



Atelier 5 : Les outils numériques





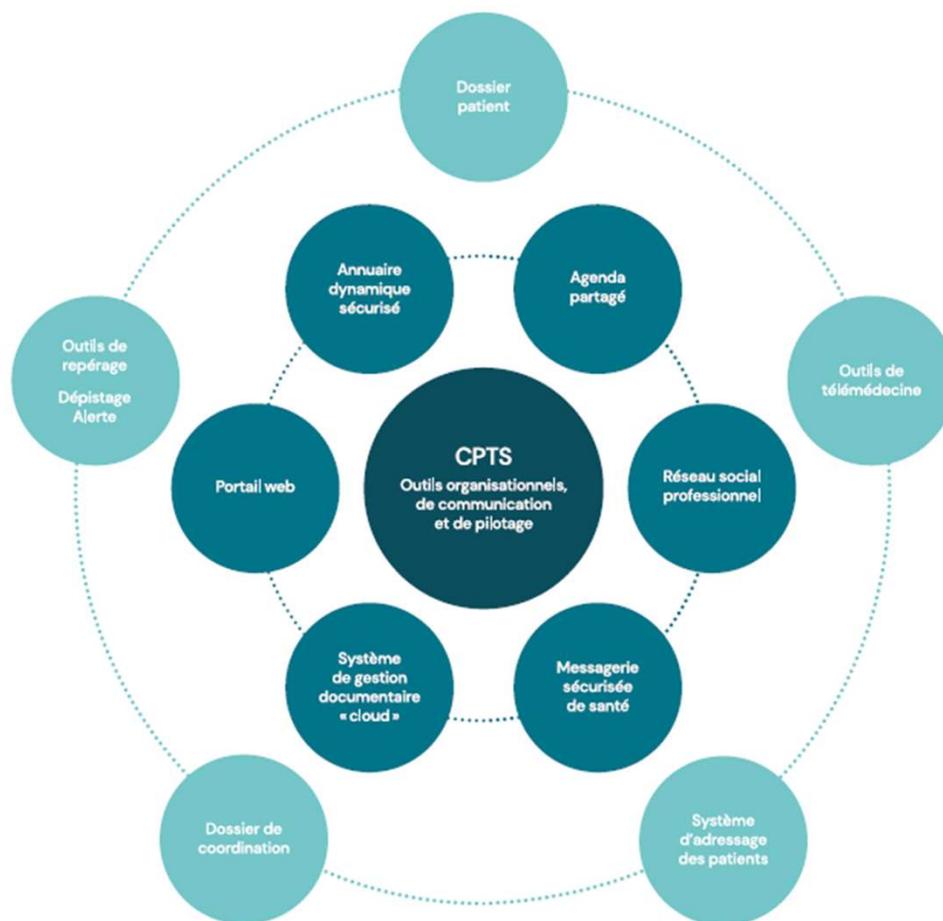
Analyse des résultats du questionnaire d'étude des besoins et outils numériques des professionnels de santé adhérents aux CPTS

Résultats de l'ensemble des territoires au 01/04/2022

URPS Médecins Hauts de France



- Accompagnement des CPTS de l'émergence jusqu'à l'opérationnalité
 - Enjeux : Assurer le démarrage opérationnel des CPTS avec l'utilisation d'outils leur permettant de :
 - Répondre aux besoins liés à la gestion de la CPTS ;
 - Répondre aux besoins liés à la mise en œuvre des actions de leur projet de santé.
- Beaucoup de solutions numériques : Souhait de CPTS d'être accompagnées sur le choix d'outils numériques
- Ségur de la santé : Accélération, par les pouvoirs publics, du virage numérique -> Moderniser, réguler et sécuriser les systèmes d'information



- **Coordination administrative et financière** (Outils organisationnels, de communication et de pilotage) :
 - Gestion de projet, de tâches et documentaire
 - Annuaire, calendrier, site web, réseaux sociaux, messagerie
 - Suivi des indicateurs ACI, gestion comptable, tableau de bord

- **Coordination médicale :**

Ces outils doivent être compatibles :

- Avec les autres outils d'échanges entre PS : dossier médical partagé, messageries sécurisées de santé, télésanté, et outils numériques de coordination « e parcours »
- Avec le bouquet de services numériques en cours d'élaboration

- Nécessité de cumuler différents systèmes et outils afin d'assurer une réponse aux missions des CPTS
- Des promesses et des défis
 - Praticité et gain de temps
 - Convergence vers un portail / bouquet unique
 - Formation en continue : acculturation, accompagnement à l'usage, adaptation aux changements
 - Sensibilisation aux risques cyber et à la réglementation en vigueur
 - Tenir compte de la fracture numérique
- Un travail collaboratif en région et au niveau national
 - Développement des coopérations
 - Partage d'expériences
 - Soutien d'une dynamique collective
 - **Accompagnement aux choix des outils**

- Etude menée par l'Union des URPS des Hauts-de-France, en partenariat avec l'ARS, sur les outils numériques utilisés ou souhaités dans le cadre des travaux des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS).
- Ce questionnaire a été élaboré à partir de retours d'expériences, d'échange avec les professionnels lors de nos accompagnements et des ateliers de travail tenus sur le sujet depuis quelques années.
- L'enquête a été lancée le 08 Mars 2022 et a permis de récolter 184 réponses au 01er Avril 2022 :
 - **150 réponses exploitables**
 - **4 CPTS avec plus de 20 retours**
 - **6 CPTS avec moins de 5 retours**
 - **Le temps de saisi moyen est de 8 minutes**

1. Descriptif des répondants
2. Pilotage de la CPTS
3. Besoins prioritaires socles
4. Besoins pour les missions
5. Besoins d'accompagnement
6. Retour d'expériences

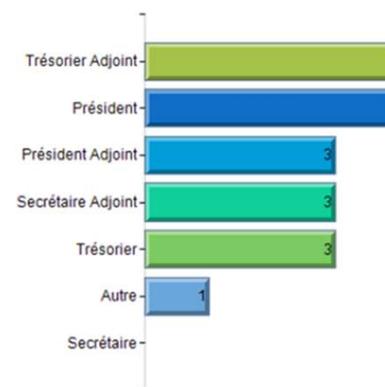
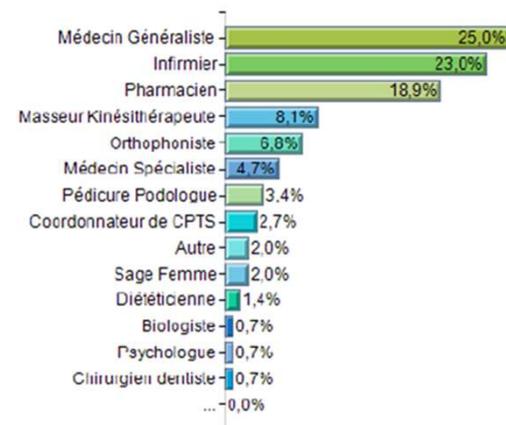
1. Descriptif des répondants

Résultats de l'ensemble des territoires au 01/04/2022

- 145 professionnels de santé et 3 autres professionnels du soin ont répondu à l'enquête ainsi que 4 coordonnateurs de 4 CPTS différentes.
- La moyenne d'âge des répondants est de 46 ans (min : 18 ans; maxi: 69 ans; écart-type : 10,7 ans)
- Parmi les professionnels de santé, 91% sont des libéraux, 5% sont des salariés et 4% ont une activité mixte
- 12.7% font partie du bureau. 5,4% font partie du Conseil d'administration et 8% participent à un groupe de travail propre au numérique

Votre profession :

Taux de réponse : 98,7%



2. Pilotage de la CPTS

Avez-vous identifié le besoin ? Quelle nécessité en avez-vous ?

