

De l'importance d'un service mobile pour assurer la coordination des parcours de soins



Pulsy, le Grades¹ de la région Grand-Est, a imaginé un service e-Parcours pour répondre aux besoins de la stratégie nationale « Ma santé 2022 ». Baptisé Parceo, il donne accès à un bouquet de services de coordination facilitant la prise en charge du patient et de l'utilisateur dans le parcours de soins, notamment en mobilité, pour tous les acteurs de la santé, du médico-social et du social. **Ouided Alouane**, cheffe de projet Déploiement chez Pulsy, nous en dit plus sur la place de cet outil dans la stratégie régionale du e-Parcours.

Des indicateurs mis en place par Pulsy

Pour répondre aux prérequis des indicateurs de la DGOS (Direction générale de l'offre de soins), « Pulsy accompagne activement les territoires et les utilisateurs dans l'atteinte de ceux-ci. Le Grades met également en œuvre des indicateurs de moyens (satisfaction, animation territoriale) dans le but d'améliorer l'expérience de nos utilisateurs », indique Ouided Alouane, cheffe de projet Déploiement chez Pulsy.

Comment a été pensé le service numérique Parceo pour coordonner les parcours de soins ?

Parceo, soutenu par l'Agence régionale de santé du Grand-Est, constitue un des quatre enjeux forts de la feuille de route de Pulsy. Ce service d'e-Parcours a été coconstruit dès 2018 par Vincent Leleu et Guillaume Jaisson, respectivement responsable du pôle Projets et chef de projet au sein de Pulsy, en partenariat avec les responsables territoriaux des services numériques d'appui à la coordination (Snac) qui avaient eux-mêmes collecté les besoins du terrain en matière d'e-Parcours.

Que mettez-vous à disposition des utilisateurs pour assurer leur mobilité numérique dans le cadre du suivi coordonné des patients et des usagers ?

Tous les parcours Web, déployés ou à venir, seront accessibles sur l'application Parceo Mobile déjà existante, depuis un smartphone ou une tablette, pour échanger rapidement et simplement avec d'autres professionnels intervenant dans le suivi d'un patient. Ceux-ci pourront alors coordonner des situations complexes concernant le patient ou simplement échanger des ordonnances, des photos, des documents... L'objectif est de constituer un cercle de soins autour du patient. Pour l'instant, seuls ont été déployés la messagerie instantanée et le réseau social professionnel sécurisés dans l'application mobile, pour répondre au besoin urgent des professionnels d'échanger des informations en toute sécurité.

À terme, d'autres fonctionnalités rejoindront l'application Parceo Mobile : l'ouverture d'un dossier patient avec accès aux informations disponibles sur l'interface Web et le cahier de liaison – très attendu – qui permettra à une équipe de soins d'ajouter des notes d'observation relatives à un patient, consultables par les professionnels de ville.

Savez-vous quel support mobile privilégient les utilisateurs ?

L'application Parceo Mobile, développée sous iOS et Android, est disponible sur smartphone ou tablette et téléchargeable sur les stores d'Apple et de Google. Libre à chaque professionnel de s'approprier Parceo sur le support de son choix. Dans tous les cas, les utilisateurs peuvent recevoir, par SMS ou en mode Push, des alertes et des notifications qui préservent bien entendu l'anonymat des données médicales. Nous n'avons pas de données permettant d'identifier le support mobile privilégié par les utilisateurs. Nous savons simplement que l'application Parceo Mobile est plus utilisée que l'interface Web.

L'utilisation de l'application mobile fait-elle émerger le besoin de nouvelles fonctionnalités ?

Oui, tout à fait, et nos solutions sont amenées à évoluer. Parceo étant développé en collaboration avec des responsables territoriaux des Snac (hospitaliers, CPTS, PTA, ESP, MSP)², et donc des utilisateurs finaux, nous pouvons faire remonter leurs besoins pour optimiser l'application afin qu'elle soit au plus proche de leur réalité quotidienne. À Pulsy, quand nous déployons une solution, nous restons à l'écoute des demandes d'ajustement et d'évolution des utilisateurs. Ce travail se poursuit toujours en collaboration avec les acteurs du terrain, tout en respectant les normes imposées par notre certification d'hébergeur de données de santé.

Avez-vous déjà des premiers retours sur certains usages en mobilité ?

Nous n'en sommes qu'au début du déploiement, mais nous avons déjà quelques retours d'utilisateurs. Ils apprécient l'application pour sa capacité à faciliter les échanges concernant les patients, avec un gain de temps par rapport aux transmissions par mail notamment.

Suite de l'article page 32 ➤

¹ Groupement régional d'appui au développement de l'e-santé.

² Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), Plateformes territoriales d'appui (PTA), Équipes de soins primaires (ESP), Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP).

De plus, les professionnels de santé qui utilisaient auparavant des outils publics de messagerie instantanée ou de réseaux sociaux travaillent désormais en sécurité avec l'application Parceo Mobile.

Parceo en chiffres (au 2/6/2021)

- 17 groupes d'usages déployés ;
- 135 utilisateurs (parcours de coordination de proximité et application mobile avec messagerie instantanée autour du patient) ;
- 180 utilisateurs de l'application mobile uniquement (réseau social professionnel exclusivement).

