

Évaluation des besoins numériques des professionnels de santé pour le fonctionnement d'une CPTS

Sommaire

3	Introduction
4	Méthodologie et public concerné
5	Missions des CPTS et activités nécessitant l'usage du numérique
6	Schéma organisationnel des besoins
10	Conclusion
11	Références
11	Glossaire
12	Remerciements

Introduction

À travers le plan de relance et le Ségur de la santé, les pouvoirs publics accélèrent le virage numérique afin de moderniser, réguler et sécuriser les systèmes d'information. Le système d'information tient une place prépondérante au sein des structures pluriprofessionnelles d'exercice coordonné. Il permet de répondre à la fois aux besoins liés à la gestion de la structure, ainsi qu'à la pratique individuelle et pluriprofessionnelle des acteurs.

À ce jour, plus de 70 projets de CPTS sont identifiés sur la région Occitanie, cette étude vise à recenser les besoins des professionnels en outils numériques afin de faciliter la mise en œuvre des différentes missions de ces structures :

Missions socles

- Amélioration de l'accès aux soins (Faciliter l'accès à un médecin traitant & Améliorer la prise en charge des soins non programmés en ville)
- Organisation de parcours pluriprofessionnels autour du patient
- Développement des actions territoriales de préventions

Missions complémentaires

- Développement de la qualité et de la pertinence des soins
- Accompagnement des professionnels de santé sur le territoire
- Participation à la réponse aux crises sanitaires

Comme indiqué dans l'accord conventionnel interprofessionnel signé le 20 juin 2019 : « ces outils doivent garantir la sécurisation des données transmises (confidentialité, protection des données personnelles, etc.) et la traçabilité des échanges dans les conditions respectueuses des référentiels de sécurité en vigueur concernant la transmission et les échanges de données.

Ils doivent également être compatibles avec les autres outils d'échanges entre professionnels de santé d'ores et déjà déployés ou en cours de déploiement (dossier médical partagé et messageries sécurisées de santé, outils numériques de coordination « e parcours »). Ainsi, leur interopérabilité avec les autres outils existants doit être recherchée en vue de leur intégration dans le bouquet de services numériques aux professionnels de santé qui va être élaboré. »

Méthodologie et public concerné

Cette étude a été effectuée sur les mois de novembre et décembre 2021. Une trentaine de professionnels de santé, coordinateurs(trices) et acteurs de la coordination pluriprofessionnelle ont été interrogés sur leurs besoins en systèmes d'information et outils numériques dans le cadre du déploiement des CPTS.

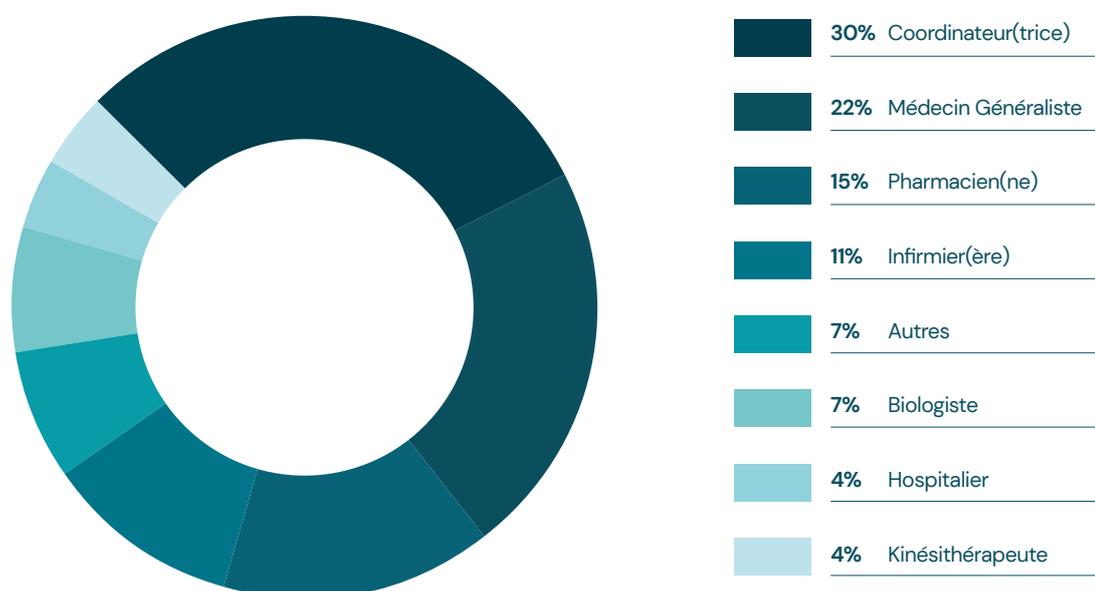
Les CPTS ayant les niveaux de maturité les plus avancés ont été privilégiées dans cette étude. Trois catégories d'outils numériques sont identifiées :