	Oui et j'y ai répondu	Oui mais je n'y ai pas encore répondu	Non	Très utile	Utile	Peu utile	Pas du tout utile	Je n'ai pas compris l'item
Annuaire enrichi : Trouver d'autres professionnels de santé autour de moi	14,3%	71,4%	14,3%	86,7%	13,3%	0%	0%	0%
Messagerie instantanée : Echanger en temps réel des informations et des documents administratifs avec les membres de la CPTS	40%	47,6%	13,3%	86,7%	6,7%	6,7%	0%	0%
Echanger des informations avec les usagers	13,3%	46,7%	40%	53,3%	20%	13,3%	13,3%	0%
Envoyer des questionnaires aux usagers	6,7%	46,7%	46,7%	33,3%	33,3%	20%	13,3%	0%
Créer un site web (accès public)	60%	26,7%	13,3%	61,5%	38,5%	0%	0%	0%
Disposer d'un réseau social entre professionnels*	26,7%	53,3%	20%	64,3%	21,4%	14,3%	0%	0%

*Canaux permettant de regrouper les bons professionnels et les bonnes informations afin de partager des idées, des décisions.

	Avez-vous identifié le besoin ?			Quelle nécessité en avez-vous ?				
	Oui et j'y ai répondu	Oui mais je n'y ai pas encore répondu	Non	Très utile	Utile	Peu utile	Pas du tout utile	Je n'ai pas compris l'item
Réaliser des réunions en visio	78,8%	21,4%	0%	57,1%	28,6%	14,3%	0%	0%
Aider à l'organisation des réunions en visio ou en présentiel (envoi des invitations, partage des documents, envoi du compte-rendu)	61,5%	38,5%	0%	50%	28,6%	7,1%	0%	14,3%
Disposer d'un outil de gestion de projet (suivi des tâches, organisation des groupes de travail, temps passé)	35,7%	57,1%	7,1%	64,3%	28,6%	7,1%	0%	0%
Disposer d'un outil de gestion financière pour la comptabilité	42,8%	42,8%	14,3%	64,3%	14,3%	14,3%	0%	7,1%
Disposer d'un outil de gestion des budgets (ACI)	28,8%	50%	14,3%	64,3%	14,3%	14,3%	0%	7,1%

3. Besoins prioritaires socles

Quelle est selon vous l'importance des besoins ci-après ?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne me prononce pas
Les outils que j'utilise doivent pouvoir fonctionner sans accès internet et se synchroniser une fois que j'ai récupéré cet accès (Asynchrone)	46,4%	32,8%	5,6%	2,4%	12,8%
Je dois disposer de l'outil numérique sur ordinateur, tablette et smartphone	69,6%	28%	0,8%	0%	1,6%
L'hébergement de mes données et de celles du patient doit respecter le règlement RGPD Européen	81,6%	16%	0%	0%	2,4%
L'utilisation de mes données et celles de mes patients ne doit pas être faites à des fins commerciales (exemple : se voir forcer la main pour souscrire à de nouveaux services)	95,2%	4,8%	0%	0%	0%
La solution doit être facile à utiliser	87,2%	12,8%	0%	0%	0%

Quelle est selon vous l'importance des besoins ci-après ?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne me prononce pas
Les solutions doivent pouvoir communiquer facilement entre elles (exemple : éviter les doubles saisies)	88,3%	11,7%	0%	0%	0%
L'outil numérique ne doit pas me demander un temps supplémentaire pour l'usage du DMP (Projet Mon Espace Santé)	83,3%	12,5%	1,7%	0%	2,5%
La gratuité des services que je vais utiliser dans le cadre de la CPTS me semble cohérente	75,8%	20%	0,8%	0%	3,3%
Il me devra être possible de souscrire à des options supplémentaires payantes en fonction de mes besoins spécifiques	25,8%	37,5%	16,7%	9,2%	10,8%
Je ne souhaite pas m'engager avec un fournisseur de solution numérique plusieurs mois lors de la souscription du service.	59,2%	24,2%	5,8%	1,7%	9,2%

4. Besoins pour les missions

Dans le cadre de la mission des Soins Non Programmés et de l'accès à un médecin traitant pour tous, vous avez besoin d'outil de télésanté (Télémédecine, Télésoin*):

	Avez-vous identifié le besoin ?		Quelle nécessité en avez-vous ?				
	Oui	Non	Très utile	Utile	Peu utile	Pas du tout utile	Je n'ai pas compris l'item
Un outil de téléconsultation	57,9%	42,1%	31,6%	34,7%	16,3%	12,2%	5,1%
Un outil de téléconsultation avec agenda	44,4%	55,6%	25,5%	25,5%	24,5%	17%	7,4%
Un outil de téléconsultation accompagnée d'un professionnel de santé	46,2%	53,8%	26,9%	25,8%	16,1%	18,3%	12,9%
Un outil de téléconsultation (cabine) permettant la prise de constantes par le patient lui-même	25,9%	74,1%	12,9%	16,5%	31,8%	32,9%	5,9%
Un outil de soin à distance (Télésoin*)	38,3%	61,7%	15,3%	27,1%	28,2%	20%	9,4%

*Télésoin : Accompagnement d'un patient, par un pharmacien ou un paramédical, grâce au numérique (visio sécurisée avec échange d'information et de document)

Besoins pour les missions (2)

Mission des Soins Non Programmés et de l'accès à un médecin traitant pour tous (n = 108)

	Avez-vous identifié le besoin ?		Quelle nécessité en avez-vous ?				
	Oui	Non	Très utile	Utile	Peu utile	Pas du tout utile	Je n'ai pas compris l'item
Un outil de téléexpertise entre professionnels du territoire (médecins, pharmaciens et paramédicaux)	69,9%	30,1%	32,7%	45,9%	7,1%	7,1%	7,1%
Un outil pour développer des ateliers d'ETP individuels (Education Thérapeutique du Patient) virtuels	61%	39%	24,5%	47,9%	16%	7,4%	4,3%
Un outil pour développer des ateliers d'ETP collectifs (Education Thérapeutique du Patient) virtuels	56,2%	43,8%	26,9%	37,6%	21,5%	9,7%	4,3%

Besoins spécifiques d'outils numériques identifiés dans le cadre de vos échanges / activités avec les autres professionnels de votre CPTS :

