

SANTÉ LANDES

Un modèle de coordination prometteur

► Depuis sa mise en fonction en septembre 2015, la cellule territoriale d'appui Santé Landes s'efforce de coordonner les professionnels de santé et du social intervenant dans la prise en charge des patients complexes de manière à les maintenir à domicile le plus longtemps possible.

► Grâce à l'outil numérique Globule, médecins traitants, kinés, infirmières et aides-soignantes communiquent, s'envoient des documents et des photos.

► Cette expérimentation du programme Territoire de soins numériques permet le développement de multiples fonctionnalités.

PAR ELSA DOREY

Lundi matin dans l'*open space* de Santé Landes, à Mont-de-Marsan. À la cellule territoriale d'appui, Leslie Denguilhem, conseillère en économie sociale et familiale, et sa collègue Sabine Guaguariadi, infirmière, font un point sur quelques-uns des 225 patients qu'elles suivent à distance. Depuis la plateforme numérique Globule, elles prennent connaissance des remontées des professionnels de terrain parvenues pendant le week-end. Déséquilibre diabétique chez Monsieur Z. Chez cet autre patient, le ménage est de moins en moins fait. Elles appellent certains patients, prennent des nouvelles, les informent, traitent les demandes. Tout comme les deux autres bi-

nômes de Santé Landes, composés d'une infirmière et d'une référente sociale, elles règlent au cas par cas et au jour le jour chaque problème, en lien avec les acteurs de terrain.

ARTICULER LE PARCOURS DE SOINS

La cellule territoriale d'appui Santé Landes et l'outil numérique Globule sont les deux composantes principales de l'expérimentation XL ENS dans les Landes (voir encadré ci-contre). Il s'agit de répondre à un constat que le Dr Didier Simon, médecin généraliste à Mont-de-Marsan, vice-président de l'URPS des médecins libéraux d'Aquitaine et membre du comité de pilotage stratégique du projet XL ENS, formule ainsi : « *On ne communique pas bien entre nous.* » Il s'agit donc ici de mieux articuler un parcours de soins fragmenté d'exams, d'hospitalisations, de retour au domicile ou s'entrecroisent les interventions des professionnels hospitaliers, des médecins libéraux et des acteurs du médico-social. « *Tous ces acteurs travaillent en tuyau d'orgue,* constate Marie-Noëlle Billebot, directrice du projet XL ENS à l'ARS Nouvelle-Aquitaine. *Le médecin et l'infirmière échangent un peu, mais les autres s'ignorent royalement!* »

Les patients complexes suivis sur Santé Landes et/ou via l'outil Globule ont souvent plus de 60 ans et souffrent de maladies chroniques. Leur pathologie est prégnante, ils sont à risques,

souvent isolés et avec des problèmes sociaux. Le but : maintenir le plus longtemps possible ces patients à domicile. Parfois Santé Landes intervient aussi pour des patients moins vulnérables. « *Il peut s'agir par exemple de personnes dont on vient de découvrir le cancer et qui souhaitent être informées sur les aides à mettre en place et être accompagnées dans la prise des chimiothérapies orales,* » ajoute Leslie Denguilhem.

De la livraison des repas à domicile à la sortie d'hôpital, en passant par la coordination avec les infirmières et l'aide à la constitution de dossier d'aides financières, la cellule d'appui intervient à différents niveaux. Plus la situation est fragile, plus elle est présente. Les demandes d'intégration au dispositif sont soumises à l'accord du médecin traitant et du patient.

DE LA LIVRAISON DES REPAS À DOMICILE À LA SORTIE D'HÔPITAL, EN PASSANT PAR LA COORDINATION AVEC LES INFIRMIÈRES



UN SMARTPHONE, UNE APPLI

Les binômes de Santé Landes ne se déplacent jamais. Lorsqu'il est nécessaire d'aller voir sur place, la cellule fait appel à des acteurs de terrain. D'où l'intérêt de Globule. « Grâce à cet outil numérique, les intervenants de terrain sont nos yeux et nos oreilles à domicile », précise Leslie Denguilhem. Le logiciel est accessible sur ordinateur et appli smartphone. Les informations utiles de chaque patient inscrit sur Globule figurent sur une fiche récapitulative. S'y retrouvent ses informations médicales, la liste de ses intervenants à domicile, des données sur son entourage familial, son voisinage, son agenda ou encore sa géolocalisation.

Les professionnels de soins référents – médecins traitants, kinés, oncologues ou autres spécialistes, infirmier, pharmacien – et les intervenants sociaux à domicile sont intégrés au fil de l'eau à son dossier. Ils sont alors habilités à échanger entre eux par des notes textuelles, sortes de sms dont on peut signaler le degré d'urgence par un code couleur, et leur conversation est centrée autour de ce patient. Saisissant son téléphone, le Dr Didier Simon ouvre l'appli et consulte une note envoyée par une infirmière de Santé Landes. Il apprend que Madame X est arrivée aux urgences dans la nuit pour douleurs épigastriques.

