sont les usages possibles au sein d'un établissement et avec la ville ?

PulseLife Pro cherche à fluidifier la collaboration à l'intérieur d'un service, entre services, et entre la ville et l'hôpital. Les professionnels médicaux et paramédicaux peuvent directement échanger, sans générer d'appels et de sursollicitations ; les praticiens libéraux et hospitaliers peuvent communiquer facilement en s'identifiant directement dans l'annuaire mis à disposition ; et ce, grâce à la création de canaux de communication dédiés qui permettent à tout membre d'en ajouter de nouveaux, concourant ainsi à la bonne information de toutes les personnes concernées, et réduisant ainsi les effets néfastes du passé (à savoir, les frustrations, les sursollicitations, la charge mentale et les échanges entre deux personnes uniquement).

Quels sont les apports pour l'organisation des filières de soins et des parcours ?

Les professionnels peuvent créer des outils pour communiquer de l'information actualisée, consommable et spécifique à leurs besoins sans solliciter le service informatique et sans compétence spécifique. Complémentaire aux services socles nationaux, PulseLife Pro permet d'améliorer la coordination de façon opérationnelle en s'intégrant à un service, une filière ou un parcours.

Contacts

Laëtitia Rault

Associée

Laetitia.rault@mazars.fr

Léa Dufour

Consultante

Lea.dufour@mazars.fr

Caroline Genard

Consultante

Caroline.genard@mazars.fr

Mazars est un groupe international et intégré spécialisé dans l'audit, la fiscalité et le conseil ainsi que dans les services comptables et juridiques*. Présents dans plus de 95 pays et territoires à travers le monde, nous nous appuyons sur l'expertise de plus de 47 000 professionnels – plus de 30 000 au sein de notre partnership intégré et plus de 17 000 via « Mazars North America Alliance » – pour accompagner les clients de toutes tailles à chaque étape de leur développement.

*Dans les pays où les lois en vigueur l'autorisent.

© Mazars 2024

mazars