CONGRÈS 2021
DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE SANTÉ PUBLIQUE
CONGRÈS SFSP • POITIERS • 13 - 15 OCTOBRE

Communication orale

SC2 - EXPÉRIENCES DE LA TÉLÉMÉDECINE

Tanguy LAGORSSE
Stéphanie CUISSETTE
Caroline DE PAUW
URPS Médecins Hauts de France

Pandémie covid-19 : un accélérateur du déploiement de la télé-médecine en Hauts-de-France

Mercredi 13 octobre 2021

Utilisez le hashtag **#SFSP2021**
pour en discuter sur les réseaux sociaux

Sommaire

- Etat de situation en Mars 2020 : Un départ de feu dans l'Oise
- Un accompagnement progressif des usages de télé santé
- Un double retour d'expériences en télé santé
- Discussions / Ouverture

1. Etat de situation en Mars 2020

Rappel du contexte sanitaire : Un départ de feu dans l'Oise

- HDF : Un départ de contamination dans l'Oise début mars 2020
- Etat du terrain : incompréhension des médecins libéraux, sentiment d'abandon, etc.
- Mise à disposition très rapide de moyens de communication en semaine du 02 Mars
- Des incertitudes relatives au risque infectieux COVID-19 puis la période de confinement
  - Augmentation de la demande sociale en soins
  - Contrainte physique au déplacement / accueil des patients en consultation -> Demande de télé consultation pour protéger médecins et patients

1. Etat de situation en Mars 2020

Etat des usages en télé santé avant le début de la crise

- Feu vert de l'assurance maladie et soutien de l'ARS via la plateforme régionale
- Des usages en télé santé très peu nombreux début 2020 en HDF
  - Fin février 2021 : 4 TLC sur une semaine pour 4 médecins libéraux *(Données AM)*
  - Du 02/03 au 08/03 : 791 TLC dont 105 dans l'Oise : test des usages en télé consultation *(Données AM)*
- Un besoin incontournable de solutions de télé consultations pour différents profils de médecins (et donc d'accompagnements différents) :
  - déjà utilisateurs, béta testeurs, non utilisateurs, non intéressés, etc.

1. Etat de situation en Mars 2020

Etat des usages en télé santé avant le début de la crise

- Exemples de retours à l'enquête URPS d'évaluation des pratiques en télé médecine de 2019 (envoyée à tous les médecins libéraux des HDF, plus de 600 retours)

- <u>Zoom sur la pratique de télé consultation avant crise :</u>
  - **21,2%** ont intégré la TLC dans leur pratique dont 59% dans le cadre conventionnel
  - **31,6%** ne souhaitaient jamais développer la TLC et 10,5% souhaitaient l'intégrer entre 6 mois et 1 an
  - **74%** pensaient que leurs patients puissent être intéressés par la TLM (surtout la TLC)
  - 62% confirment que la TLC doit être territorialisée (localement, type CPTS)

