

"BEST PRACTICE" UTILISATION DES OUTILS INFORMATIQUES

Dr Parmentier - Dr Parada - Dr Mary

*Cellule TIC/Esanté
SSMG 2021*



BIENVENUE !

Programme d'aujourd'hui

Préambule : rôle et mission de la cellule TIC/Esanté

Communication professionnelle dans les équipes de soins

"Best practice" in EHR : et le DMI dans tout ça?

Outils de visioconférence

Quality management et future étude



OBJECTIFS ET RÈGLES DE L'ATELIER

Attentes et résultats



03

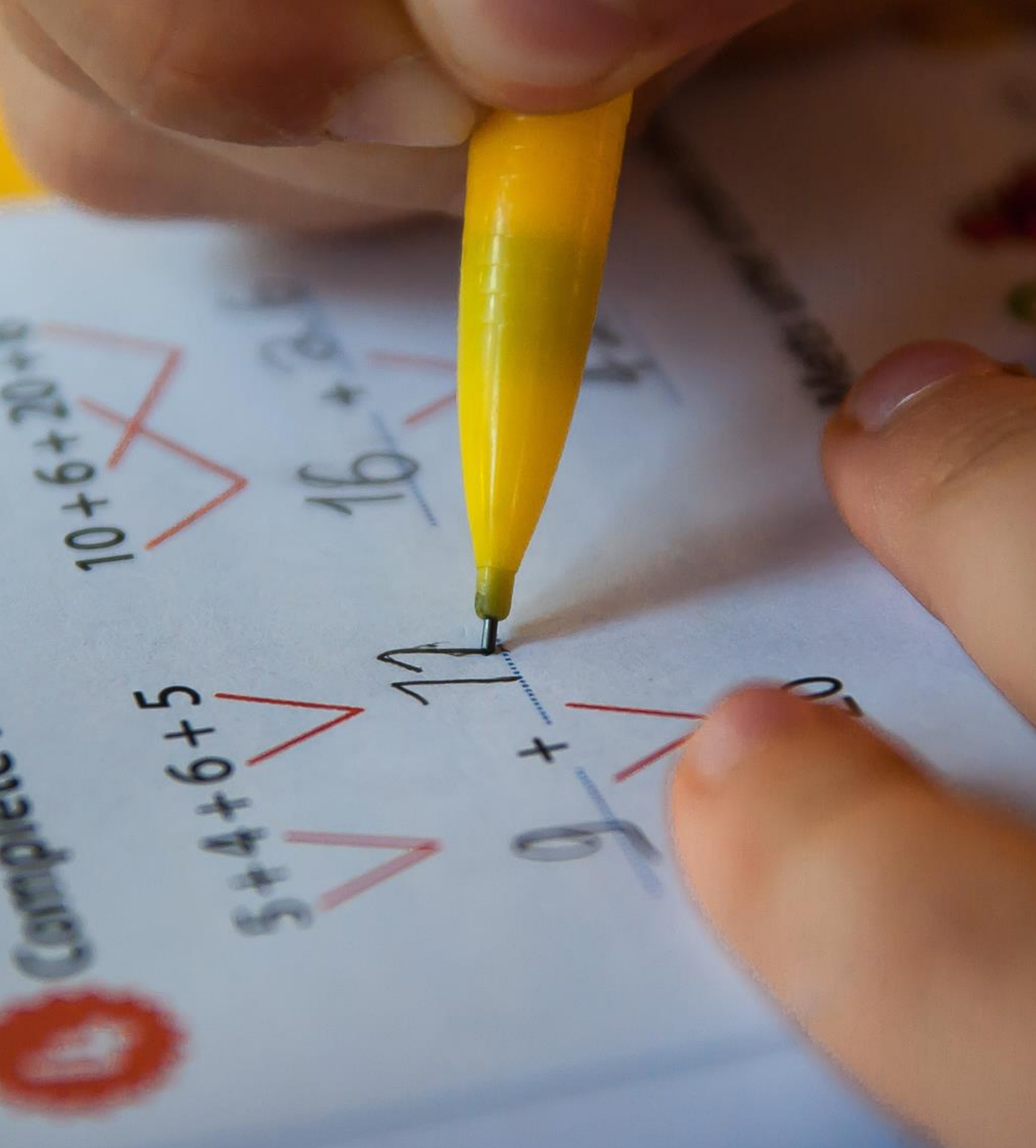
Les objectifs d'apprentissages sont de vous informer sur les données de littérature concernant les "best practice" dans la communication en santé et de vous familiariser avec certains outils de communication en pratique.