	Avez-vous identifié le besoin ?			Quelle nécessité en avez-vous ?				
	Oui et j'y ai répondu	Oui mais je n'y ai pas encore répondu	Non	Très utile	Utile	Peu utile	Pas du tout utile	Je n'ai pas compris l'item
Annuaire : Trouver d'autres professionnels autour de moi pour mes patients	29,4%	58,8%	11,8%	56,5%	39,1%	1,1%	2,2%	1,1%
Messagerie Instantanée* : Communiquer avec d'autres professionnels de santé du territoire	39,8%	54,4%	5,8%	68,8%	28%	2,2%	1,1%	0%
Messagerie Instantanée* : Communiquer avec d'autres professionnels du médico-social et du social	18,4%	67%	14,6%	55,7%	34,1%	6,8%	2,3%	1,1%
Messagerie Instantanée* : Communiquer avec vos patients avec ou sans pièces jointes	24,5%	48%	27,5%	46%	36,8%	13,8%	2,3%	1,1%
Visioconférence : Réaliser des Réunions Concertations Pluriprofessionnelles (RCP) sécurisées avec d'autres professionnels de santé	16,8%	60,4%	22,8%	39,3%	47,2%	9%	1,1%	3,4%
Espace documentaire partagé : Récupérer facilement les documents relatifs à mes patients demandés par moi-même (ordonnance, courriers de sortie, d'hospitalisation et fiches de liaison)	21,6%	66,7%	11,8%	44,6%	42,2%	7,2%	1,2	4,8%

* Messagerie Instantanée : échanger des informations et des documents en temps réel via un outil sécurisant leur transfert

	Avez-vous identifié le besoin ?			Quelle nécessité en avez-vous ?				
	Oui et j'y ai répondu	Oui mais je n'y ai pas encore répondu	Non	Très utile	Utile	Peu utile	Pas du tout utile	Je n'ai pas compris l'item
Espace documentaire partagé : Récupérer facilement les documents utiles de mes patients demandés par d'autres professionnels (fiches de liaison, ...)	15,3%	67,3%	17,3%	44,6%	42,2%	7,2%	1,2%	4,8%
Téléphonie Intelligente : Disposer d'un standard automatique pour filtrer les appels (bascule vers le professionnel de garde en journée, vers un secrétariat spécifique)	14,4%	33%	52,6%	30,7%	26,7%	21,3%	14,7%	6,7%
Agenda de territoire : Consulter les disponibilités des professionnels de santé de mon territoire	15,2%	59,6%	25,3%	49,4%	34,2%	7,6%	5,1%	3,8%
Agenda de territoire : Prendre rendez-vous entre professionnels de mon territoire	15,2%	59,6%	25,3%	49,4%	36,4%	7,8%	2,6%	3,9%
Parcours : Suivre mes patients inclus dans les parcours choisis par ma CPTS	9,5%	63,2%	27,4%	40,5%	35,4%	13,9%	2,5%	7,6%
Prévention : Alerter d'une détresse d'un patient à l'équipe de prise en charge	11,5%	63,5%	25%	50,4%	35,2%	8,1%	3,1%	3,3%

5. Besoins d'accompagnement

Dans vos usages numériques, vous avez besoin d'être accompagné pour :

	Avez-vous identifié le besoin ?			Quelle nécessité en avez-vous ?				
	Oui et j'y ai répondu	Oui mais je n'y ai pas encore répondu	Non	Très utile	Utile	Peu utile	Pas du tout utile	Je n'ai pas compris l'item
Faire un choix dans les différents outils numériques proposés	12,9%	51,6%	35,5%	26,3%	51,3%	10,5%	6,6%	5,3%
Négocier la meilleure offre pour les outils numériques	12%	54,3%	33,7%	34,7%	50%	8,3%	4,2%	2,8%
Développer mes usages des outils proposés par ma CPTS : Outil de coordination autour du patient	8,6%	65,6%	25,8%	34,7%	53,3%	4%	4%	4%
Développer mes usages des outils proposés par ma CPTS : Outil de consultation à distance	9,7%	46,2%	44,1%	18,9%	45,9%	20,3%	13,5%	1,4%
Développer mes usages des outils proposés par ma CPTS : Outil de soins à distance (Télésoin)	8,7%	33,7%	57,6%	15,3%	45,8%	23,6%	13,9%	1,4%
Développer mes usages des outils proposés par ma CPTS : Outil de Téléexpertise	7,6%	41,3%	51,1%	23,6%	41,7%	22,2%	11,1%	1,4%

	Avez-vous identifié le besoin ?			Quelle nécessité en avez-vous ?				
	Oui et j'y ai répondu	Oui mais je n'y ai pas encore répondu	Non	Très utile	Utile	Peu utile	Pas du tout utile	Je n'ai pas compris l'item
M'informer sur les actualités de ma CPTS depuis leur site web	22%	51,6%	26,4%	37,1%	51,4%	7,1%	2,9%	1,4%
M'informer sur les actualités de ma CPTS depuis leur réseau social professionnel	18,9%	47,8%	33,3%	30%	54,3%	8,6%	4,3%	2,9%
Disposer d'un SAV pour poser mes questions et mes difficultés par rapport aux outils numériques	13,2%	57,1%	29,7%	38,2%	52,9%	4,4%	2,9%	1,5%
Être accompagné(e) en matière de RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)	7,7%	59,3%	33%	35,2%	50,7%	8,5%	4,2%	1,4%
Être accompagné(e) en matière de cybersécurité	8,8%	59,3%	31,9%	40%	48,6%	8,6%	1,4%	1,4%
Être formé aux notions de base informatique	13,2%	35,2%	51,6%	30,9%	42,6%	10,3%	14,7%	1,5%

6. Retour d'expérience

- Sur 68 participants, 67,6% utilisent une Messagerie sécurisée de santé, mais il y a également 50,0% qui utilisent des outils non sécurisés (What'sApp, Messenger...).
- 44,1 % des répondants utilisent Doctolib pour la prise de rendez-vous.
- Autres outils : Bimédoc, Camscan, Libéract, Medformed, Ozzen, ...

Globule	0,0%
Entr'Actes	2,9%
Ideomed	0,0%
Plexus	2,9%
Prédice Téléconsultation	13,2%
Prédice Télé-expertise	4,4%
Predice Pro / Coordinate	0,0%
Doctolib Téléconsultation	13,2%
Doctolib Prise de rendez-vous	44,1%
Doctolib Team / Coordination	19,1%
Maiia	2,9%
Outils non sécurisés	50,0%
Omnidoc	2,9%
Medaviz	2,9%
Qare	4,4%
PandaLab Pro	5,9%
Ubiclic	2,9%
Messagerie Sécurisée de Santé (MSS, Apicrypt, ...)	67,6%
Microsoft Teams	22,1%

Satisfaction des outils numériques utilisés en dehors du logiciel métier

(n = 68)

	Très satisfait	Satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Globule	0	0	0	0	0
Entr'Actes	0	0	1	0	1
Ideomed	0	0	0	0	0
Plexus	1	1	0	0	0
Prédice Téléconsultation	1	6	1	0	1
Prédice Télé-expertise	2	0	0	0	0
Predice Pro / Coordinate	0	0	0	0	0
Doctolib Téléconsultation	3	2	0	2	0
Doctolib Prise de rendez-vous	13	10	4	1	0
Doctolib Team / Coordination	3	4	5	0	0
Maiia	1	1	0	0	0
KellDoc	0	0	0	0	0
Omnidoc	1	0	1	0	0
Medaviz	0	0	1	0	1
Qare	2	1	0	0	0
PandaLab Pro	1	1	2	0	0
Ubiclic	2	0	0	0	0
Messagerie Sécurisée de Santé (MSS, Apicrypt, ...)	11	18	12	3	0
Microsoft Teams	5	8	2	0	0