1. Etat de situation en Mars 2020

Une organisation et un programme régional existant

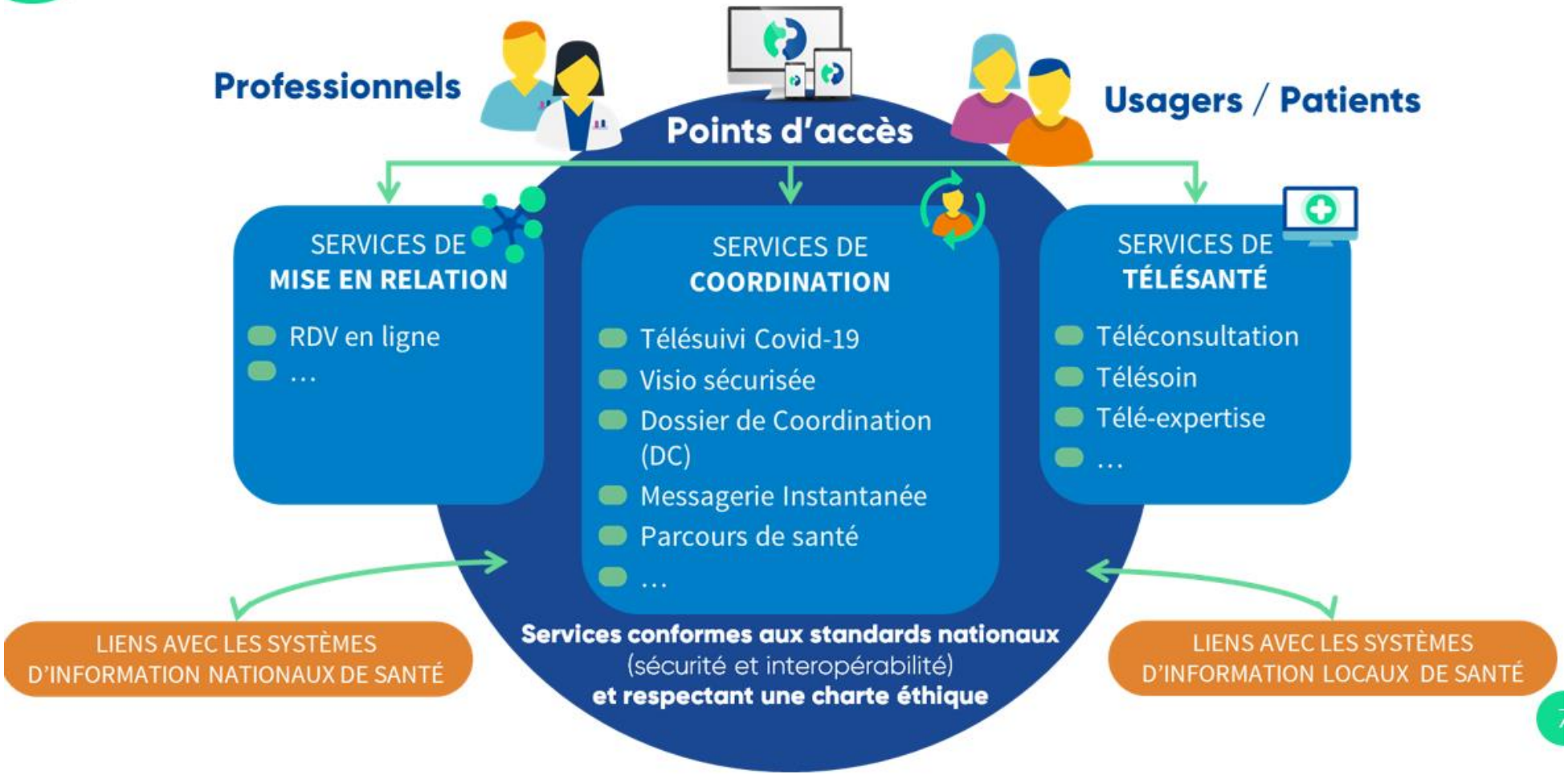
- Une organisation régionale qui s'installe en début de crise : ARS, Assurance Maladie, URPS, GRADES, etc.
- Le programme PREDICE : un espace numérique régional de santé développé en région des Hauts de France depuis 2018

Le programme PREDICE

Les institutions	Pilote et financeur	Financeurs	Partenaire
Les structures d'appui au programme			
Les bénéficiaires	Fédération Usagers	Fédérations Hospitalières	Unions Régionales de Professionnels de santé
			Fédérations, Employeurs Médico-Social
			Réseaux de Santé
Les industriels du programme			**Les solutions tierces**
			Autres logiciels utilisés par les professionnels de santé et les usagers / patients

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne avec le Fonds européen de développement régional (FEDER)