Elle est hospitalisée en chirurgie. « Sans Globule, je l'aurais su une semaine après. Moi je lis ceci, je sais que mon patient est bien cadré. Si je veux prendre des nouvelles, j'appelle le service. »

Outre une communication renforcée, Didier Simon souligne également un gain de temps énorme. « Monsieur Untel a besoin d'un rendez-vous pour passer un scanner à l'hôpital ? Via l'appli, je demande à Santé Landes si la cellule peut s'occuper de passer les coups de fil. » Les médecins traitants n'ayant plus à déployer un faisceau d'assistance pour leur patient, ils peuvent se recentrer sur leur pratique.

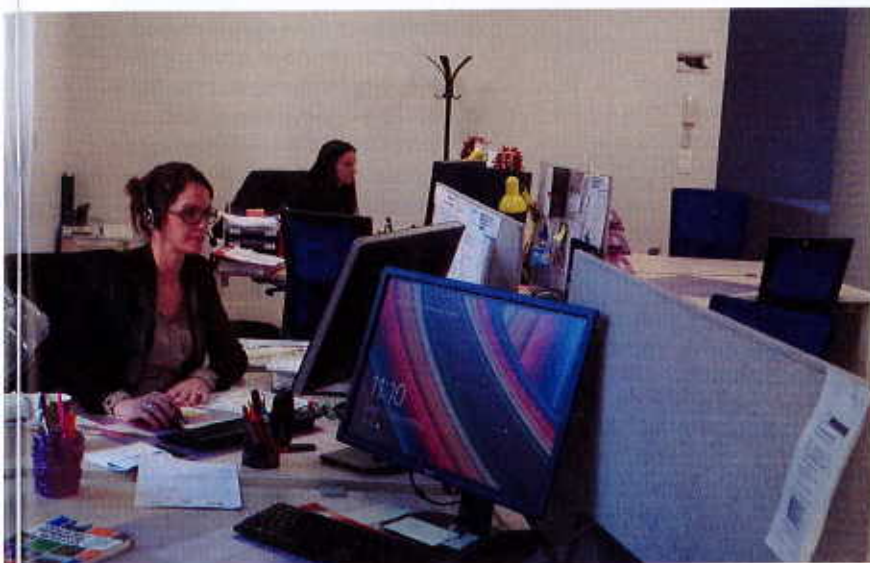
Malgré son succès, d'aucuns regrettent que l'outil Globule ne soit pas plus largement utilisé. « Pour s'approprier l'outil, il faut modifier ses comportements, et ce n'est pas facile », analyse le médecin, qui attend aussi une plus grande diffusion de l'outil chez les professionnels hospitaliers. « Même en interne, on est obligé de se stimuler les uns les autres pour utiliser Globule, avoue de son côté Aurélien Brunet, infirmier. Car nous manquons souvent de temps pour marquer les infos sur l'outil. » Enfin, lors des séminaires de présentation de

BEAUCOUP DE QUESTIONS PORTENT SUR LA RESPONSABILITÉ MORALE ET PÉNALE DE CHACUN

TERRITOIRE DE SOINS NUMÉRIQUE

Entre 2014 et fin 2017, le programme Territoire de soins numérique (TSN) vise l'émergence de territoires d'excellence pilotes en matière d'usage du numérique, au service de l'amélioration et de la modernisation du système de soins. Cinq projets ont été retenus, pour un budget allant de 12 à 25,5 millions d'euros. Ils sont déployés par l'ARS en Nouvelle-Aquitaine, Bourgogne-Franche-Comté, Île-de-France, dans l'océan Indien et en Auvergne-Rhône-Alpes. Baptisée XL ENS, l'expérimentation de Nouvelle-Aquitaine est la moins financée mais la plus avancée sur le terrain. « L'outil est reproductible car il est simple et peu cher. C'est ce qui fait sa force », affirme Marie-Noëlle Billebot.

l'outil Globule aux professionnels, beaucoup de questions portent sur la responsabilité morale et pénale de chacun, épicerie des réticences. Car contrairement aux échanges téléphoniques, « les écrits, ça reste », résume Aurélien Brunet.