- « Il faut que ce soit simple et sécurisé » Médecin généraliste
- « La double authentification de la MSS est parfois un frein à l'ouverture immédiate des mails » Pharmacien
- « objets connectés en cours d'évolution » Pharmacien
- « Doctolib : non adaptable aux spécialiste, non modulable, possibilité pour les "clients" de prendre et d'annuler un RDV à la dernière minute (le médecin devient un objet de consommation). SMS et mail de rappel très utiles car ils limitent les « no show » » Médecin spécialiste
- « Trop peu de médecins possèdent une adresse mssanté et comme apicrypt n'est pas compatible, nous ne pouvons pas communiquer de façon sécurisée » Orthophoniste
- « La téléconsultation téléphonique est à reconquérir » Médecin spécialiste

Avez-vous des questions ?
Merci pour votre attention

Assurance Maladie LES MESURES TELEMEDECINE Prévues dans l'avenant 9

**Valérie Hadet, Directrice adjointe CPAM de la
Somme
Services et offres numériques**

- **La téléconsultation permet à un médecin de dispenser une consultation à distance à un patient, ce dernier pouvant être assisté, ou non, par un professionnel de santé**

Tout médecin peut recourir à la téléconsultation, quels que soient sa spécialité, son secteur d'activité et son lieu d'exercice (ville ou établissement de santé). Le recours à la téléconsultation relève de la décision du médecin qui va réaliser l'acte, qui doit juger de la pertinence d'une prise en charge médicale à distance plutôt qu'en présentiel

Conditions de prise en charge par l'assurance maladie

3 règles cumulatives

- ✓ **Respect du parcours de soins coordonnés**
- ✓ **Alternance de consultations en présentiel et de téléconsultations (en lieu et place de la connaissance préalable du patient)**
- ✓ **Territorialité de la consultation**

Respect du parcours de soins coordonnés

- La téléconsultation s'inscrit toujours dans le respect du parcours de soins coordonné, ce qui suppose, si le médecin téléconsultant n'est pas le médecin traitant, une orientation initiale du patient par ce dernier
- **Exceptions:**
 - Si le patient ne dispose pas de médecin traitant ou ce dernier n'est pas disponible
 - Si urgence
 - Pour les patients résidant en EHPAD ou Ets pour personnes adultes handicapées

La TLC peut être alors proposée au patient dans le cadre d'une organisation coordonnée territoriale de médecine

Respect du principe de territorialité

- Le suivi régulier du patient doit s'effectuer par une alternance de consultations en présentiel et en téléconsultations au regard des besoins du patient et de l'appréciation du médecin .
- **Exception:**

Pas d'alternance lorsque le recours à la téléconsultation s'effectue via le SAS (service d'accès aux soins).

S'applique :

- aux téléconsultations organisées par orientation du médecin traitant
- aux téléconsultations proposées par les organisations territoriales coordonnées
- aux téléconsultations organisées par le SAS

S'entend par la proximité du domicile du patient

Exceptions :

Patients résidant dans les zones fragiles en offre de soins médicale (ZIP), n'ayant pas de médecin traitant ET en l'absence d'organisation territoriale coordonnée

ARS Hauts-de-France

Les outils numériques : Du besoin à l'usage

Juliette Fau, Responsable Service SI de
Santé

Comment porté un projet de télésanté sur son territoire

Projet de téléconsultation :

- Consulter la charte bonnes pratiques Téléconsultation:
<https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/Charte-bonnes-pratiques-teleconsultation.pdf>
- Ecrire un projet médical qui définit l'offre et l'organisation à mettre en place : période de TLC, spécialité concernée, modalité de prise de rdv, ...
- Informer l'ARS de votre projet médical (excepté les téléconsultations pour vos patients)
- Se rapprocher de la CPAM pour faire connaître son organisation et valider que les actes de téléconsultation rentreront bien dans le cadre des remboursements AM (cas spécifique des CPTS qui sont par défaut une organisation coordonnée territoriale)
- Equipement technique : Le choix de la solution technique est laissé libre aux professionnels. La CPTS peut toutefois se rapprocher du GIP S&N qui peut accompagner dans le choix de la solution numérique

Projet de téléexpertise :

- Ecrire un projet médical qui définit l'organisation à mettre en place pour réaliser les téléexpertises notamment l'identification des experts par spécialité qui propose l'offre
- Informer l'ARS du projet à mettre en place
- Equipement technique : Le choix de la solution technique est laissé libre aux acteurs. La CPTS peut toutefois se rapprocher du GIP S&N qui peut accompagner dans le choix de la solution numérique

CPTS Grand Douai

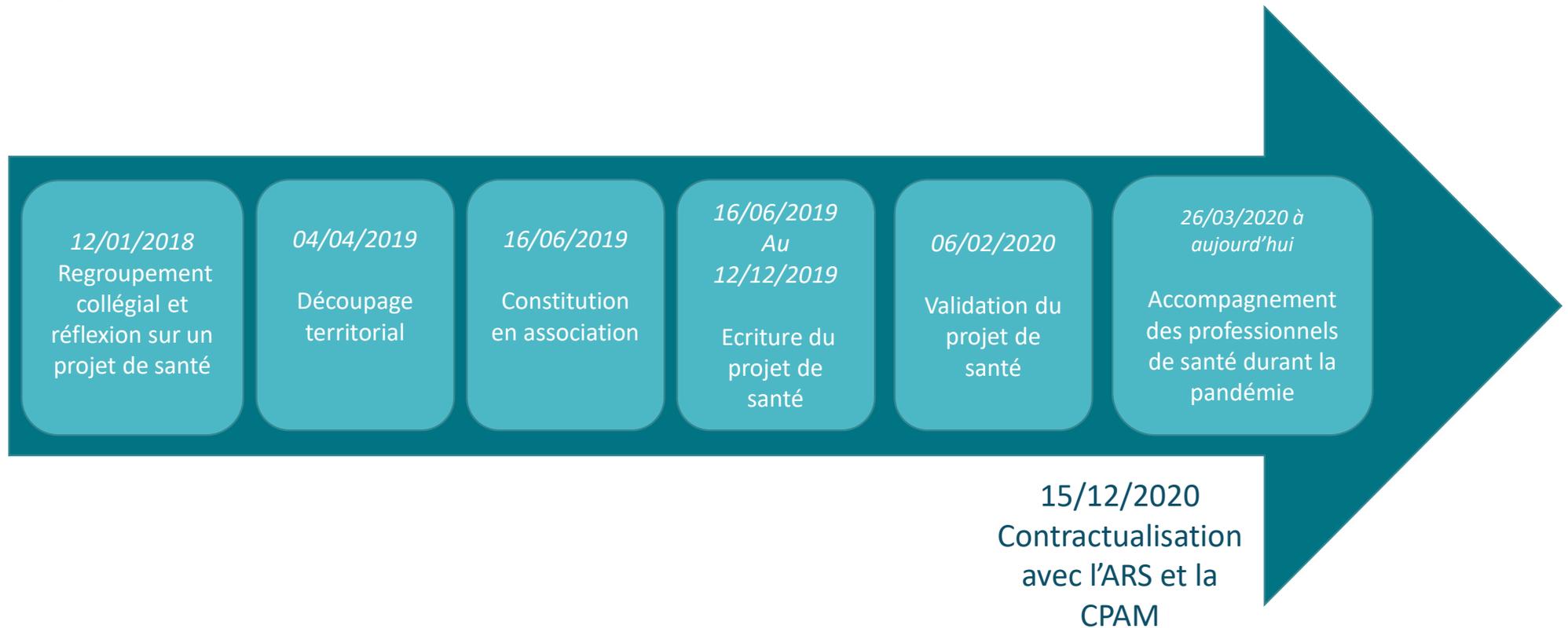
Mme Raton, Infirmière



- Présentation de la CPTS Grand Douai
- Contexte de l'émergence du projet et besoins
- Choix de l'outil
- Expérimentation et résultats
- Avantages/axes d'amélioration