Le programme PREDICE

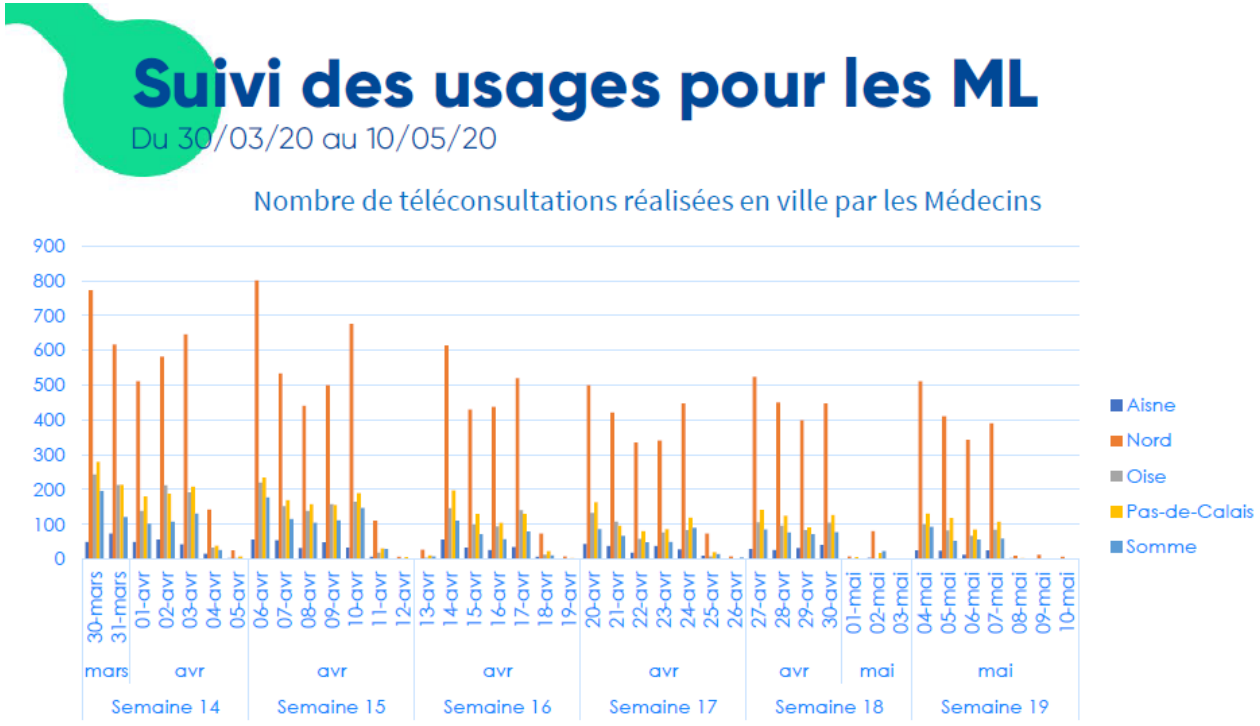


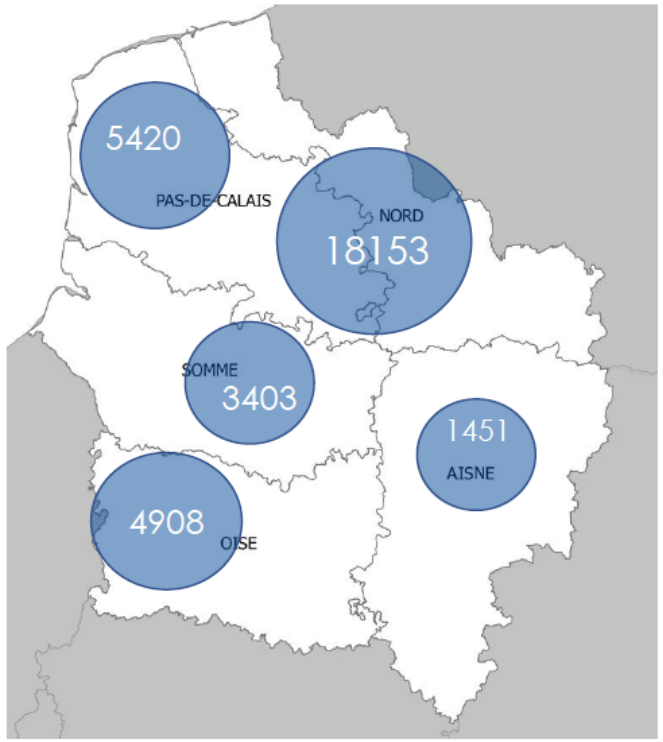
2. Un accompagnement progressif des usages de télé santé

Lancement progressif d'outils régionaux et de support

- Etat des services régionaux en février / début mars 2020
- Mars 2020 : Lancement de la télé consultation dans l'Oise puis généralisation à la région avec un dispositif d'accompagnement des professionnels pour l'utilisation de l'outil
- Déploiement progressif en parallèle :
  - Des autres modules et support de PREDICE
  - En s'adaptant aux décrets de la rémunération des actes dérogatoires liés à la crise
- Avril 2020 : Lancement de la TLC accompagnée, du télé soins pharmacien …
- Mai 2020 : Lancement du télé suivi Patients COVID-19+

