

e-Meuse Santé : public et professionnels consultés

Porté depuis 18 mois par le département de la Meuse en partenariat avec l'Agence régionale de Santé et l'Assurance maladie, le projet e-Meuse Santé vise à assurer l'accès à des soins de qualité en milieu rural, le développement de la prévention et le maintien à domicile par le développement des usages du numérique en santé. Dans ce cadre, les porteurs de projet ont commandé une grande consultation du public et des professionnels sur le département de la Meuse. Cette enquête indépendante autour de la télémédecine a été menée par TMO Régions. Elle s'est déroulée du 6 décembre 2018 au 5 avril 2019 avec trois modes d'interrogation :

► **L'enquête téléphonique** avec 998 réponses intégrées chez les 18 ans et plus selon la méthode des quotas (sexe, âge, CSP) et en respectant une stratification territoriale du département.

► **L'enquête en ligne** avec 1279 réponses (964 analysées) émanant différents sites internet supports ou réseaux sociaux.

► **L'enquête postale** avec 2925 réponses, recensant tout type de profils.

Trois grands pans de la société ont été pris en compte dans cette étude :

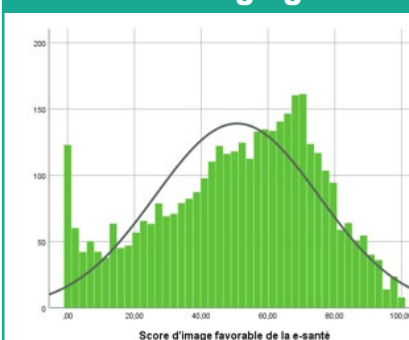
le grand public meusien (5250 réponses), la communauté médicale meusienne (216 réponses) et la communauté médicosociale meusienne (157 réponses).

Ces deux dernières ont fait l'objet d'enquêtes en ligne sur la base d'un emailing adressé entre le 4 février et le 23 mars par les partenaires de la démarche.



A l'avenir avec e-Meuse Santé, patients et professionnels seront en contact en quelques clics

Score d'image globale de la e-Santé :



Ce score est par convention échelonné de 0 à 100.

0 indiquant une très mauvaise image, 50 une image intermédiaire.

Personnes avec une mauvaise ou très mauvaise image (score de 0 à 32)

Personnes avec une image intermédiaire (score de 33 à 65)

Personnes avec une bonne ou très bonne image (score de 66 à 100)

e-meuse

SANTÉ

**AMÉLIORER L'ACCÈS
AUX SOINS DE TOUS
EN TERRITOIRE RURAL**

PAR L'INNOVATION NUMÉRIQUE

Interview du Président du Conseil Départemental de la Meuse



Claude Leonard

Ce n'est jamais simple, surtout sur des sujets liés à la santé...

Changer leurs habitudes, les meusiens et les professions médicales y sont prêts. Beaucoup sont visiblement convaincus que l'e-Santé peut éviter ou raccourcir les hospitalisations, permettre une prise en charge plus rapide des urgences, améliorer les conditions de vie des malades chroniques... De

manière plus prosaïque, elle peut permettre de fixer plus

rapidement ses rendez-vous. Encore faut-il que tous ces services soient accessibles, sous autorité médicale, sécurisés dans leur fonctionnement et la protection des données. L'objectif est d'améliorer la qualité de vie des patients et de faciliter le travail des soignants.

Pourquoi le département de la Meuse s'est-il lancé dans un tel projet ?

Plusieurs raisons à cela. Tout d'abord, nous ne menons pas ce projet, seuls. Nous avons su faire partager cette ambition à l'Agence Régionale de Santé, l'Assurance Maladie, la région Grand Est, les départements de la Meurthe et Moselle et de la Haute-Marne et les agglomérations de Verdun et de Bar-le-Duc.

Mais surtout nous savons que nous pouvons compter sur la mobilisation sans faille des professionnels de la santé pour palier la désertification médicale, réalité désormais aussi bien rurale qu'urbaine.

Cette convergence d'intérêt est toute entière dédiée au bien-être de la population et des patients. Il s'agit aussi d'un projet de territoire innovant qui renforcera l'attractivité de la Meuse auprès des internes et des jeunes médecins. Il créera de nouveaux métiers et attirera des entreprises, au bénéfice du développement de l'emploi.