Genèse de la CPTS GRAND DOUAI





C comme Communauté



- Portée par une association loi 1901 comptant plus de **300 adhérents**
- **40% des professionnels de santé libéraux du territoire**



LE BUREAU DE LA CPTS GRAND DOUAI : une équipe pluriprofessionnelle !



Grévin Saliha,
Pharmacien
Co-présidente
DOUAI



Dr. Delannoy José,
Médecin généraliste
Co-président
SIN LE NOBLE



Saget Nathalie,
Infirmière libérale
Co-secrétaire
DOUAI



Decreton Karine,
Sage-femme libérale
Co-secrétaire
DOUAI



Dr. Valensi Robert,
Médecin généraliste
Co-trésorier
SIN LE NOBLE



Dworniczak Matthieu,
Infirmier libéral
Trésorier adjoint
MONTIGNY EN
OSTREVENT

Les nouveaux membres du bureau



Dr. Ben Henda
Amaury,
Médecin
spécialiste,
Néphrologue
LAMBRES LEZ
DOUAI



Leneuf Odile,
Pédicure-Podologue
libérale
DOUAI



Putman Aurélie,
Pharmacien
Sin le Noble



Riquoir Michel,
Masseur-
Kinésithérapeute
libéral
DOUAI



P comme Professionnel

IMPLICATION de l'ensemble des acteurs dans l'élaboration d'une réponse collective aux besoins de santé de la population du territoire

RENFORCEMENT de l'efficience de la qualité et de la pertinence des prises en charge de la population

COORDINATION de tous les acteurs du champ sanitaire, médico-social et social au travers de la notion de parcours



T comme Territoire

- AUBY
- ARLEUX
- CANTIN
- COURCHELETTES
- CUINCY
- DECHY
- DOUAI
- ESTRÉES
- ESQUERCHIN
- FÉRIN
- FLERS EN ESCREBIEUX
- GOEULZIN
- GUESNAIN
- HAMEL
- LAMBRES LEZ DOUAI
- LAUWIN PLANQUE
- LÉCLUSE
- MONTIGNY EN OSTREVENT
- ROOST-WARENDIN
- SIN LE NOBRE
- WAZIERS

CPTS Grand Douai





S comme Santé

LA PRISE EN CHARGE DES
SOINS NON PROGRAMMES

L'ACCES FACILITE A UN
MEDECIN TRAITANT

ORGANISATION DES
PARCOURS

RENFORCEMENT DE LA
PRÉVENTION

ACCOMPAGNEMENT DES
JEUNES PROFESSIONNELS
DE SANTÉ EN FORMATION

PERTINENCE ET QUALITÉ
DES SOINS



Emergence du projet et besoins

- Fonctionnement par groupe WHATSAPP avec la mise en place du centre de vaccination contre la COVID 19
- Volonté d'avoir un outil facile d'utilisation et sécurisé



Choix de l'outil

- Essai de plusieurs dispositifs :
 - ✓ *Entr'Acte* : plate forme numérique permettant les échanges entre professionnels de santé
 - ✓ *Prédice* : espace numérique régional de santé permettant la coordination , la prise de rdv et la téléconsultation
 - ✓ *Idomed* : application de communication intuitive et sécurisée permettant aux professionnels de santé de Se coordonner autour de patients, d'envoyer des photos et documents, de recevoir une ordonnance, d'échanger entre confrères, de fluidifier le lien ville-hôpital, de réaliser des RCP et de consulter l'annuaire de son territoire



Expérimentation et résultats

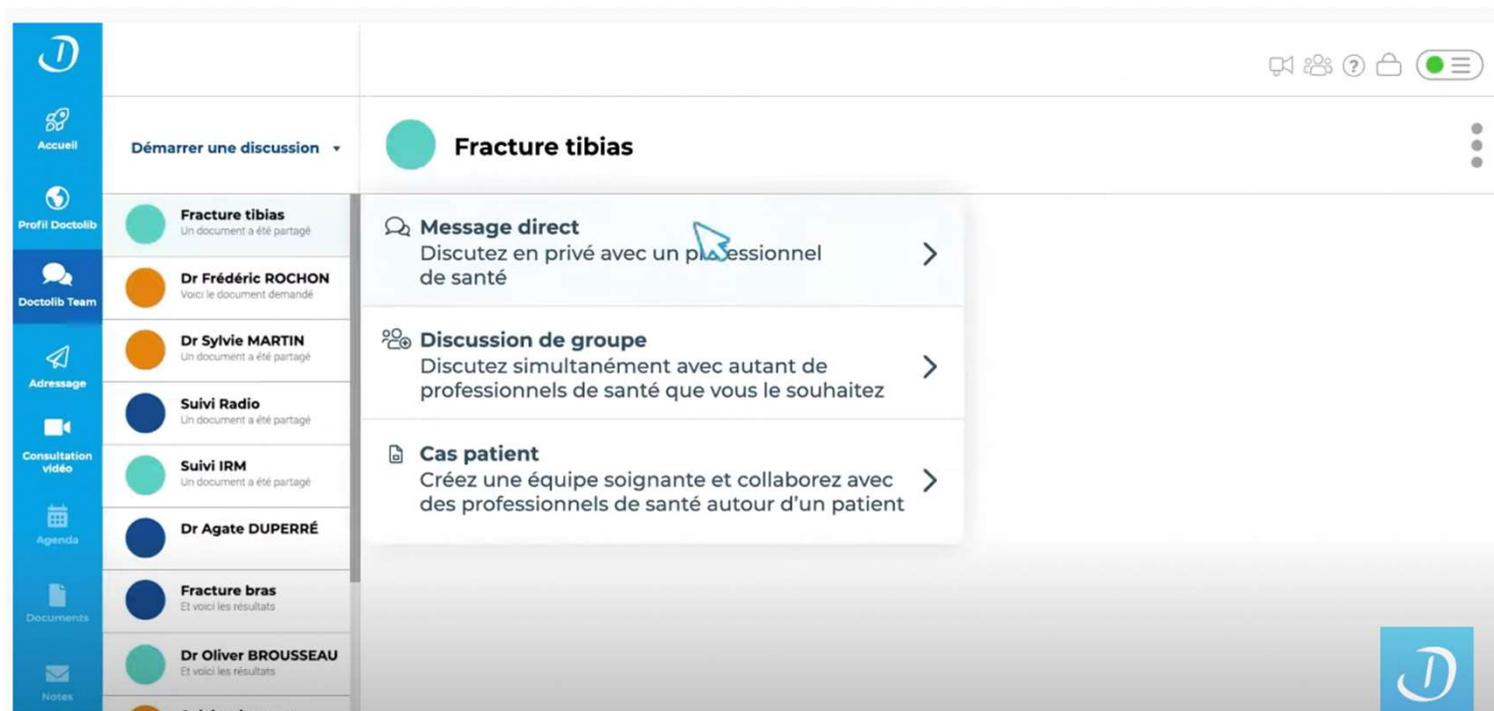
- Entrée dans le bêta test Doctolib Team à compter de novembre 2021
- 95 personnes ont créé et activé leurs comptes, 258 messages échangés et constitution de groupes :
 - ✓ groupe général,
 - ✓ groupe médecins généralistes SNP,
 - ✓ groupe IDE,
 - ✓ groupe pharmaciens,
 - ✓ groupe sages-femmes
 - ✓ groupe urgences/gynéco
 - ✓ groupe médecins généralistes
 - ✓ groupe MKDE
 - ✓ membres du bureau de la CPTS