[Les outils de pilotage de la structure](#)

[Les outils transverses](#)

[Les outils spécifiques](#)

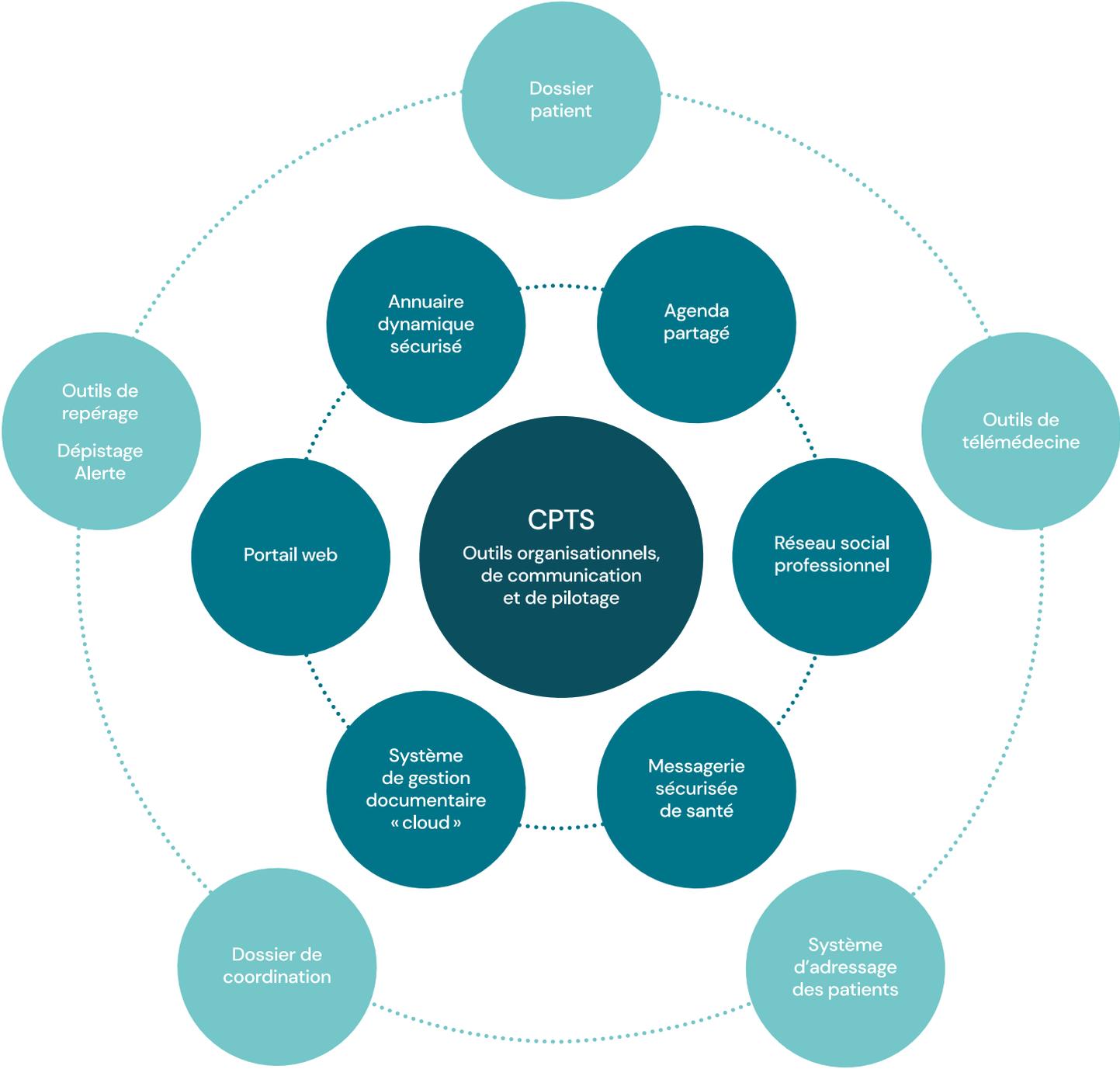
Répartition des acteurs interrogés :