Quels premiers enseignements tirez-vous de ces enquêtes sur la santé numérique en Meuse ?

Nous constatons qu'il s'agit d'un dossier de première importance pour notre département si j'en juge le nombre de réponses reçues. Plus de 5200, tous modes de questionnement confondus, pour le grand public et 216 réponses de la communauté médicale meusienne. La santé reste un sujet très sensible dans un contexte de dégradation de l'offre de soins en milieu rural.

Comment ce contexte est-il ressenti en Meuse ?

La moitié des meusiens pense que l'accès au soin s'est dégradé ces cinq dernières années et les professions médicales en font le constat à près de 77%, ce qui est énorme et montre bien à quelle crise nous faisons face.

La santé numérique, est-ce la solution ?

C'est certainement une partie de la solution, mais ce n'est pas la seule. C'est bien l'ambition de e-Meuse Santé, de parier sur la bonne utilisation des technologies innovantes et du service qui en découle, à condition de lever les freins et les craintes, aussi importants que légitimes.

Les meusiens sont volontiers fatalistes, même s'ils considèrent globalement que

ces techniques sont une nécessité. Nous devons être pédagogues.

Pourquoi ?

La principale crainte réside dans la déshumanisation que cela pourrait induire, sentiment largement partagé par la communauté médicale et médico-sociale. La confiance est le premier facteur dans le choix de son médecin, avant le critère de proximité géographique. La confiance doit être préservée à tout prix car c'est un ressort essentiel au bon exercice de la médecine. L'accès aux soins est la condition sine qua non au maintien des populations en espace rural.

N'est-ce pas contradictoire avec e-Meuse Santé ?

Au contraire. La vocation première d'e-Meuse Santé est d'expérimenter des processus reposant sur les techniques du numérique au profit du patient et de la communauté médicale. L'innovation se fera en respectant l'autorité du médecin, en améliorant le bien-être des patients et des personnes en perte d'autonomie, et en soutenant leurs aidants.

L'enjeu, c'est d'organiser de façon pertinente et performante, tous les composants de l'accès aux soins de nos concitoyens. Jusqu'ici les expérimentations menées étaient trop limitées et à trop petite échelle pour livrer des enseignements profitables à la progression et au changements.

Désertification médicale: le remède numérique ?

La télémédecine est-elle un bon traitement pour pallier la désertification médicale ? Innovant, le projet e-Meuse Santé, porté par le Département, l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la région Grand Est, entend répondre à cette problématique sanitaire majeure. Une vaste enquête auprès du grand public et des professionnels permet de prendre la température.

Entre décembre 2018 et avril 2019, près de 5 200 habitants, 216 professionnels de santé et 157 professionnels de la communauté médicosociale ont répondu à une grande enquête réalisée par l'institut TMO Régions sur le développement de la télémédecine, initié par le département de la Meuse via son projet e-Meuse Santé.

A l'échelle du grand public, cette étude réalisée sur un large panel représentatif montre ainsi que la moitié des Meusiens estime ainsi que l'accès aux professionnels de santé s'est dégradé depuis 5 ans, et tout autant juge les délais de rendez-vous plus long.

Entre réticences et inquiétudes

Malgré ce constat, l'accès aux soins à distance (téléphone, vidéo ou autre outils informatiques) n'est perçu positivement que par 37% des habitants. Une réticence à pondérer toutefois face à la véritable révolution proposée par cette vision totalement novatrice de la santé, bousculant les habitudes et des codes ancestraux.

Moins à l'aise avec ces nouveaux outils et plus concernés par certaines pathologies, les plus de 70 ans sont ainsi sans surprise les plus réfractaires (73%). Les principales inquiétudes concernant la sécurité des données de santé (>50%) ou encore la possibilité d'erreurs médicales (>66%). Au-delà, c'est surtout le risque de déshumanisation de la relation entre professionnels et patients (62%) qui est pointée du doigt, voire aussi la crainte majeure (85%) d'une télémédecine excluant ceux qui sont peu à l'aide avec Internet ou n'y ont carrément pas accès.