• *Avantages*

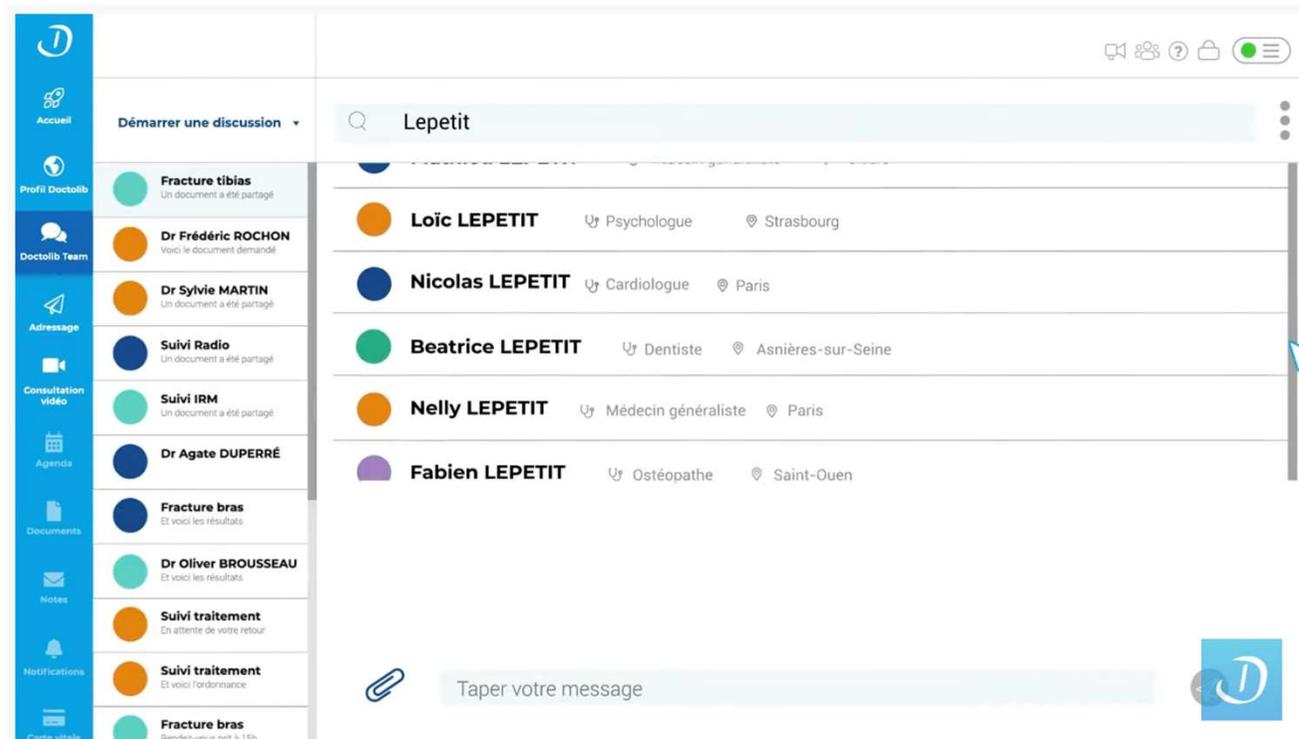
- Fluidité et facilité des échanges
- Sécurité des échanges
- Délai de réponses rapides
- Discussion autour d'un cas patient et envoi des ordonnances
- Adressage

• *Axes d'amélioration*

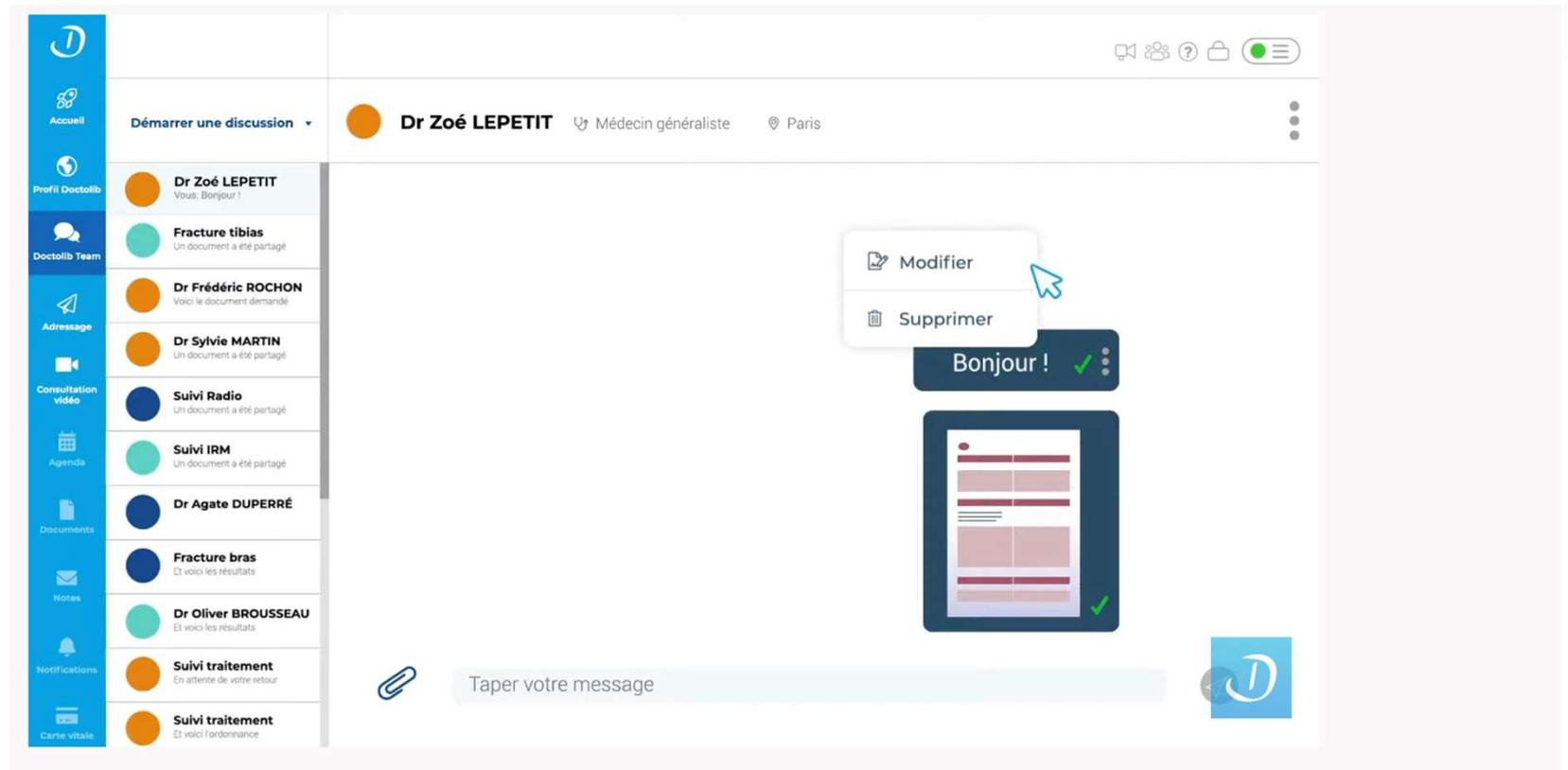
- Nécessite une vérification d'identité qui peut être perçue comme chronophage par les professionnels de santé
- Intégration des membres du groupe par ajout uniquement
- Utilisation de la vidéo