Missions des CPTS et activités nécessitant l'usage du numérique

	Missions	Activités numériques
	Organisation générale de la CPTS	<p>Communication vers les professionnels de santé et les usagers.</p> <p>Partage des informations.</p> <p>Pilotage de l'activité – tableau de bord opérationnel : Planification, suivi, traçabilité, coopération entre tous les acteurs de santé.</p>
MISSION 1	Amélioration de l'accès aux soins – Faciliter l'accès à un médecin traitant – Améliorer la prise en charge des soins non programmés en ville	<p>Recenser, organiser l'accueil des patients sans médecin traitant.</p> <p>Recenser les offres de soins disponibles.</p> <p>Faciliter le lien premier / second recours / troisième recours.</p> <p>Faciliter les échanges entre les patients et les acteurs impliqués.</p> <p>Organiser l'offre de Soins Non Programmés.</p> <p>Développer l'usage de protocoles.</p> <p>Faciliter l'accès à la formation.</p> <p>Organiser une campagne d'information vers les PS et les patients.</p> <p>Libérer du temps médical pour prendre en charge les patients sans médecin traitant.</p>
MISSION 2	Organisation de parcours pluriprofessionnel autour du patient	<p>Accéder aux informations relatives aux patients.</p> <p>Systématiser la mise des jours des informations sur le dossier patient partagé.</p> <p>Faciliter la transmission des informations</p> <p>Faciliter la coordination pluriprofessionnelle et l'échange avec les acteurs sanitaires, hospitaliers, sociaux et médico-sociaux.</p> <p>Faciliter l'orientation des patients.</p> <p>Mettre en place des protocoles par thématique, référentiels de bonnes pratiques.</p> <p>Déployer les outils de repérage, dépistage, évaluation de la situation du patient.</p> <p>Déployer l'éducation thérapeutique du patient (ETP / E-TEP).</p> <p>Identifier les patients en situation de parcours de soins complexe.</p>
MISSION 3	Développement des actions territoriales de prévention	<p>Sensibiliser les professionnels de santé et acteurs du territoire.</p> <p>Déployer les actions de prévention.</p> <p>Renforcer les campagnes de dépistage.</p> <p>Repérer les patients concernés.</p> <p>Communiquer auprès du public ciblé.</p> <p>Organiser le recours aux experts du réseau.</p> <p>Repérage, déclaration et suivi des événements de matério/pharmacovigilance.</p> <p>Recueil des événements indésirables associés aux soins avec signalement aux autorités.</p> <p>Promouvoir auprès des patients la vaccination et les recommandations sanitaires délivrées par les autorités sanitaires.</p> <p>Développer les politiques locales de prévention.</p>
MISSION 4	Développement de la qualité et de la pertinence des soins	<p>Favoriser la participation des usagers pour l'amélioration des pratiques.</p> <p>Amélioration des pratiques professionnelles – patient traceur.</p> <p>Formaliser des retours d'expérience en vue de formuler des pistes d'amélioration et d'harmonisation des pratiques dans une dimension pluriprofessionnelle.</p> <p>Revue morbidité- mortalité (RMM) au sein de la CPTS ou sous une déclinaison « ville hôpital ».</p> <p>Mise en place de protocoles de prise en charge pluriprofessionnelle.</p> <p>Dépistage, repérage, évaluation de la situation du patient.</p> <p>Déclaration et suivi des événements indésirables – pharmacovigilance.</p> <p>Généraliser les usages du numérique dans les pratiques professionnelles.</p> <p>Optimiser, former à l'usage des systèmes d'information pour les PS.</p>
MISSION 5	Accompagnement des professionnels sur le territoire	<p>Présenter l'offre de santé du territoire.</p> <p>Améliorer l'attractivité du territoire pour les professionnels de santé.</p> <p>Faciliter l'orientation et l'accès aux formations pour les professionnels de santé.</p> <p>Promouvoir le travail coordonné des professionnels de santé et des autres acteurs du territoire (sanitaire, médico-social, social).</p>
MISSION 6	Participation à la réponse aux crises sanitaires	<p>Communiquer vers le grand public.</p> <p>Relayer les informations auprès des professionnels de santé.</p> <p>Favoriser le déploiement continu de la télémédecine.</p>