De recueillir auprès de vous des pistes d'amélioration pour le futur.

Les règles fournissent la structure nécessaire pour un enseignement stimulant et productif.

Ce jour, nous vous demanderons de :

- Couper votre micro lorsque vous ne parlez pas
- Poser les questions dans le chat



RÔLES ET MISSIONS DE LA CELLULE TIC/ESANTÉ

Brève Introduction

Pour mieux nous connaître, nous solliciter et nous rejoindre

<https://www.ssmg.be/e-sante/>



RÔLES ET MISSIONS DE LA CELLULE TIC/ESANTÉ

05



Membres actifs dans la formation continue

Des formations faites par nous, pour vos besoins : Semaine, Entretiens, Dodécagroupes, SSMJ.
Votre confiance est notre meilleure motivation.

ECrash, BUGS : des problèmes concrets du quotidien remontés aux autorités

L'initiative eCrash a fait l'objet d'une communication vers la presse spécialisée : « Des problèmes avec les outils de l'e-santé ? La SSMG ouvre un point de signalement ». présenter SES CONCLUSIONS devant la commission nationale médico-mutualiste du 20 novembre 2017

RÔLES ET MISSIONS DE LA CELLULE TIC/ESANTÉ

06



Recommandations techniques : des problèmes concrets de la base remontés aux autorités

Une réflexion plus globale sur le modèle belge d'e-santé.

Cette analyse, pour laquelle elle a sollicité le concours d'un expert de réputation internationale, le Pr K. A. Stroetmann, l'amène à formuler diverses CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.

Elles portent sur l'architecture de ce modèle, ses options techniques et sa gouvernance.

RÔLES ET MISSIONS DE LA CELLULE TIC/ESANTÉ

07



Qualité des DMG, encodage , interopérabilité et promotion de solutions innovantes

Des propositions concrètes nourries par les réflexions des membres de la SSMG participant aux formations

Manque d'interopérabilité et d'ergonomie des logiciels et sur la compréhension des données de soins manquantes dans les DMI par rapport à l'enquête du SECM (2018) ont été compilées et transmises en recommandations aux autorités et aux producteurs de logiciels.

Liens avec l'industrie et représentation

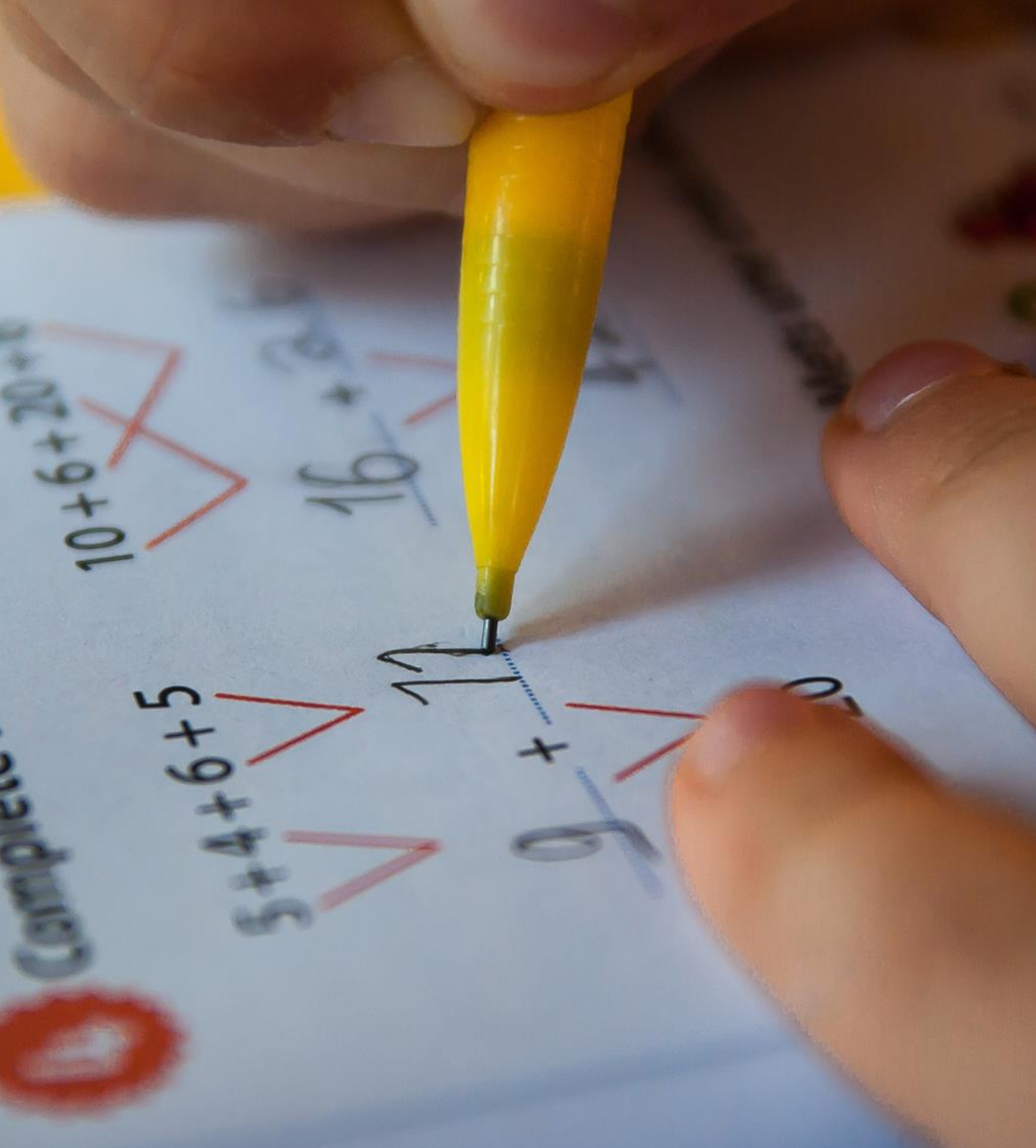
La cellule représente l'intérêt de ses membres dans des instances diverses : projet esanté, FAGW, INAH, comité de surveillance du RSW.