Les binômes de Santé Landes, composés d'une infirmière et d'une référente sociale, travaillent en lien avec les acteurs de terrain

UN GÉNÉRALISTE SÉCURISÉ



« Ce n'est ni plus ni moins qu'un système d'échange de SMS sécurisés, un WhatsApp des Landes qui permet d'avoir une très bonne traçabilité du suivi patient, résume le Dr Simon. Avant, lorsque j'arrivais chez un patient complexe, souvent il me disait : "j'ai vu l'infirmière, elle m'a dit de vous dire que...". À la fin de la consultation, je lui rappelais "vous n'oubliez pas de dire à l'infirmière que j'ai fait ce qu'elle m'a demandé". C'est encore comme cela que ça se passe un peu partout. A bisto de nas (à vue de nez), comme on dit dans les Landes. » Lui-même suit une vingtaine de patients grâce à cet outil, soit 10 % de sa patientèle. « En moyenne, je reçois une à deux notifications par jour. Je ne suis pas submergé ! »

UN INFIRMIER TOUJOURS CONNECTÉ

Aurélien Brunet, infirmier libéral, utilisait déjà l'ancêtre de Globule, destiné à la communication interne des cabinets d'infirmiers, de médecins ou des MAIA. Depuis qu'il a évolué, il qualifie l'outil de « petite merveille ». Lui et ses trois collègues de la maison de santé située à Port-de-Lanne, au sud de Dax, visitent tour à tour les patients. Tous figurent dans la base Globule et les informations circulent intégralement par l'appli. « Ainsi, nous sommes toujours au courant de ce qui se passe. Si demain on m'enlève cet outil numérique, je me mets en grève ! »

SUIVRE MIEUX ET DIAGNOSTIQUER PLUS TÔT

S'il reste du chemin à faire, cet outil en construction évolue à partir des demandes des professionnels de terrain, concernant l'installation d'un mode déconnecté ou la sécurisation du circuit du médicament à domicile. Parmi les grands objectifs

de cette expérimentation : faciliter et prioriser les échanges avec les hôpitaux de Dax et de Mont-de-Marsan. Santé Landes coordonne les entrées à l'hôpital du patient complexe et optimise le planning des nombreux examens prescrits. Quant à Globule, il permet également d'échanger documents et photos, ce qui est très utile pour le traitement des plaies chroniques, parfois compliquées à soigner. Jusqu'ici, on orientait ces patients vers une consultation à l'hôpital. Bientôt, l'outil numérique va permettre de recentrer ce suivi sur des infirmières formées au traitement des plaies chroniques, très peu sollicitées sur le sujet. L'infirmier en quête d'un avis pourra solliciter ces spécialistes via l'outil numérique. « On aura une réponse dans les 24 heures, alors que pour obtenir une consultation en dermatologie à l'hôpital, il faut une semaine à quinze jours, donc la cicatrisation sera plus rapide », explique Aurélien Brunet. Pour les patients atteints de pathologies cancéreuses, le programme personnalisé de soins est inclus dans Globule depuis janvier 2016. Il permet de faire le pont entre le monde libéral et l'hôpital. Un projet applaudi par Jean Watier, pharmacien libéral à Lit-et-Mixe, petite ville des Landes sur la côte Atlantique,

qui participe d'ailleurs à la mise en place de cette fonctionnalité. « Lors d'un cancer, les traitements principaux sont délivrés à l'hôpital, sous perfusion ou sous forme orale, explique-t-il. Les traitements supports sont quant à eux délivrés par le pharmacien de ville. » Sans le dossier médical, que le pa-

tient n'a pas toujours sur lui, le pharmacien d'officine se trouve bien démuni pour répondre aux questions du patient. Le programme personnalisé de soins reprend toutes les informations, y compris les conseils que l'oncologue a pu donner pendant sa consultation. « On aimerait que cela amène le pharmacien à avoir un entretien avec le patient dans le but de le rassurer et délivrer des conseils plus précis. »

Le dépistage précoce des maladies inflammatoires chroniques, comme l'asthme, la polyarthrite rhumatoïde ou la BPCO, est quant à lui déjà opérationnel. « Ces patients-là, on les voit trop tard », assurent les quatre professeurs du CHU de Bordeaux qui mettent en place le projet avec les médecins libéraux du comité d'orientation du projet XL ENS. Car plus ces pathologies sont diagnostiquées tôt, plus leur espérance de vie augmente. Par un système d'alerte sur Globule, le médecin généraliste peut enclencher un suivi précis via Santé Landes pour des patients présentant quelques signes de la maladie, sans qu'il y en ait encore assez pour la diagnostiquer. À chaque consultation, le médecin traitant vérifie et renseigne l'évolution de ces signes, cette surveillance active permettant la mise en place immédiate d'un traitement dès que le diagnostic est posé. Conquis, le Dr Simon ne tarit pas d'éloges sur ce projet qui « va révolutionner le fonctionnement de la médecine de ville et du premier recours. »

POUR LES PATIENTS ATTEINTS DE PATHOLOGIES CANCÉREUSES, LE PROGRAMME PERSONNALISÉ DE SOINS EST INCLUS DANS GLOBULE DEPUIS JANVIER 2016

EN CHIFFRES

900

PATIENTS SUIVIS PAR SANTÉ LANDES DEPUIS SON OUVERTURE EN SEPTEMBRE 2015

800

PROFESSIONNELS SE SERVENT DE GLOBULE DANS LES LANDES

4 000

EN NOUVELLE-AQUITAINE