Apports reconnus

Pour autant, l'acceptation de la e-santé par les habitants tend grandement à évoluer si le suivi médical est recommandé par leur propre médecin (55% de Meusiens favorables en moyenne, et même 41% des plus de 70 ans).

Les potentiels apports de la télémédecine sont d'ailleurs clairement identifiés par le grand public : rendez-vous plus rapides (54%), meilleur accompagnement dans le suivi des traitements (59%), facilitation dans le renouvellement des ordonnances (75%).

Ainsi, la télémédecine est considérée par 52% des habitants comme l'avenir de la pratique médicale (42% non, 6% sans opinion).

Ce sondage grand public sur la télémédecine identifie quatre grands blocs. Cette synthèse distingue le 1/5^e de la population qui se montre plutôt favorable à cette évolution, une bonne moitié plutôt favorable mais assez inquiète ou plutôt défavorable mais consciente de la nécessité du déploiement de la e-santé, alors qu'un dernier quart, relativement homogène dans la pyramide des âges, affiche une réelle hostilité.

Force est de constater que les attitudes clairement favorables à la télémédecine sont nettement minoritaires. Les experts de cette étude en concluent que « l'idée de basculer vers ces nouvelles possibilités se place sans doute sur le registre d'un regret ou d'une résignation vis-à-vis des modes habituels d'accès au soin, constatant que les choses devront évoluer. Toutefois, l'image de la télémédecine est en cours de construction. Toujours méconnue, ses preuves restent à faire. »

Lionel MADELLA

Retrouvez tous les résultats du sondage sur meuse.fr



37%
des Meusiens ont une perception positive de la télé-médecine

Des professionnels sceptiques

Elle est aujourd'hui au cœur du système de santé. Et elle en connaît toute la mécanique. Sondée, la communauté médicale meusienne estime à 82% que l'accès aux soins s'est dégradé depuis 5 ans. 48% jugent positivement la mise en place de la télémédecine. Ainsi un peu moins de la moitié des professionnels de santé envisagent de la proposer à leurs patients dans divers cas de figure : 38% téléconsultation, 40% téléassistance médicale, 46% télésurveillance, 48% télé-expertise, 55% utilisation d'objets connectés. 72% des professionnels meusiens pourraient proposer au moins l'une des cinq options alors qu'ils sont aujourd'hui entre 0 et 3%...

Pour autant, 6 professionnels sur 10 sont inquiets devant la mise en œuvre de la télémédecine, et 68% jugent qu'elle va déshumaniser leur relation avec leurs patients. D'ailleurs, si le grand public juge à 64% que la télémédecine sera une aide importante et un facilitateur pour les professionnels de santé, ces derniers ne sont que 43% à le penser.

Les patients semblent donc très inquiets devant cet essor de la télémédecine, mais les professionnels de santé le sont plus encore. Et pourtant, cette étude démontre tout le rôle moteur de la communauté médicale dans son acceptation auprès du grand public. Une image à construire.

« La télémédecine peut rapprocher le médecin du patient dans certains cas »

Dr Olivier Bouchy vous êtes vice-président du conseil de l'Ordre des médecins de la Meuse. *Pour 66 % des Meusiens sondés, l'accès aux soins s'est dégradé ces 5 dernières années. Qu'en pensez-vous ?*



C'est une impression sur les soins de second recours avec les difficultés d'accès aux spécialistes. Au niveau de la médecine générale, les temps d'attente sont un peu plus longs qu'avant où on voyait le médecin comme on voulait. Par rapport à d'autres pays de l'OCDE, on revient dans des normes, car l'accès aux soins de premiers recours et seconds recours n'est pas aussi rapide dans les autres pays.

Pourtant, deux tiers des Meusiens sondés sont réticents à l'accession à la télémédecine...

La télémédecine, c'est comme toute chose nouvelle qu'on ne connaît pas, la difficulté qu'ont les patients à se faire à l'idée d'utiliser un nouvel outil.

Toujours selon cette enquête, 48 % des professionnels de santé sondés sont plutôt peu favorables aux soins à distance ? Comment l'expliquer ?