2. Un accompagnement progressif des usages de télé santé



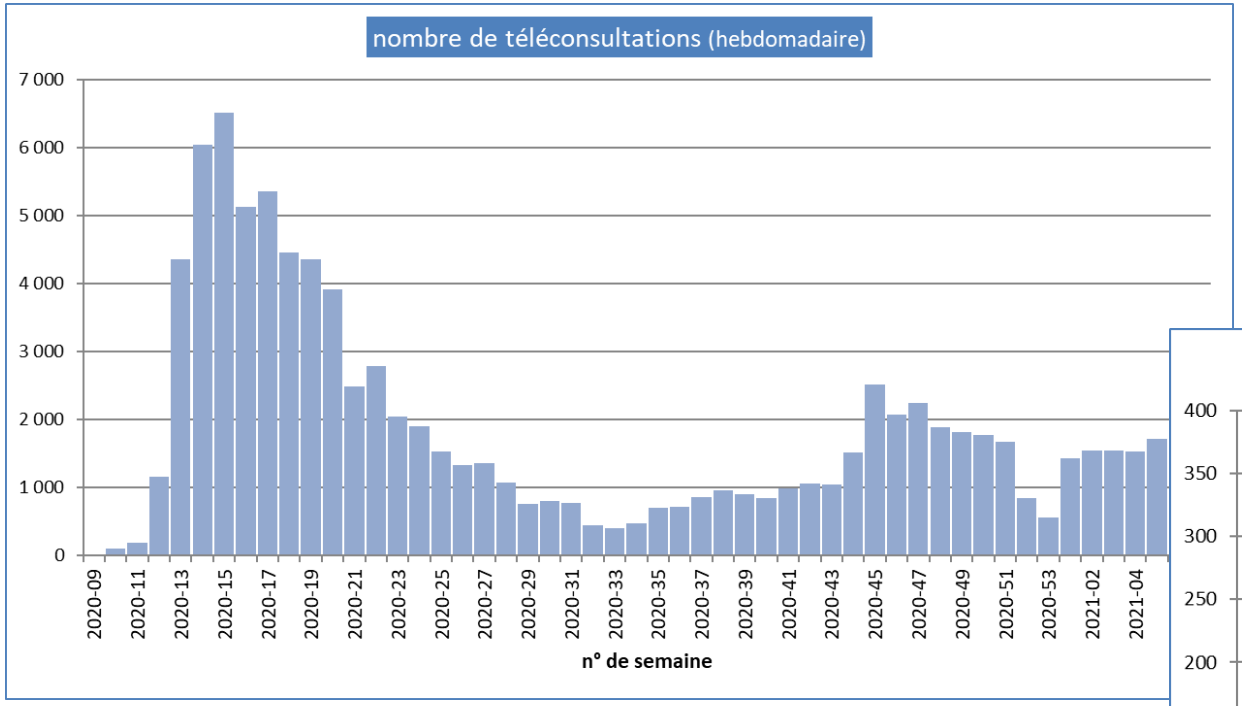


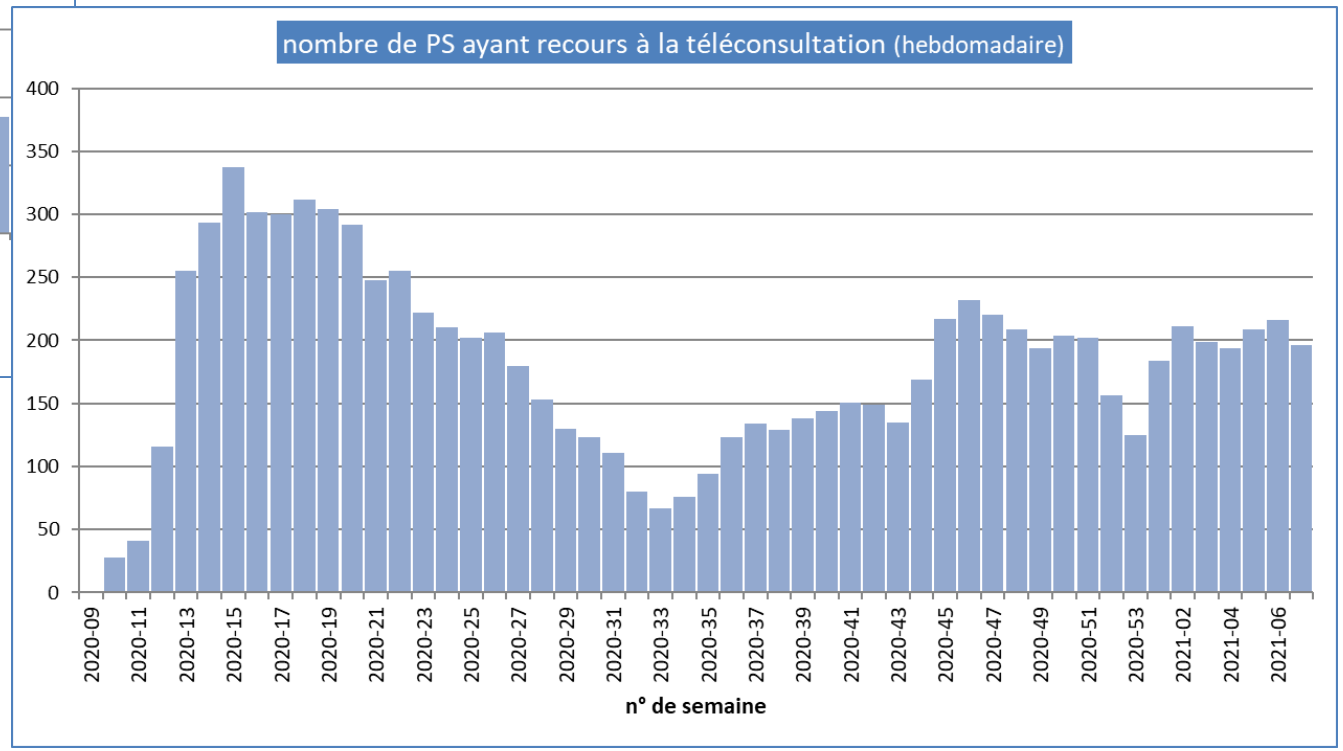
- **33335** Téléconsultations
  - **Dont 31568** réalisées hors week-end
  - **Dont 2848** avec signature
  - **Dont 30246** de plus de 2 minutes *entre le moment où le premier participant s'est connecté et le moment où le dernier a quitté la TLC dont* **26181** *de plus de 5 minutes*