Elle suit avec attention les évolutions du secteur des soins digitaux et avec les acteurs du secteurs de l'entreprenariat : Rosa, Medispring , Healthone, mhealth, Proximus, etc

*En un mot
comme en
100 !*

MERCI
pour votre confiance





COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DANS LES ÉQUIPES DE SOIN

Une partie du sujet du jour

Réflexion amenée par un membre SSMG qui a constaté un besoin dans son organisation



Un exemple d'un besoin "simple" et dont la réponse est très complexe



"J'ai constaté dans mon association de très fortes différences dans l'utilisation des outils informatiques pour ce qui concerne ma rédaction dans le dossier médical électronique.

Avec souvent de telles approximations et incompréhensions que je ne sais finalement pas ce que mes collègues font/ne font pas."

'Membre SSMG'

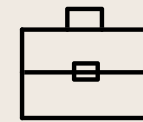


QUELLES QUESTIONS ET QUELS BESOINS?



Communication essentielle

La meilleure façon d'apprendre est de pratiquer. Elle fait partie de notre quotidien. Une bonne communication apporterait des bénéfices, une mauvaise pourrait avoir des conséquences dramatiques mais lesquelles?



Spécificité : médecine générale et générationnelle

Quelle communication dans notre spécialité qui tiendrait compte des spécificité générationnelle?



Équation : ajouter le DMI, mail, tél, whatsapp ...

Qu'apporte potentiellement les outils digitaux et, en particulier, le DMI en terme de résultat?



Examinons ces pistes et réfléchissons !

Comment élargir notre compréhension ?

Comment appliquer de nouveaux concepts dans la vie réelle?

Soyons créatifs avec un petit exercice



FEUILLE DE TRAVAIL

13

Réponses brèves – 10 min : Réponse par sondage et débriefing

Exercice 1 :

Qu'apporte, selon vous, une bonne communication?

Exercice 2 :

Proposez 3 conséquences néfastes d'une mauvaise communication

Exercice 3 :

Qu'attendez-vous du DMI dans cette communication?

TOUR DE TABLE

Discussion ouverte sur l'exercice



QUE DIT LA LITTÉRATURE ?