Beaucoup de médecins pensent qu'un examen clinique, s'il n'est pas physique, ne peut pas donner de diagnostic. L'examen clinique ne se remplacera pas dans certains cas, mais ça ne veut pas dire non plus que le patient est seul quand il fait une téléconsultation. Le patient peut être accompagné par un personnel soignant, par exemple d'une infirmière qui va être un peu les mains du médecin. Du côté du médecin généraliste, premier recours, il y a cette question : dans la conversation avec son patient, aura-t-on toujours la même empathie ? Pour ce qui concerne le médecin de second recours, la crainte est de passer pour un technicien, que l'on n'aille plus voir le médecin mais le technicien de l'organe.

L'enquête conclut en disant que la télémédecine doit faire ses preuves. Comment convaincre ?

La télémédecine n'empêchera pas que les gens devront choisir un médecin traitant. Elle peut rapprocher les patients du médecin dans certains cas. Avec l'intervention de l'infirmière libérale, cela va permettre aux personnes âgées qui sont peu mobiles de faire le point tous les 2-3 mois. Concernant les pensionnaires des EPHAD, les détenus, les personnes handicapées en milieu institutionnel, la télémédecine va rendre possible un accès aux soins plus rapide et éviter des déplacements coûteux et fatigants.

La télémédecine peut éviter le recours aux urgences avec la mise en place d'un médecin régulateur des soins non programmés. On a une réflexion là-dessus. Enfin, le 4e usage de la télémédecine, c'est le second recours, c'est d'avoir un avis de téléconsultation pour éviter des kilomètres au patient. On a besoin, nous médecins généralistes, d'avoir une expertise.

Béatrice FRANCOIS

« Avec e-Meuse Santé, nous sommes dans la co-construction de parcours innovants »

Jean Perrin, vous êtes le vice-président de France Assos Santé Grand Est, quelles sont les missions de cette association financée par le ministère de la Santé ?



Quelles sont les attentes des usagers en matière de santé ?

Aujourd'hui, les attentes des usagers sont d'être bien soignés et d'être soignés partout, qu'il n'y ait plus d'inégalités. Je tire mon chapeau à la Meuse avec ces 25 maisons de santé pluridisciplinaires. Le département a aussi pris le taureau par les cornes avec la télémédecine, les communautés professionnelles de territoire de santé ou encore les plateformes territoriales d'appui à venir.

Quel regard portez-vous sur le projet e-Meuse Santé ?

C'est un projet formidable. Nous faisons d'ailleurs partie du comité de pilotage. Cela va permettre de garantir l'accès aux soins grâce au numérique

Quels en sont les avantages ?

Une égalité de traitement pour tous. Dans les prochaines années, il y aura de plus en plus de structures hospitalières de premier recours, de moins en moins de CHU. Avec un tel projet, les patients n'auront pas besoin d'aller systématiquement à Nancy ou à Strasbourg, de chez eux ils pourront être en visio conférence avec un médecin. Nous sommes dans une révolution au niveau de la santé, cela va prendre 10 ans.

Quelles sont les limites actuelles à un tel développement ?

Outre les réticences aussi bien partagées par les patients que par certains médecins concernant la collecte des données, il faut résoudre le problème de connexions numériques, et le DMP (dossier médical partagé) peine encore à se mettre en place.

Qu'est-ce qu'un parcours de santé ?

Pendant très longtemps on a séparé le social, du médico-social et du sanitaire. Aujourd'hui l'avenir c'est la coordination des soins, la mise en relation de tous les acteurs du système de santé. Il ne pourra pas y avoir de coordination sans numérisation.

Karine DIVERSAY

« Un outil au service des professionnels de santé »

Christophe Wilcke, pharmacien à Spincourt, représente les pharmaciens d'officines via son poste de président de l'URPS, l'Union régionale des professionnels de santé du Grand Est. Comme interlocuteur de l'ARS, sa structure contribue à « l'élaboration du projet régional de santé ».



Et « l'objectif que je me fixe est de leur donner tous les outils pour les aider dans leur formation professionnelle », dont la mission de prévention. Et « e-Meuse Santé permet de jouer sur l'éducation et la prévention du patient » mais aussi « d'imaginer, pour le confrère », comment mettre en place ces missions dans un cadre interprofessionnel.