Des médecins nous rapportent également que cette application les aide à maîtriser rapidement les situations où l'état de santé d'un patient vient à se dégrader. Les échanges instantanés avec une équipe prenant en charge un patient après une hospitalisation permettent aux différents intervenants de gérer au mieux la situation et de suivre son évolution.

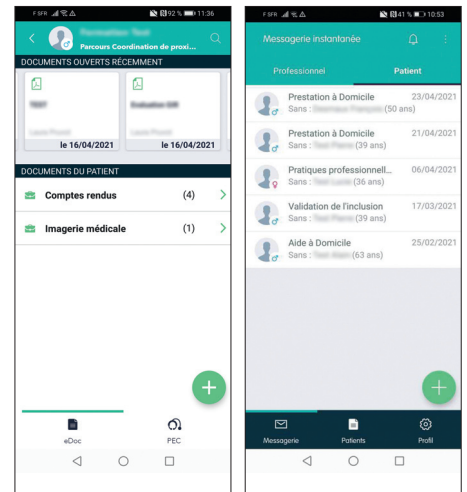
Le service Parceo, et notamment son accessibilité en mobilité, répond donc parfaitement aux attentes des acteurs de parcours coordonnés.

■ Pierre Derrouch

Un déploiement en deux phases

Parceo a été officiellement lancé le 23 mars 2021, avec un déploiement particulier du fait de la participation pluri-professionnelle à la conception de l'outil. Il se déroule en deux phases. **Ouided Alouane**, cheffe de projet Déploiement, donne des détails : « *La première partie de ce déploiement innovant se poursuivra tout au long de l'année. Elle porte sur l'identification de premiers groupes d'utilisateurs, dits "groupes d'usages". Ces derniers correspondent à des groupes de professionnels qui développent déjà des pratiques communes de coordination et désireux d'adopter Parceo pour faciliter leurs échanges. Pour cette première phase, et en amont du déploiement, l'équipe*

Conception de Pulsy a veillé au bon fonctionnement de l'outil, à son paramétrage et à ses évolutions. Sur le terrain, des équipes d'animation territoriale chargées du développement des usages se sont mobilisées. » Ces équipes assurent la promotion de Parceo ainsi que le lancement et l'animation des groupes d'utilisateurs. Les premiers groupes ont été identifiés grâce à l'appui des représentants territoriaux des Snac, également impliqués dans le déploiement. Ouided Alouane poursuit : « *Les groupes bénéficient d'un accompagnement pédagogique, suivent une formation assurée par nos chargés de déploiement de Pulsy, en présentiel, à distance ou en autoformation via notre plateforme d'e-learning. Pour favoriser la conduite du changement, nous assurons également un accompagnement de proximité pour les utilisateurs qui, avant Parceo, utilisaient d'autres solutions de coordination.* » L'objectif est de profiter des retours de ces groupes d'usage avant de passer à la phase de généralisation du déploiement, début 2022.



Interface de Parceo

E-Parcours vu du terrain

Jean-François Roch, médecin, directeur médical et e-santé du dispositif d'appui à la coordination (DAC) de Franche-Comté, partage sa vision d'un outil d'e-parcours et son expérience d'utilisateur d'eTicss, l'outil régional déployé en Bourgogne – Franche-Comté.

- Les outils SI partagés régionaux visent à limiter la perte de chance des patients lors de leur parcours dans le système de soins, en permettant de tisser des liens avec des intervenants non soignants (établissements de services médico-sociaux, mandataires de justice, proches aidants, etc.). Les DAC accompagnent, sur des parcours de soins, des situations perçues comme complexes par les soignants du premier cercle – autour du médecin traitant notamment – avec des outils partagés d'échange au sein d'un territoire.
- Les DAC ont une action structurante pour aider les professionnels du soin à s'approprier des outils numériques de santé.
- Le DAC de Franche-Comté travaille depuis plus d'un an avec l'Agence régionale de santé sur le déploiement

d'eTicss en mobilité, dont la pertinence a été démontrée sous réserve d'écrire des procédures d'usage et de prendre en compte la question de l'identitovigilance. L'expérimentation a permis d'agréger les usages de manière exponentielle sur certains territoires.

- L'absence de textes opposables peut constituer une limite aux outils d'e-parcours : les professionnels qui ont rejoint le DAC n'ont ni la même pratique ni la même antériorité. Ils s'interrogent sur l'opposabilité des pratiques professionnelles par rapport aux lois pour le partage d'informations au sein d'un DAC. Les professionnels des DAC sont demandeurs d'un texte de loi et de procédures de consentement.
- Il ne faut pas confondre échange et partage : le Graal en matière d'outil numérique, c'est le partage d'informations et pas le simple échange, c'est-à-dire rendre disponible une information qualifiée par un professionnel identifié, dans un SI sécurisé, éthiquement responsable, opérationnel et accessible par tous à tout moment de l'évolution du parcours.

■ **Propos recueillis lors d'un webinaire organisé par la DGOS le 11 mars 2021.**