La méthodologie de recherche et les études consultées sont disponibles sur demande sur <https://www.ssmg.be/e-sante/>



DIMINUTION de l'absentéisme et du report de soins

DIMINUTION des hospitalisations évitables dans le cadre des maladies chroniques

MEILLEURE satisfaction au travail

REDUCTION du risque d'erreur

Communication essentielle

Générationnelle

Tableau comparatif des générations d'avant 1945, des **Babyboomers** et des **Génération X, Y et Z**

JeRetiens.net	"Anciens" (<1945)	Babyboomers (1945-1960)	Génération X (1961-1980)	Génération Y (1981-1995)	Génération Z (>1995)
Aspirations	Achat de résid. principale	Sécurité de l'emploi	Équilibre vie privée / prof.	Liberté et flexibilité	Sécurité & stabilité
Produit-symbole					Imprimantes 3D, nano-computing...
Attitude vis-à-vis de la technologie	Désengagé	Early-adopters	Migrants vers le numérique	Nés avec le numérique	Dépendants du numérique
Média de communication					
Préférence de communication	Face-à-face	Face-à-face Téléphone E-mail	SMS ou E-mail	Réseaux sociaux et SMS	Appels vidéos sur tablette ou smartphone
% de la population active	1%	34%	36%	29%	0%

→ LITTÉRATURE

Générationnelle et la santé

	DIGITAL NATIVE	MIDDLE AGE	OLDER (or not)
Discussion	SMS / App mobile	Appels téléphoniques	Intéraction physique
Lecture de résumé de santé Conseils médicamenteux	Email ou Internet	Email ou papier Intéraction physique	Papier Intéraction physique
Communication de conseils en santé	Smartphone	Tablette ou PC	Tablette ou PC
Concernés par	Intégrité, normes, engagement moral	Sécurité	Désir de l'accès aux données par le prestataire de soin

DIMINUTION des erreurs pharmacologiques et de l'errance radiologique

DIMINUTION du besoin de faire appel à la mémoire et des difficultés de relecture

AUGMENTE l'efficience de la consultation

INTERFERE dans la communication avec le patient (au début)

AMELIORATION de la communication dans les consultations plus sensibles et psychologiques (avec maîtrise)

Utilisation du dossier informatisé

→ LITTÉRATURE

Les politiques de financement des soins (ex : étude roumaine)

Les outils, leur évolution et leur conception (top down, acceptation, résilience, maîtrise)

MAIS la bonne utilisation des DMI est conditionnée

L'étude des résultats (aspect concrets : etude sur les SUMERH et leur équivalent, arbre qui cache la forêt)

L'interopérabilité avec les autres outils et les autres fonctions du système de soin

REVOIR SA COMMUNICATION EN 5 ÉTAPES CLÉS

01 Interrogez-vous sur votre stratégie de communication actuelle	02 Simplifiez vos canaux de communication	03 Encouragez la collaboration mobile entre les professionnels de santé
<p>Quels sont les problèmes de communication qui ont tendance à engendrer des erreurs ?</p> <p><i>Conseil : faites la liste de ce qui fonctionne et de ce qu'il faut impérativement revoir.</i></p>	<p>Email, téléphone, DMI, messagerie privée , outils de diagnostic et de télédiagnostic, app ... plus il y en a , plus c'est complexe</p> <p><i>Conseil : regrouper tous vos flux en 1 interface.</i></p>	<p><i>¾ des européens possèdent un smartphone. Les post it sont dépassés.</i></p> <p><i>Conseil: solution mobile commune et efficace</i></p>