Culture du travail en commun

« Mais comment faire tout ceci si on n'a pas les outils ? Et e-Meuse Santé peut répondre à un grand nombre d'outils ». Comme la « possibilité de développement, dans un cadre harmonieux, de la téléconsultation au sein des officines », ou la télé-expertise. « Nous avons une culture du travail en commun depuis 2006 en Meuse », confie Christophe Wilcke, via les maisons de santé, les réseaux de santé, les communautés professionnelles territoriales de santé, les équipes de soins primaires... « Ce qui reste, pour parfaire ces choses-là, est de redonner du temps aux professionnels de santé » grâce « à tous ces outils que pourraient nous apporter e-Meuse Santé ». Et de citer également la téléobservance, les piluliers connectés... Une technologie qui permettra, pour les médecins, de « faciliter l'optimisation de leur stratégie thérapeutique », insiste Christophe Wilcke. « e-Meuse Santé se doit d'être un outil au service des professionnels de santé » dans le cadre d'une mutation profonde du pharmacien d'officine.

Frédéric PLANCARD

Vigneulles-les-Hattonchâtel : le pôle santé pionnier en Meuse

Depuis 2005, les habitants des Côtes de Meuse ont la chance de disposer de services de santé réunis en un même lieu près de chez eux. La désertification du territoire a été repoussée grâce au pôle santé* de Vigneulles-les-Hattonchâtel, précurseur en Meuse. Et avec une meilleure prise en charge.



« C'était au moins une solution pour préserver le travail en campagne. » En résumé, le docteur Philippe Favier a cassé de vieilles habitudes et des modes de travail à Vigneulles-lès-Hattonchâtel, convaincu élus puis confrères des atouts du projet de pôle santé. Il avait compris de bonne heure l'intérêt de réunir des professionnels de santé. Dès 2002.

Le Dr Favier, à l'origine du pôle, a dû être patient. Le centre n'avait ouvert que trois ans plus tard. Il y avait alors quatre professionnels (deux médecins, un dentiste et un pédicure-podologue). Des pionniers en Meuse.

Soutien primordial de la collectivité

Dans cette aventure, il faut souligner le soutien de la codecom. Elle a financé les murs en co-construisant avec les praticiens. L'infrastructure, propriété de la collectivité, a coûté 600.000 € au départ (80 % de subventions) et les praticiens paient un loyer. Le pôle santé vignellois sert donc les professionnels, les patients et les communes alentours qui ont des arguments pour conserver ou attirer des habitants. Plus que la lutte contre la désertification médicale, un pôle santé lutte contre la désertification de la Meuse. Et « concernant les e-tech, je partage surtout l'idée que la technologie est destinée à servir l'humain, pas l'inverse et que les solutions technologiques actuellement proposées par des gens qui ne sont pas sur le terrain des réalités humaines et sociales liées à la santé sont loin d'apporter les garanties qu'elles vont résoudre plus de problèmes qu'elles ne vont en créer de nouveaux », confie le médecin au sujet de la e-santé.

La médecine en collectif

En 2002, travailler en milieu rural ne rebutait pas le médecin. Il ne voulait pas de l'isolement de celui qui consulte dans une pièce de sa maison. Il a fallu inventer un modèle. Un modèle pluriprofessionnel qui attire. Illustration avec le déménagement de la pharmacie du village en 2014 à côté du pôle.

De plus, l'immobilier a évolué (salle de réunion ou cabinets) pour offrir plus de soins de premier recours. En plus des huit permanents (médecins, psychologue, infirmiers, ostéopathe...) ou des internes, des consultations de spécialistes sont possibles. En gynécologie, oncologie ou assistance sociale. « Ce sont des gens qui ont voulu venir. Si le profil et les motivations peuvent consolider le pôle santé, on peut les accueillir. On a enrichi et conforté l'offre de soins, car il y a des consultations plus efficaces », poursuit le Dr Favier. Dernier exemple, un patient ne va plus voir son médecin, mais un médecin du pôle. Car tous les professionnels du pôle, médical ou para-médical, échangent entre eux. Pour le bien du patient.

Nicolas FERRIER

* Aujourd'hui 25 maisons de santé sont ouvertes en Meuse.