Fonctionnement de la CPTS



Outils de pilotage de la structure

Accès administrateurs
Données sécurisées, RGPD
Propriétaire des données

Organisation

Plateforme de travail collaborative type work flow permettant :

- Une vision globale du projet
- Une liste de tâches requêttables selon plusieurs critères :
 - Par professionnel de santé
 - Par période de temps
 - Par type de tâches ou d'actions
- Une gestion documentaire : création, stockage, partage de documents, sécurisé, type « cloud »

CPTS

Outils organisationnels,
de communication
et de pilotage

Communication

- Annuaire des acteurs
- Agenda / calendrier des évènements / formations
- Site internet, newsletters
- Messagerie instantanée et mail sécurisé
- Système de visio conférence
- Usage mobile

Pilotage

- Tableau de bord utile au pilotage de la structure
- Suivi des indicateurs de performances
- Suivi du budget
- Suivi des ACI (répartition en fonction des rôles et professions)
- Gestion comptable
- Gestion des adhésions
- Gestion de formulaires destinés à suivre la satisfaction des professionnels / patients / usagers / aidants.

Outils transverses

Données sécurisées, RGPD
Propriétaire des données

Portail web :

Accès professionnels / Accès public

Service de concentration des accès à un bouquet de services numériques pour les professionnels de santé (et sociaux) et pour les patients (via un dispositif unique).

Le système doit permettre de :

- relayer auprès des PS la veille scientifique et réglementaire (via système push sur outil mobile)
- d'alerter les PS en cas de déclenchement de « plan blanc ambulatoire »
- d'accéder aux plateformes de mise en relation des nouveaux métiers (IPA, Assistants médicaux, IDE Asalée)

Annuaire des professionnels :
professionnels de santé, médico-sociaux ou sociaux.

Annuaire des structures :
établissements et structures sanitaires et médico-sociales.

Critères de recherche : Noms, spécialités, compétences, localisation / cartographie.

Les annuaires professionnels et structures sont en lien avec le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR) et l'Annuaire Santé géré par l'ASIP Santé, décrivant l'état régional (voire inter-régional) des offres sanitaires et médico-sociales, les activités et services offerts par ces structures, leurs capacités et disponibilités.