REVOIR SA COMMUNICATION EN 5 ÉTAPES CLÉS

04 Donnez à votre personnel de soins de santé une voix

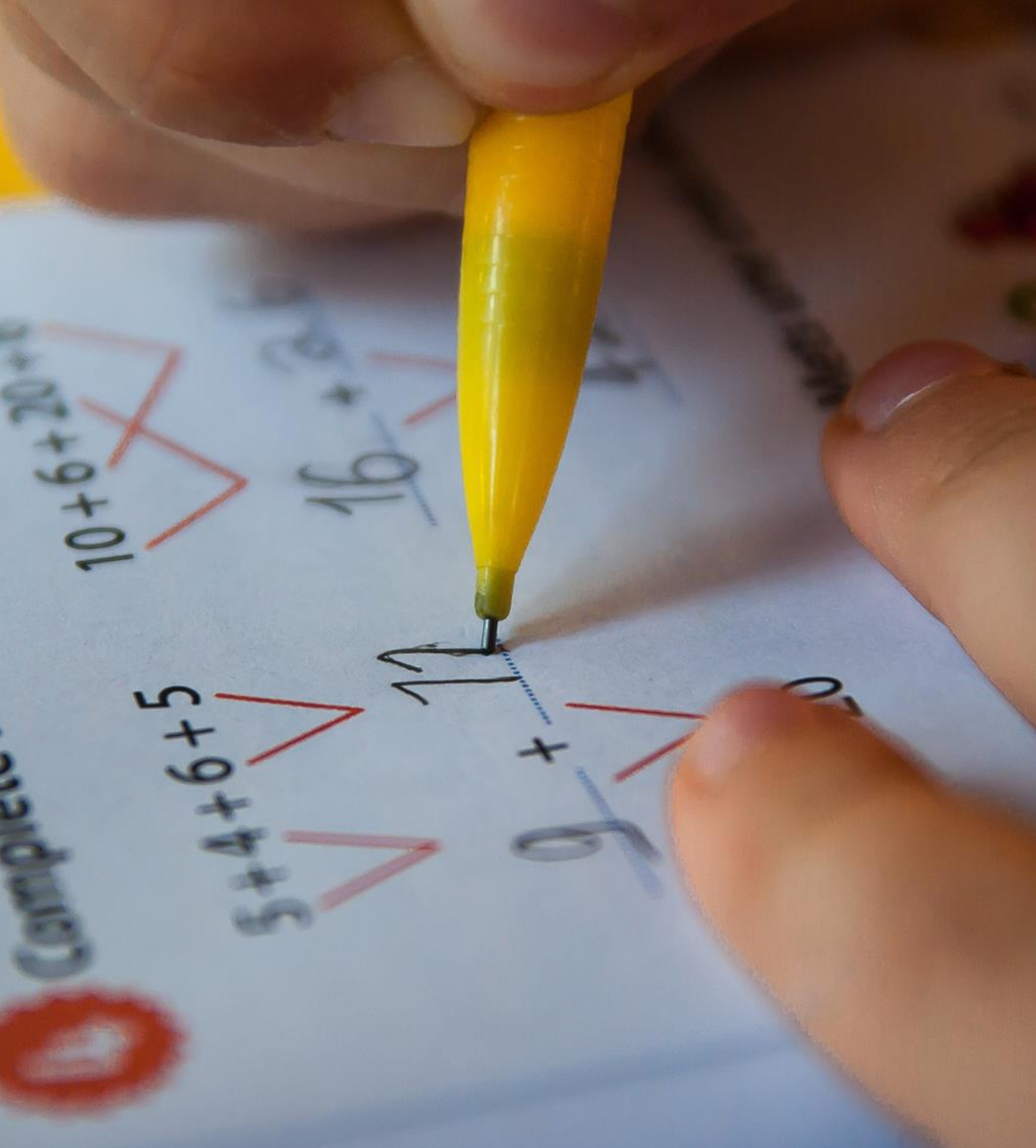
Si le sentiment de ne pas être écouté s'installe, la communication et la confiance diminuent

Conseil : encourager chacun à s'exprimer et tenir compte de ses idées et suggestions vous aidera à améliorer la communication interne.

05 Priorisez la communication en face à face

Les professionnels de santé doivent continuer de se retrouver en personne. Les réunions suscitent en général peu d'enthousiasme.

Conseil : Une réunion efficace = du temps gagné et des résultats rapides.



"BEST PRACTICE"

ET LES DMI DANS TOUT
ÇA?

Des recommandations existent pour la tenue des
informations de santé



TOUR DE TABLE

Qu'est ce qu'un DMI? (sondage)



FEUILLE DE TRAVAIL

Réponses brèves – 10 min : Réponse par sondage et débriefing

Exercice 1 : 3 difficultés dans la tenue de vos DMI (encodage, données, processus, très large mais hors communication)

Exercice 2 :
Quelles sont les conséquences concrètes de ces 3 difficultés?

Exercice 3 :
Quelles solutions à ces 3 difficultés?

QUELLES SOURCES AUJOURD'HUI POUR LA TENUE DU DOSSIER ?



La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
La loi sur les hôpitaux coordonnée le 7 août 1987 (article 15)

Le contenu du DMG est établi dans un *arrêté royal du 26 janvier 2017*

L'article 33 de la *loi du 22 avril 2019 relative à la qualité de la pratique des soins de santé (Loi qualité)*[\[2\]](#) = les données à minima

Les balises déontologiques

Relation thérapeutique = l'obligation du médecin et droit du patient à un dossier correctement tenu à jour. **outil de travail, un moyen de communication, un point de référence qualitatif et un élément de preuve** L'article 22

Le médecin ne peut pas intégrer n'importe quelles données dans le dossier du patient ; il doit tenir compte des principes de minimisation des données, de proportionnalité et de nécessité. Avis du 20 mars 2021 (a168007).