The screenshot displays the Doctolib Team interface. On the left is a vertical navigation menu with icons for: Accueil, Profil Doctolib, Doctolib Team (highlighted), Adressage, Consultation vidéo, Agenda, Documents, and Notes. The main content area is titled "Fracture tibias" and includes a "Démarrer une discussion" button. A dropdown menu is open, showing options: "Message direct" (Discutez en privé avec un professionnel de santé), "Discussion de groupe" (Discutez simultanément avec autant de professionnels de santé que vous le souhaitez), and "Cas patient" (Créez une équipe soignante et collaborez avec des professionnels de santé autour d'un patient). The interface also features a top navigation bar with icons for video call, group, help, lock, and status, and a bottom right corner with a Doctolib logo.



The screenshot displays the Doctolib Team interface. On the left is a vertical navigation menu with icons for: Accueil, Profil Doctolib, Doctolib Team (highlighted), Adressage, Consultation vidéo, Agende, Documents, Notes, Notifications, and Carte vitale. The main content area is split into two columns. The left column, titled 'Démarrer une discussion', lists various medical topics with status updates: Fracture tibiais, Dr Frédéric ROCHON, Dr Sylvie MARTIN, Suivi Radio, Suivi IRM, Dr Agate DUPERRÉ, Fracture bras, Dr Oliver BROUSSEAU, Suivi traitement, Suivi traitement, and Fracture bras. The right column features a search bar containing 'Lepetit' and a list of team members: Loïc LEPETIT (Psychologue, Strasbourg), Nicolas LEPETIT (Cardiologue, Paris), Beatrice LEPETIT (Dentiste, Asnières-sur-Seine), Nelly LEPETIT (Médecin généraliste, Paris), and Fabien LEPETIT (Ostéopathe, Saint-Ouen). At the bottom, there is a text input field with a paperclip icon and the placeholder text 'Taper votre message', and a blue circular button with a white 'D' icon.



The screenshot displays the Doctolib Team chat interface. On the left is a vertical navigation sidebar with icons for Accueil, Profil Doctolib, Doctolib Team, Adressage, Consultation vidéo, Agenda, Documents, Notes, Notifications, and Carte vitale. The main chat area is titled "Démarrer une discussion" and shows a conversation with "Dr Zoé LEPETIT", a general practitioner in Paris. The chat history includes several messages: "Vous, Bonjour !", "Fracture tibias" (document shared), "Dr Frédéric ROCHON" (document requested), "Dr Sylvie MARTIN" (document shared), "Suivi Radio" (document shared), "Suivi IRM" (document shared), "Dr Agate DUPERRÉ", "Fracture bras" (results shared), "Dr Oliver BROUSSEAU" (results shared), and two "Suivi traitement" messages (prescription shared). A message "Bonjour !" is currently being typed, with a context menu showing "Modifier" and "Supprimer" options. A document thumbnail is also visible in the chat. At the bottom, there is a text input field with a paperclip icon and the placeholder text "Taper votre message".



Avez-vous des questions ?

Merci pour votre attention



CPTS Grand Amiens

Perrine Roussel, Coordinatrice de la
CPTS



CPTS et exercice coordonné

Comme le souligne Michel Crozier:

« Toute organisation moderne repose de plus en plus sur la bonne volonté de ses membres, sur leur capacité d'adaptation et d'innovation et sur leur aptitude à coopérer entre eux »

L'intelligence doit donc être collective et le pouvoir donné à une bonne coordination.



CPTS: quels enjeux pour cette nouvelle organisation?

- **Organiser** les initiatives et coopérations existantes
- **Rendre visible** les actions pluriprofessionnelles émergentes
- **Soutenir** une dynamique coordonnée de prise en soins des patients
- **Respecter** les compétences et la place de chaque acteur
- **Fédérer** les acteurs de santé



CPTS: la coordination administrative

Les projets, les parcours, les plannings, les réunions de concertation pluriprofessionnelles, les relations institutionnelles, les assemblées générales....



Que de temps passé à organiser, planifier, relancer, soutenir, encourager chaque membre à s'investir pour donner du temps!





La nécessité d'un outil pour les coordinateurs de CPTS

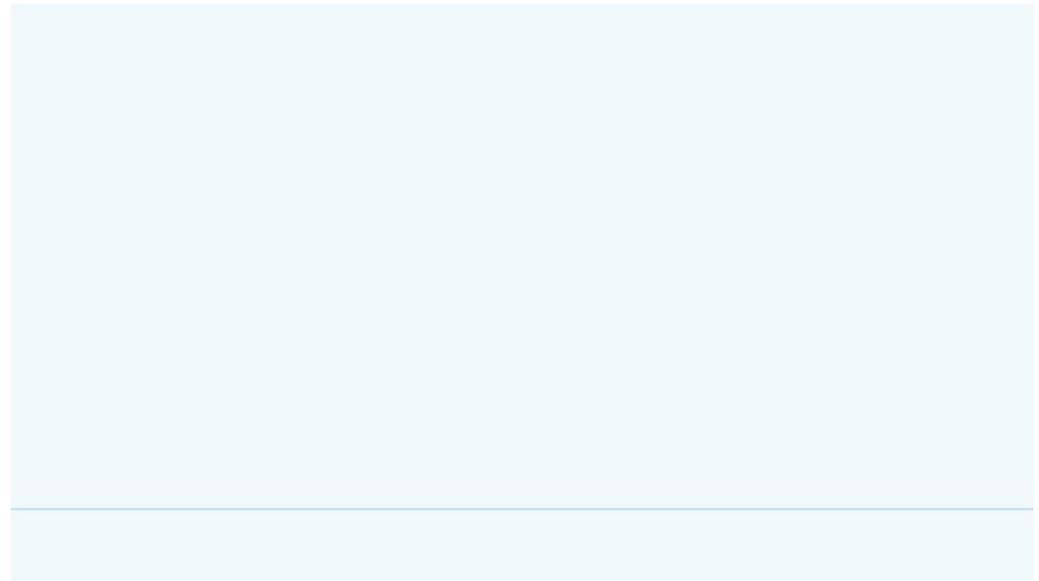
- Le rôle des coordinateurs et coordinatrices est indispensable... Mais sans les bons outils, leur tâche peut s'avérer compliquée!
- L'utilisation d'une plateforme de coordination peut être un choix pertinent pour structurer et faciliter le bon fonctionnement des CPTS
- Les fonctionnalités de la plateforme permettent de regrouper et centraliser les outils de coordination



Plateforme de coordination: exemple de Plexus Santé

Plexus Santé offre une suite d'outils qui structure l'exercice et facilite le bon fonctionnement de la CPTS.