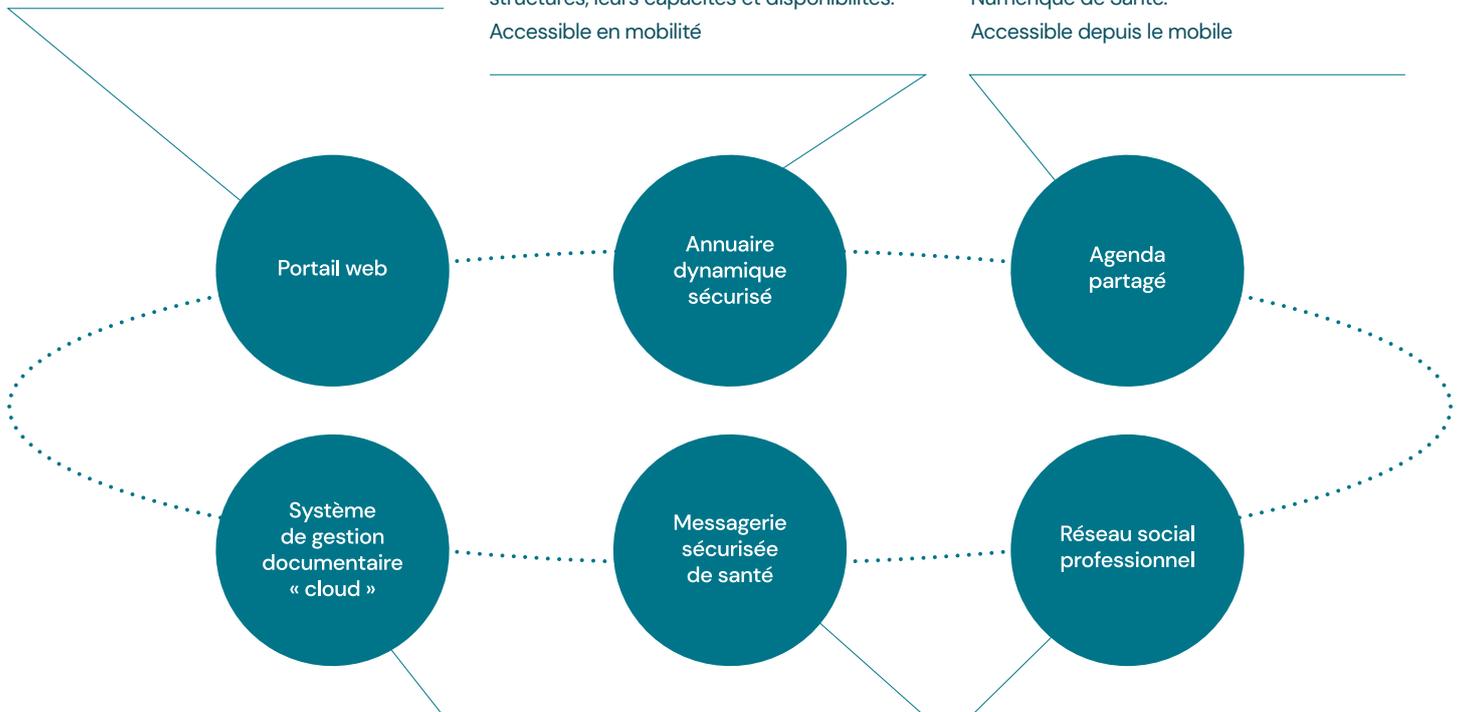
Accessible en mobilité

Agenda partagé :

Le système doit :

- Permettre de définir et de gérer un agenda type, pour chaque acteur de santé en caractérisant ses plages de disponibilité.
- Faciliter l'organisation entre professionnels, sur la réponse aux soins non programmés.
- Avoir une visibilité sur les médecins traitants susceptibles d'accueillir de nouveaux patients.
- Permettre de gérer les rendez-vous des usagers dans le cadre du parcours et de la prise en charge.
- Être interopérable avec les logiciels médicaux et être synchronisé à terme avec l'agenda santé proposé dans le cadre de l'Espace Numérique de Santé.

Accessible depuis le mobile



Système de gestion documentaire :

Production, stockage, partage d'informations (compte rendu / prescriptions / commentaires / RETEX) simple et sécurisé.

Interopérabilité DMP-ENS logiciels médicaux.

Les professionnels de santé doivent pouvoir créer et suivre la mise en œuvre de protocoles pluriprofessionnels au sein de leur structure.

Accès aux référentiels métiers, aux protocoles, aux guides de bonnes pratiques, aux documents ressources, à la pharmacovigilance... tout cela organisé par profession ou thématique.

Messagerie Sécurisée Santé :

Intégrée et conforme à l'espace de confiance MS Santé comprenant :

- Groupe de discussion, accusé de réception, archivage des données.
- Echange de documents médicaux et sociaux : comptes rendus hospitaliers, comptes rendus d'examen complémentaires, lettres de liaison, entretiens pharmaceutiques, résultats de biologie médicale.

Accessible en mobilité

Réseau social professionnel :

Service numérique permettant d'échanger et de partager au sein de l'équipe ou du réseau professionnel, en mobilité, en mode asynchrone et synchrone, des échanges, des images et tous autres documents, autour d'un patient ou d'une thématique.