Le DMG contient les données suivantes mises à jour régulièrement :

- a) les données socio-administratives;*
- b) les antécédents;*
- c) les problèmes;*
- d) les rapports des autres dispensateurs de soins;*
- e) les traitements chroniques;*
- f) les mesures préventives adoptées en fonction de l'âge et du sexe du patient et portant au minimum sur :*
 - 1. le mode de vie (alimentation, activité physique, consommation de tabac et d'alcool);*
 - 2. les maladies cardiovasculaires (anamnèse, examen clinique, acide acétylsalicylique pour les groupes à risque);*
 - 3. le dépistage du cancer colorectal, du cancer du sein et du col utérin;*
 - 4. la vaccination (diphtérie, tétanos, grippe et pneumocoque);*
 - 5. les dosages biologiques : lipides (> 50 ans), glycémie (> 65 ans), créatinine et protéinurie (pour les groupes à risque);*
 - 6. le dépistage de la dépression;*
 - ★ 7. les soins bucco-dentaires;*
- g) pour un patient de 45 à 74 ans qui bénéficie du statut affection chronique, diverses données cliniques et biologiques utiles à l'évaluation de l'état de santé du patient et à l'amélioration de la qualité des soins.*



Section 11. - Dossier du patient de la loi « QUALITE »

En plus ,

...

7° le compte-rendu des entretiens de concertation avec le patient, d'autres professionnels des soins de santé ou des tiers ;

...

12° l'aperçu chronologique des soins de santé dispensés avec indication du type et de la date ;

13° l'évolution de l'affection si cela est pertinent ;

14° les renvois vers d'autres professionnels des soins de santé, services ou tiers ;

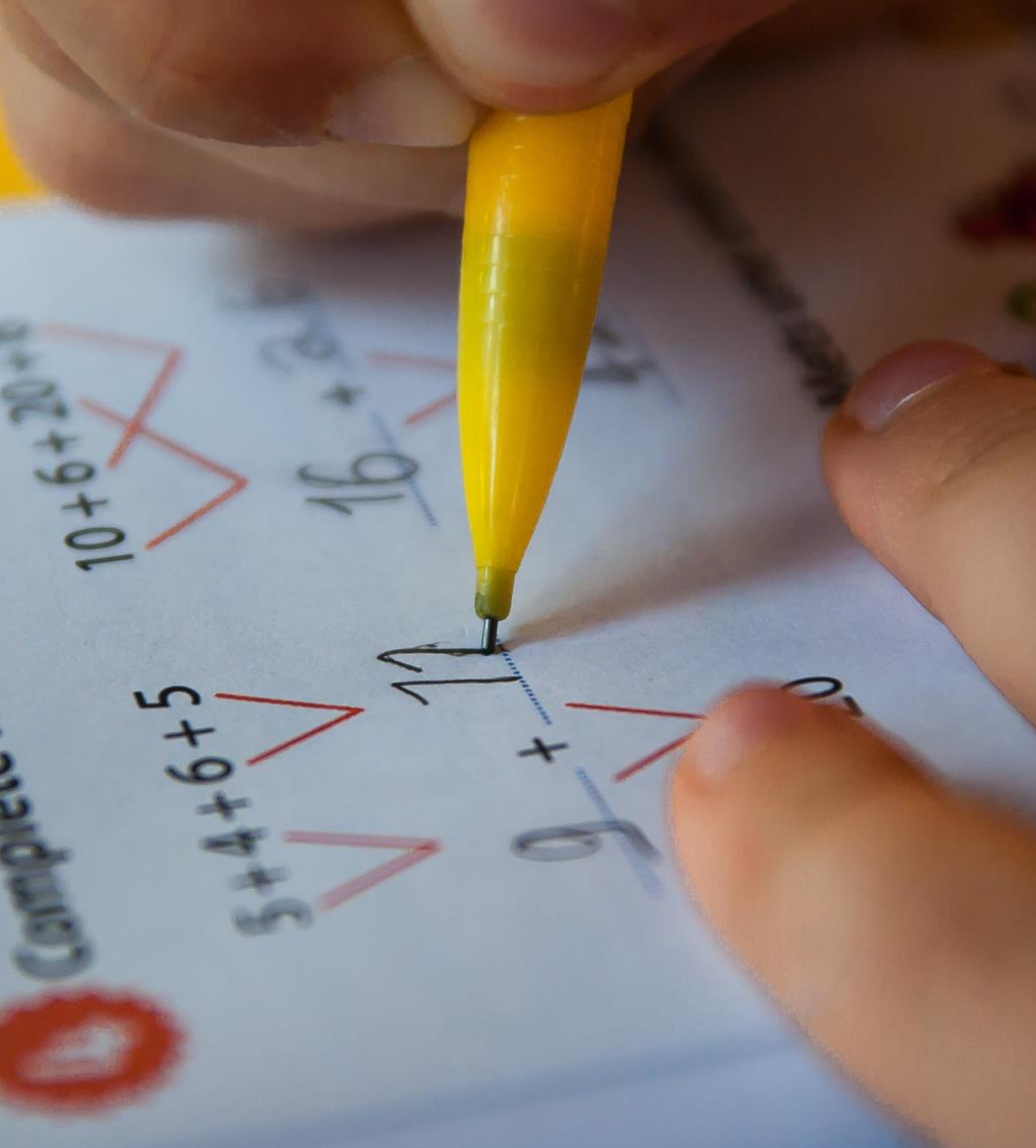
15° les médicaments et les produits de santé pré, péri- et postopératoires, y compris le schéma de médication ;