<https://youtu.be/mgfm5oNmYr8>



CPTS Audomaroise

Dr Renard, Pharmacien



1. PandaLab Pro

→ application sur PC, smartphone

→ permet l'exercice coordonné grâce à différents modules :

- **La messagerie instantanée** pour échanger à plusieurs au sein d'un groupe ou uniquement en individuel avec un professionnel :
 - Création de groupes de conversation selon les thématiques souhaitées (par exemple créer un groupe privé au nom du patient en invitant les professionnels qui le prennent en charge, transmettre de manière efficace et sécurisée, des consignes, ordonnances, photos, radios, comptes-rendus...);
 - Utilisation au sein de la CPTS pour communiquer des informations aux membres de la CPTS.
- **Le module e-prescription**
- **Le partage externe** de documents (ordonnances, comptes-rendus,...) à un utilisateur PandaLab, à un groupe de conversation ou à un utilisateur non inscrit (patients, confrères,...) :
 - Permet de ne pas communiquer son adresse mail professionnelle : le patient ou le professionnel recevra un mail de PandaLab l'invitant à suivre un lien pour accéder aux documents envoyés.
 - Seul le nom du professionnel expéditeur sera mentionné dans le lien (en aucun cas l'adresse mail professionnelle).
- **Le répertoire patient** pour créer des dossiers regroupant conversation privée et/ou documents pour un patient en invitant les professionnels référents (plus ergonomique que la messagerie au sein de laquelle les documents sont dilués dans la conversation)

LA MESSAGERIE INSTANTANÉE : SOCLE DE PANDALAB PRO

Possibilité d'échanger avec plusieurs membres sur des thématiques spécifiques à votre structure (service, spécialité, PEC patient, organisation..)

Possibilité d'échanger en messages individuels (one-to-one) avec un membre de votre équipe privée

The screenshot displays the Pandalab Pro messaging interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'MES APPLICATIONS MÉDICALES' (Visioconférences, Posologie, NCBI, Recherche, Documents), 'NOTIFICATIONS NON LUES' (Dupond Eric), 'GROUPES' (Rejoindre un groupe, Médecins, Avis Cardiologie, Général, Service Radiologie, Pharmacien / Médecin, Ambulatoire, Patient Gabriel Gervais, Planning IDE, Cicatrisation plaies, Spécialité Vasculaire), 'CONTACTS' (Clinicien Tom, Idec Catherine, Médecin Arthur, PandaLab Support), and 'REQUÊTES D'INVITATIONS'. The main chat area is titled 'Spécialité Vasculaire' and shows a conversation with 'Médecin Hôpital' and 'Chirurgien Hôpital' regarding a patient with stroke symptoms. A medical document titled 'COMPTE RENDU OPÉRATOIRE' is shared. The interface includes a search bar, a 'Revenir au dernier message' button, and a 'Rechercher' icon.



2. Entr'Actes

→ application sur PC, smartphone

- Permet à un professionnel de santé de solliciter rapidement un autre professionnel de santé (toutes spécialités confondues) à proximité du lieu de résidence du patient en cas de besoin.
- Chaque utilisateur est libre d'accepter ou de refuser l'intervention déclenchée mais également de choisir son mode d'intervention en adéquation avec le motif de l'appel (conseil téléphonique, téléconsultation, consultation au cabinet, visite à domicile).
- **Entr'Actes** est notamment utilisé depuis le 20 octobre 2021 dans le cadre des soins non programmés pour les patients de + 70ans ou en ALD ou bénéficiaires de la CSS sans médecin traitant.



Démarrage progressif

Création d'un n° tel unique **03.21.88.91.37** : numéro accessible **de 8h – 18h hors week-end et jours fériés** (le samedi matin bascule sur la garde)

Mise à disposition du N° de tél : aux **professionnels adhérents à la CPTS Audomaroise, service MAS de la CPAM, CAPSO, Maison de l'Autonomie, UNA, EHPAD**

Public cible : **personnes résidants sur le territoire de la CPTS / sans médecin traitant de + 70 ans, ou en ALD ou bénéficiaire de la CSS**

Régulation et orientation par des professionnels (20 ans d'expériences)

Bascule du numéro de téléphone sur le centre d'appels d'Entr'Actes :

- réponse à l'appel du professionnel
- vérification du public cible

- valide le besoin de SNP* et réoriente si besoin vers le MT/service de garde soir et week-end/urgences

*SNP = soins non prévus à prendre en charge rapidement ne relevant pas d'une urgence vitale

Pas d'agenda partagé

Déclenchement Entr'Actes par le centre d'appel auprès des professionnels de proximité ou des secrétariats des cabinets médicaux :

- Délai de réponse 2h (1 relance si pas de réponse)/priorisation des appels
- Prise en charge dans les 24h (ou 48h si renouvellement d'ordonnances)

Indemnités compensatoires

Acceptation par un MG

Mode de consultation au libre choix :

- régulation téléphonique
- téléconsultation
- consultation en présentiel au cabinet (visite à domicile à l'appréciation du MG)

Non obligatoire : possibilité d'aboutir à la reconnaissance de MT pour le patient sans médecin déclaré

Pas de réponse de MG dans les 2h :

Relance par la régulation

Absence de réponse malgré la relance :

Rappel du patient par la régulation
Envoi d'un SMS

Proposition ou orientation si pas de possibilité de prise en charge : service de garde / urgences

Le Perreux-sur-Marne
#16471083
Avenue du Docteur Faugeroux
Le Perreux-sur-Marne
Dreux
Versailles
Chartres
Parc naturel Régional du Gâtinais
Déclenché le jeudi 12 mars 2020 à 16:43
Par HP Armand Brillard - Consultations : patient opéré le 10/03 d'une exploration scrotale sort ce jour le 12/03 va bien
1 pst matin et soir jusqu'à cicatrisation complète
Visite, Pansement pendant 10j [2 passage(s) par jour, à partir du vendredi 13 mars 2020]/Sans
Délai de prise en charge : 6h
Délai de réponse : 1:15:28
Jeudi 12 Mars 23:00 #16471083
DÉCLINER ACCEPTER

Pas d'obligation



Avez-vous des questions ?

Merci pour votre attention



Questionnaire de satisfaction



Nous vous donnons rendez-vous dans l'hémicycle (loge ou tribune) pour écouter la restitution des ateliers.



Merci !



03 20 14 22 12



contact.cpts@urps-hdf.fr



MAISON DES URPS

11 square Dutilleul – 59000 LILLE



www.urps-hdf.fr