Accessible en mobilité

Outils spécifiques

Données sécurisées, RGPD

Propriétaire des données

Le professionnel accède aux services numériques de coordination, idéalement via son logiciel métier, à défaut via un point d'accès unique proposé en cohérence avec le bouquet de services numériques professionnel. Cet accès s'appuie sur le respect de référentiel d'identification et d'authentification.

Système de gestion d'alerte permettant à chaque acteur :

- d'émettre une alerte,
- de notifier un évènement remarquable, imprévu (émetteur, patient, destinataire, date, localisation)
- de notifier des membres de l'équipe pluri-professionnelle de prise en charge.

Le système doit permettre d'intégrer des services numériques destinés à signaler, repérer et qualifier la situation du patient en vue de son éventuelle inscription dans un dispositif de coordination. (Ex : dispositif Asalée, ICOPE, échelle de scoring, IMC, test BPCO)

Accessible en mobilité

Gestion du PPS, DMP, DP, DCC

Alimentation, consultation des dispositifs
Interopérabilité ENS et des logiciels métiers
Accès au carnet de vaccination en ligne.

Système facilitant les signalements d'évènements sanitaires indésirables avec une interface de signalement sur le site sante.gouv.fr avec une déclaration de pharmacovigilance.
Accessible en mobilité

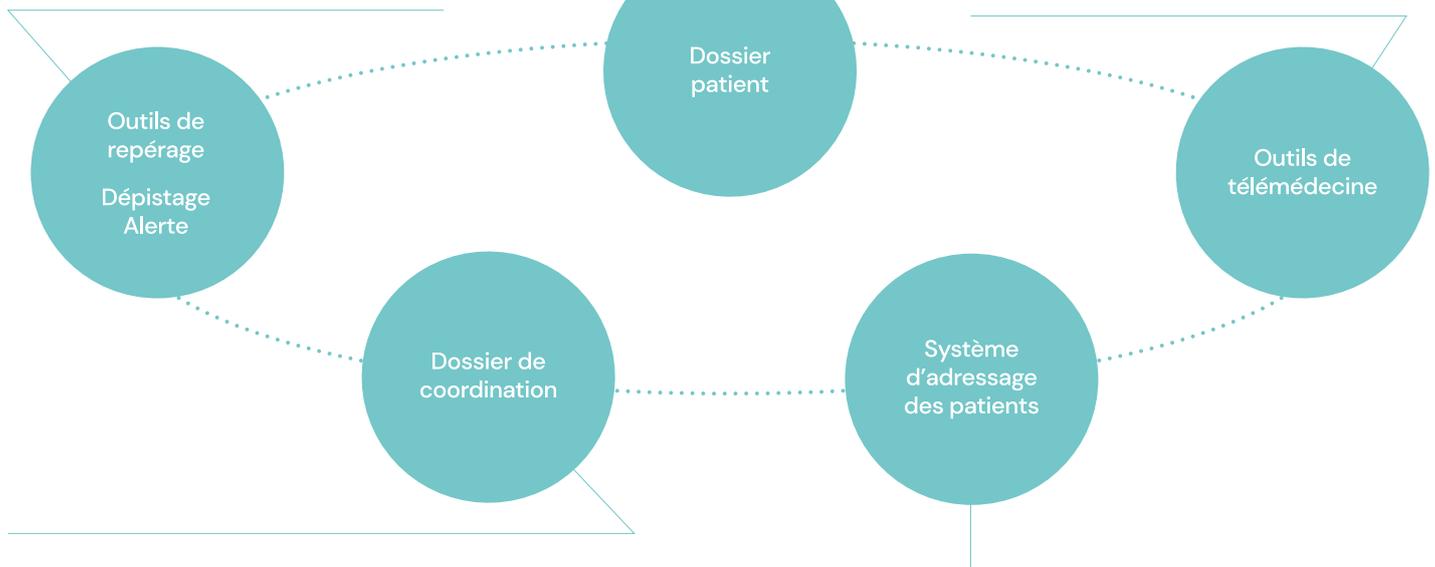
Système de télé expertise

Système de téléconsultation

Traçabilité de l'acte avec accès aux données patients, comptes rendus pièces jointes (photos), prescriptions...

Prescription électronique :

Ce service doit être conforme aux spécifications du service numérique E-Prescription
Accessible en mobilité



Service de partage inter-professionnel des données de prise en charge, de soins et d'aide.