Nombre de téléconsultations cumulées par département

- Aisne : **1451**
- Nord : **18153**
- Oise : **4908**
- Pas-de-Calais : **5420**
- Somme : **3403**

2. Un accompagnement progressif des usages de télé santé





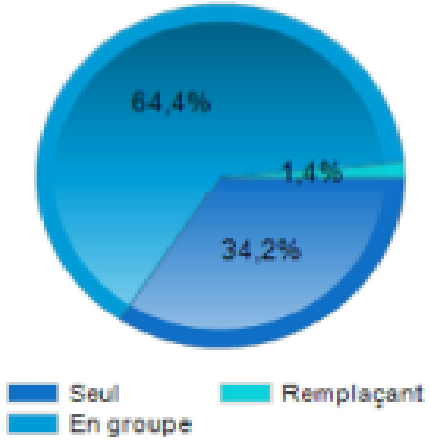
3. Un double retour d'expériences en télé santé

Enquête d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs PREDICE

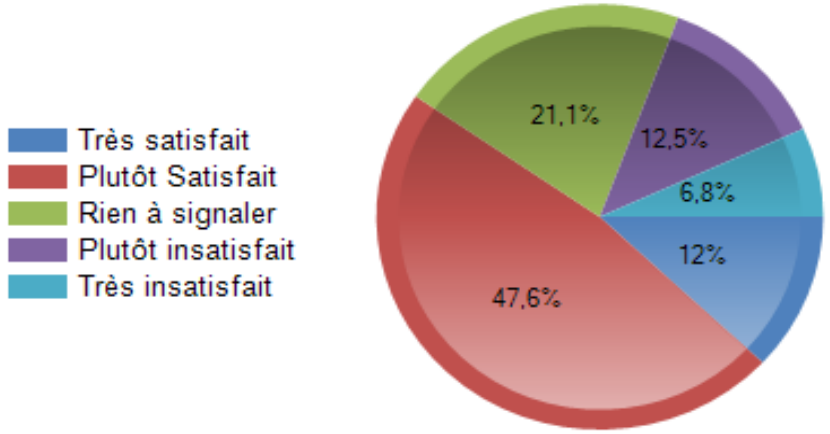
- Objectif : Evaluer la satisfaction et les besoins des utilisateurs de PREDICE Télé consultations depuis le lancement du service en début de crise sanitaire COVID-19.
- Mai 2020, plus de 1 700 utilisateurs libéraux adressés, 502 retours -> 29,2%

Médecins âgés en moyenne de 50 ans, 46,1% de femmes :

- 81,7% de MG (N : 375)
- 4,6% de psychiatres (N :21)
- 2,6% de dermatologues (N :12)
- 1,7% de rhumatologues (N :8)
- 0,9% d'anesthésistes (N :4)
- Moins de 1% pour les autres spécialités