...

17° et après : notification que la loi sur les droits est appliquée et respectée

Demain, tenir un dossier à jour sera un vrai métier... pénible...





QUELQUES OUTILS POUR VISIOCONFÉRENCES/TÉLÉ CONSULTATIONS

Source "Projet esanté"

Commencez par introduire la leçon ou le thème du jour. Vous pouvez la présenter de façon claire ou vous pouvez formuler des questions qui mèneront à un débat en classe. Copiez cette page autant de fois que nécessaire.



OUTILS VISIOCONFÉRENCES

30



SSMG et cellule au service de nos membres

Type réunion	Logiciel	Site	Crypté end to end	PC
Moyenne réunion (10-50 participants)	ALLOcloud	https://www.allocloud.com/fr/web-meeting		Web (via navigateur)
Moyenne réunion (10-50 participants)	Jitsi	https://jitsi.org/	oui	Web (via navigateur)
Moyenne réunion (10-50 participants)	WHEREBY	https://whereby.com/	oui	Web (via navigateur)
Grande Réunion (+ 50 participants)	Google Hangouts Meet	https://gsuite.google.fr/intl/fr/products/meet/	oui	Web (via navigateur)
Grande Réunion (+ 50 participants)	TEAMS – Microsoft	https://products.office.com/fr-be/microsoft-teams/group-chat-software	oui	Logiciel à télécharger
Grande Réunion (+ 50 participants)	WEBEX	https://www.webex.com/fr/video-conferencing.html	oui	Logiciel à télécharger
Grande Réunion (+ 50 participants)	Zoom	https://zoom.us/	oui	Logiciel à télécharger