Services et informations utiles à la coordination (partage et agrégation d'informations structurées et non structurées).

Le système doit :

- faciliter l'organisation d'équipe pluriprofessionnelle autour de l'utilisateur, de groupe d'analyse et de pratiques.
- gérer le PPS de l'utilisateur et le suivi de sa mise en œuvre (création, consultation, alimentation, validation).
- être relié à l'agenda et doit permettre d'inscrire les évènements d'un patient / utilisateur sous la forme d'une ligne de vie, accessible à tous les professionnels de sa prise en charge et l'utilisateur lui-même.
- suivre la mise en œuvre de programme d'éducation thérapeutique auprès d'un ensemble de patients (inscription dans le programme, détermination des objectifs de l'ETP, évaluation initiale, suivi et progression des séances, évaluation finale et résultats, reporting général sur les programmes d'ETP).

Accessible en mobilité

Système d'orientation des patients vers les acteurs de SNP (Interopérabilité avec les acteurs SAS / PDSA / SOS médecin...)

Système de signalement des patients sans médecin traitant (détectés par différents acteurs : pharmacies / paramédicaux / médico-social...)

Système d'adressage des patients vers 2nd et 3ème recours

Service numérique destiné à organiser le retour à domicile d'un patient après une hospitalisation et fluidifier le parcours ville-hôpital

Aide à l'orientation de l'utilisateur dans le système de santé notamment l'outil ViaTrajectoire

Conclusion

Cette étude confirme qu'il est nécessaire de cumuler différents systèmes d'information et outils numériques afin d'assurer la mise en œuvre de toutes les missions.

L'organisation numérique des CPTS est porteuse de promesses mais également de défis.

Les professionnels de santé déjà usagers de solutions numériques, font entendre un besoin de praticité et de gain de temps. Beaucoup d'entre eux renoncent à l'intégration de données numériques dans les outils actuels en raison d'une nécessité de « double-saisie » des informations.

Le challenge est de réussir à faire converger les solutions déjà existantes et celles à venir vers un « bouquet de services » centralisé.

Les acteurs des CPTS sont demandeurs de formations continues, en e-learning, mais également in situ, pour favoriser l'acculturation aux outils numériques, accompagner les acteurs dans le changement de pratiques et adapter les usages simultanément à l'évolution des solutions proposées, tout en sensibilisant les différents acteurs aux contraintes réglementaires.

Enfin, il faut tenir compte de la fracture numérique.

D'une part d'un point de vue territorial, malgré les investissements des pouvoirs publics, certaines zones non accessibles au numérique subsistent. D'autre part d'un point de vue social et générationnel, selon l'INSEE en 2019, l'illectronisme touchait 17 % de la population française. Cette fracture est encore plus prédominante chez les seniors et les personnes aux revenus les plus modestes. Les solutions proposées doivent porter une attention particulière à l'intégration des acteurs du sanitaire et du social, qui sont quotidiennement au contact de cette partie de la population.

Il est fondamental qu'au sein d'une même CPTS, les acteurs travaillent avec des outils communs.

Il est aussi indispensable que ces outils numériques facilitent la collaboration entre les différentes CPTS régionales voire nationales, afin de développer la coopération, le partage d'expériences, et soutenir la dynamique collective.

Les porteurs de projets, acteurs décisionnaires de CPTS auront assurément besoin d'accompagnement dans le choix de systèmes d'information et outils numériques à intégrer, pour mener à bien toutes les missions de leurs structures.

Références

Accord conventionnel interprofessionnel – ACI – JORF
n° 0196 du 24/08/2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038954739>

Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé
et médico-sociaux :

« Système d'information territorial pour le parcours et la coordination –
Tome 1 : schéma général © ANAP 2016 »

<https://ressources.anap.fr/parcours/publication/1736>

« Système d'information territorial pour le parcours et la coordination –
Tome 2 : Programme fonctionnel type © ANAP 2017 »

<https://ressources.anap.fr/parcours/publication/1974>

ANS : feuille de route « Accélérer le virage numérique en santé » / bilan 2020

https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/FDR-Num-en-Sante-2020-V15.pdf