Ces utilisateurs disent réaliser, en moyenne, 9 TLC par semaine



3. Un double retour d'expériences en télé santé

- <u>Pérennisation des usages :</u>
  - 18% (N :79) continueront de l'utiliser comme actuellement voire davantage
  - **22%** (N :95) l'utiliseront dans une moindre mesure / en dépannage
  - 20% (N :87) ne sait pas encore
  - 15% (N :65) ne l'utiliseront plus notamment s'il n'y a plus de prise en charge à 100%
  - 17% (N :74) n'utiliseront plus PREDICE Télé consultations

- <u>Les motivations principales (par ordre décroissant de niveau d'importance) :</u>
  - Tester un outil de télé consultation à distance non payant
  - Tester un outil de TLC conseillé par l'URPS Médecins
  - Obtenir un accès rapidement à un service de TLC dans le cadre de la pandémie
  - Bénéficier d'un service régional
  - Comparer aux autres solutions du marché
  - Bénéficier d'un système ne laissant pas le patient prendre le RDV lui-même de TLC

3. Un double retour d'expériences en télé santé

- <u>Accompagnement aux usages :</u>
  - 157 médecins ont fait appel au support et en sont satisfaits à 72,6% de manière globale. La satisfaction relative à la qualité de la réponse apportée baisse à 66%.
  - Les problèmes techniques les plus rencontrés sont liés aux instabilités du système, notamment pour lancer la visio, et aux problèmes réseaux.
  - 55 (13%) avaient reçu un accompagnement personnalisé. Il existe autant (188 PS (44%)) de professionnels :
    - qui auraient souhaités un accompagnement et un test à blanc que,
    - de professionnels de santé qui n'en souhaitaient pas
  - 38% (N : 21) d'entre eux étaient réalisés par l'équipe SI de l'URPS ML HDF.

3. Un double retour d'expériences en télé santé

Pour aller plus loin

Pouvez-vous nous indiquer les autres services dont vous souhaiteriez bénéficier sur la plateforme régionale PREDICE ?

1 - Très urgent ; 2 - A court terme ; 3 - Non urgent ; 4 - N'en voit pas l'utilité ; 5 - Non Concerné

	1	2	3	4	5	Total
Annuaire des structures (EHPAD, etc.) utilisant PREDICE	10	61	67	36	72	246
Téléexpertise	10	68	69	25	74	246
Planification de RDV en ligne	146	0	0	0	0	146
Répertoire des professionnels de santé utilisant PREDICE	26	111	110	87	94	428
Messagerie instantanée entre professionnels de santé	93	0	0	0	0	93
Dossier régional patient de coordination	8	46	55	67	70	246

4. Discussions / Ouverture

Analyse SWOT d'un déploiement d'outils numériques en début de crise sanitaire

- **Forces**
  - Permet d'équiper rapidement des médecins qui ne l'étaient pas avec une solution et une organisation régionale
  - S'appuie sur une organisation régionale : ARS, Assurance Maladie, GRADES, URPS, FAS, GHTs, Collectif SI MS, …
  - Nécessite un accompagnement humain au développement des usages (réglementaires et opérationnels) et d'identifier des médecins fédérateurs des usages

- **Faiblesses**
  - Mise à disposition d'un support aux utilisateurs formé, réactif, facilement accessible et capable d'accompagner aux usages
  - Bugs techniques et zones blanches
  - Remise en question des expérimentations de la télé consultation sur chariot
  - Développements inutiles (trop tardifs)

- **Menaces**
  - Concurrence des solutions de télé consultations
  - Manque de réactivité sur l'évolution des services (besoin d'agilité) et le développement des autres services (monopolisation de la TLC)

- **Opportunités**
  - Actes dérogatoires et modèle économique
  - L'utilisation de la TLC par téléphone (ce n'est pas un mode dégradé mais un type de consultation intermédiaire)
  - Point d'appui pour les autres usages du numérique en santé

Merci de votre attention !

- **Coordonnées URPS Médecins Hauts de France :**
  - Stéphanie Cuissette, Chargée de mission SI et CPTS

  - Tanguy Lagorsse, Responsable Pôle Système d'Information
  - Tanguy.lagorsse@urpsml-hdf.fr

  - Caroline De Pauw, Directrice
  - Caroline.depauw@urpsml-hdf.fr