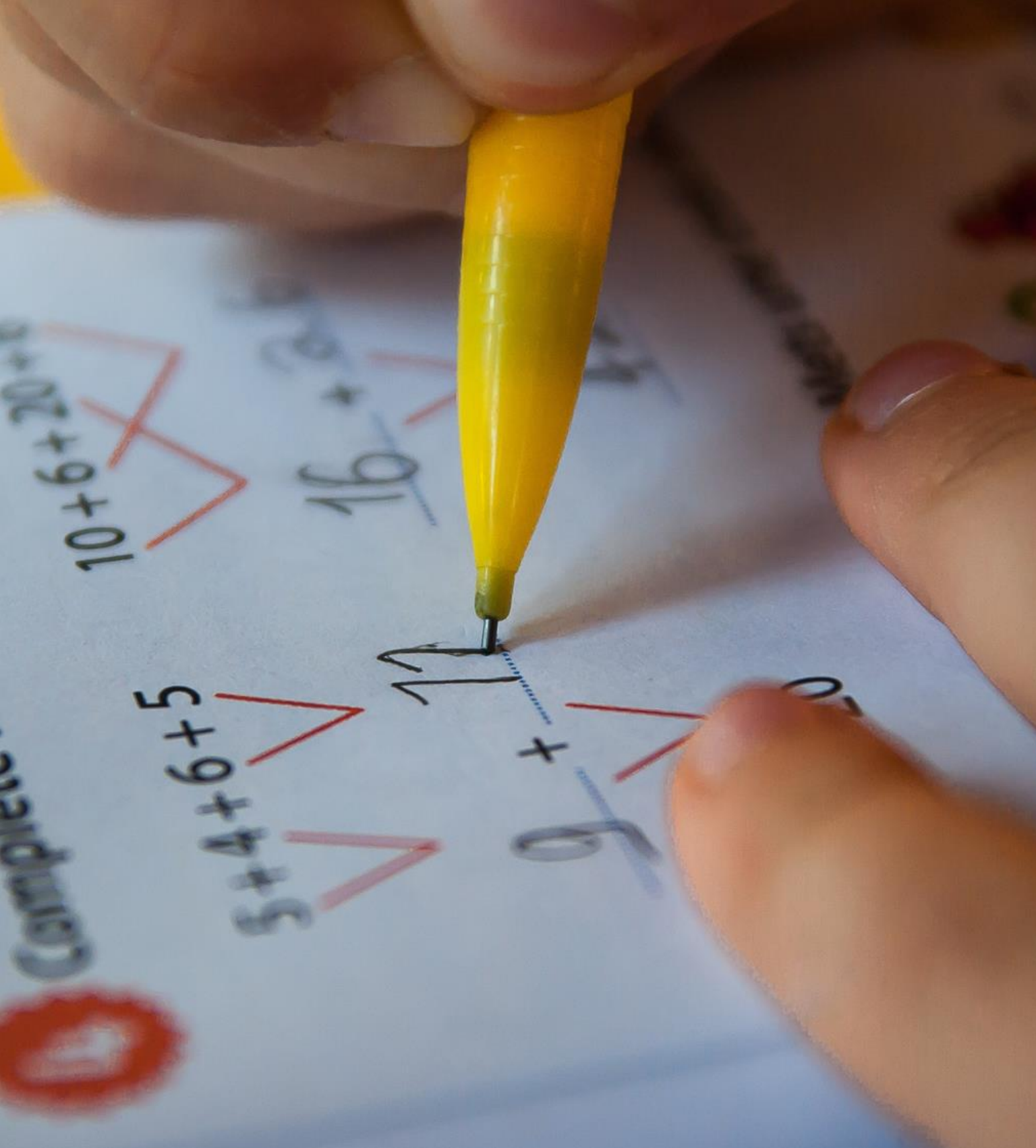
OUTILS TÉLÉCONSULTATIONS

31



SSMG et cellule au service de nos membres

Logiciel	Site	Crypté de bout en bout	PC	Smartphone
Click-Doc	https://www.cgm.com/be/corona_1/video_clickdoc.fr.jsp	oui	Web (via navigateur)	Web (via navigateur)
Doctena	https://fr.doctena.be/	oui	Smartphone uniquement	Appli
Doctoranytime	www.doctoranytime.be	Conforme au RGPD	Web (via navigateur)	Web (via navigateur)
Helena	https://www.helena.care/	oui	Web (via navigateur)	Web (via navigateur)
Myconsultation.be	https://www.myconsultation.be/	Sécurité non définie	Web (via navigateur)	Web (via navigateur)
Progenda	https://www.progenda.be/	oui	Web (via navigateur)	Web (via navigateur)
Signal	https://signal.org/fr/	oui	Logiciel à télécharger	Appli
Skype	https://www.skype.com/fr/	oui	Logiciel à télécharger	Appli
Téléconsultation Mutualité Chrétienne	https://www.mc.be/b2b/prestataires/teleconsultation	Sécurité non définie	Web (via navigateur)	Web (via navigateur)



PISTES POUR LE FUTUR

Tour de table : votre vision, notre étude

Quel profil aura le médecin généraliste de demain?

Comment la médecine digitalisée peut-elle vous aider à vous émanciper en terme de qualité?

Quelles propositions d'avenir peut-être formulées pour une santé connectée avec le médecin?



ET NOUS AVONS FINI
POUR AUJOURD'HUI !

Merci pour votre participation et votre investissement !



RESSOURCES POUR DES INFORMATIONS UTILES

<https://www.ssmg.be/>

<https://e-santewallonie.be/>

<https://www.ehealth.fgov.be/fr/>

<https://www.riziv.fgov.be/fr/themes/qualite>

<https://mhealthbelgium.be/fr/>