Direction générale de l'offre de soin :

« Programme E-parcours guide des services numériques et des indicateurs – version révisé 31/12/2020 »

https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dgos_guide_d_indicateurs_e-parcours_v1.1.pdf

Guichet CPTS : Élaborer un projet de santé pour une CPTS –

Edition mai 2021

<https://www.guichet-cpts-occitanie.org/wp-content/uploads/2021/10/3A-CPTS-Guichet-CPTS-Guide-pratique-projet-de-sante%CC%81.pdf>

Insee Première n° 1780 – Octobre 2019

https://www.ressources-de-la-formation.fr/doc_num_data.php?expl-num_id=22021

Glossaire

ANAP	Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux
ACI	Accord conventionnel Interprofessionnel
ASALEE	Actions de SAnté Libérale En Equipe
ASIP santé	Agence des Systèmes d'Information de santé Partagés
BPCO	Bronchopneumopathie Chronique Obstructive
CPTS	Communauté Professionnelle Territoriale de Santé
DCC	Dossier Communicant de Cancérologie
DMP	Dossier Médical Partagé
DP	Dossier Pharmaceutique
DGS	Direction Générale de la Santé
ENS	Espace Numérique Santé
ETP	Education Thérapeutique du Patient
E-ETP	Education Thérapeutique du Patient à distance
E-Prescription	Prescription électronique de médicaments
ICOPE	Soins Intégrés pour les Personnes Âgées
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
IDE	Infirmier(ère) en soins généraux
IMC	Indice de Masse Corporelle
IPA	Infirmier(ère) en pratique avancée
MSSanté	Messagerie Sécurisée Santé
MT	Médecin traitant
PDSA	Permanence des Soins Ambulatoires
PPS	Plan Personnalisé de santé
PS	Professionnel de Santé
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RETEX	Retour d'expérience
RMM	Revue morbidité-mortalité
ROR	Répertoire Opérationnel des Ressources
SAS	Service d'Accès aux Soins
SNP	Soins Non Programmés
Usager	Usager du système de santé et social

Remerciements

Ce document a été réalisé grâce au financement de l'Agence Régionale de santé Occitanie et à la contribution des personnes suivantes, que je remercie vivement.

Pilotage de l'étude :

Yves LECORRE (médecin généraliste – président de la commission e-santé)

Jean-Christophe CALMES (médecin généraliste – Président URPS Médecins Libéraux d' Occitanie)

Suivi des travaux :

Jonathan PLANTROU

(Directeur Délégué URPS Médecins Libéraux d'Occitanie et coordinateur opérationnel du Guichet CPTS)

Mathieu ARNAU (coordinateur), Gaëlle BACOU (infirmière), Sophie BEAUVERGER (infirmière),
Magalie BESSIERE (coordinatrice), Valérie BOERO (coordinatrice), Audrey BORRAS (médecin généraliste),
Delphine CALICIS (coordinatrice), Jean-Christophe CALMES (médecin généraliste), Cyrille CHAUGNE (médecin généraliste),
Mathieu DAVASSE (pharmacien), Léna DELETANG (coordinatrice), Jérôme EUVRARD (DSI CHU Montpellier),
Richard FABRE (biologiste), Bernard GARNIER (kinésithérapeute), Bruno GAUTHIER (biologiste),
Catherine GUINTOLI (médecin généraliste), Bruno JULIA (pharmacien), Clara KRAEMER (coordinatrice),
Christine LABORDE (pharmacienne), Yves LECORRE (médecin généraliste), Sandrine MARCHAND (pharmacienne),
Francoise PERES (biologiste), Manon RAYNALS (directrice FORMS), Joy RAYNAUD (consultante),
Hélène SIEW (coordinatrice), Luc TEOT (médecin spécialiste CHU Montpellier),
Jean-Baptiste THIBERT (médecin généraliste), Sandra TORRES (infirmière), Lorène WARY (pharmacienne)

Chargés(ées) de mission Guichet CPTS et URPS Médecins Libéraux d'Occitanie :

Arthur CONTENSSOU, Laure-Elia CURT, Jenna DELMAS, Pauline GALLOU, Laure MAURY, Carole PERRIN

