

## RETOUR D'EXPERIENCE

L'éducation thérapeutique du patient à l'heure du numérique

---

# EDUCATION THERAPEUTIQUE DU PATIENT : LES ENSEIGNEMENTS DE LA DEMARCHE D'E-ETP SUITE AU CONFINEMENT

JUIL.-2020

---



---

# e-ETP : partir du constat des acteurs du terrain

La loi "**Hôpital, patients, santé et territoires**" dite loi HPST du 21 juillet 2009 a offert un cadre légal à l'éducation thérapeutique du patient dans son article 84. Les programmes d'Education thérapeutique du patient (ETP) sont autorisés par le directeur général de l'Agence régionale de santé.

Près de 10 ans après cette loi, les équipes engagées dans l'éducation thérapeutique du patient (ETP) font le constat des limites du modèle actuel. Nombre d'entre elles, qu'elles exercent en ville ou à l'hôpital, souhaitent acquérir un **outil innovant** permettant de repousser ces limites.

L'épisode marquant lié au COVID-19 et au confinement auront poussé encore plus loin ce besoin de modernisation des programmes ETP à l'heure du numérique pour le maintien des programmes et l'engagement des patients. **Dans une note du 2 avril 2020, la HAS** préconisait « d'assurer la continuité de la prise en charge des personnes atteintes de maladies chroniques somatiques pendant la période de confinement en ville » notamment de maintenir les programmes d'éducation thérapeutiques. Avec plus de 95% des programmes ETP qui ont été interrompus pendant le confinement, la mobilisation pour anticiper de nouveaux épisodes de confinement ou tout simplement de digitaliser un pan entier de l'accompagnement thérapeutique des patients se sont faits sentir. La démarche n'est pas pour autant miraculeuse : comment financer un passage au numérique ? Comment s'équiper ? Comment modifier les comportements des éducateurs thérapeutiques parfois inquiets eux-mêmes ? Comment engager les patients et maintenir une accessibilité numérique y compris pour les populations les plus précaires ou les plus fragilisées ?

---

---

*« La transformation de notre système de santé ne pourra avoir lieu sans un développement massif et cohérent du numérique en santé en France. Le numérique n'est pas une fin en soi. C'est un moyen pour mieux coordonner les professionnels de santé, pour développer des innovations thérapeutiques et organisationnelles, pour lutter contre la fracture sanitaire, pour repositionner le citoyen au cœur du système de santé, bref pour soigner mieux. »*

---

## Rapport « Accélérer le virage numérique » 2019 Ministère de la Santé

---

Ce document a pour objectif de mettre en lumière la démarche d'e-ETP à travers des réalités terrains et une vision pour l'avenir pour tirer enseignements des situations passées.

# Une pratique devenue réalité pendant le confinement 2020 : faire de nécessité vertu

## L'EXEMPLE DU PROGRAMME DE PREVENTION DU DIABETE AVEC L'ASSURANCE MALADIE

Le **confinement lié au Covid-19** a eu un rôle accélérateur dans le déploiement et l'adoption de solutions de e-ETP pour les professionnels et les patients. Avec un arrêt des déplacements non-essentiels, l'usage du télétravail et des réorganisations, une très grande majorité des programmes ETP ont été mis en arrêt. Ceux qui ont pu se poursuivre sont rentrés dans une démarche innovante de prise en charge et d'éducation à distance. Tout comme la téléconsultation médicale, la période a été propice pour mettre en place des organisations nouvelles pour la continuité des programmes.

---

L'exemple du programme « Dites-non au diabète » de Stimulab et de l'Assurance Maladie en Seine-Saint-Denis dans le 93 a été significatif.

« Dites non au diabète » est un programme soutenu et promu par l'Assurance Maladie et l'Agence Régionale de Santé de l'Île de France que Stimulab déploie sur les territoires de Bobigny, Montreuil, Pantin, Bondy, Noisy-le-Sec, Bagnolet, Romainville, Les Lilas et le Pré-Saint-Gervais. Il vise à proposer gratuitement un accompagnement de longue durée pour prévenir le diabète de type 2 par une sensibilisation et action de promotion de l'activité physique régulière, le suivi nutritionnel et la perte de poids. En s'adaptant au contexte de chacun (environnement personnel, professionnel, familiale, géographique, etc...). **Au moyen notamment d'ateliers collectifs en présentiels et à distance.**

Le programme de prévention-santé s'adresse :

- aux habitants des communes citées
- âgés de 45 à 70 ans
- non diabétiques et présentant un taux de glycémie à jeun compris entre 1.10 et 1.26 g/l
- en excès de poids

Face à l'épidémie, l'incertitude et les inquiétudes des participants de venir assister à certains ateliers présentiels, Stimulab a mis à profit ses outils et compétences en matière d'accompagnement à distance pour assurer la continuité de ses programmes « Dites non au diabète » :

- Accompagnement des animateurs à la conduite d'ateliers à distance
- Animation en vidéoconférence
- Entretiens motivationnels en visio-entretien
- Création de supports numériques et vidéos pour les participants
- Fourniture d'objets connectés de suivi
- Algorithmes d'engagement et de motivation du participant
- Exercices pratiques à distance

Les participant(e)s se connectent pour les ateliers de leur ordinateur ou smartphone à domicile et l'animateur(trice) se connecte de son bureau ou domicile. Les mêmes thématiques qu'en présentiel sont abordées, les animations sont pensées de façon tout aussi interactives qu'en présentiel, chacun(e) peut s'exprimer et laisser un message au groupe ou à l'animateur(trice).



Grâce à ce besoin de connecter nos participants sur la plateforme pour faire face aux contraintes d'une situation sanitaire exceptionnelle, Stimulab a pu aller plus loin que la simple dématérialisation en ligne de son programme d'éducation à la santé. Ce programme s'est ainsi enrichi avec la possibilité pour les patients entre les séances, sur l'application, de rapporter le suivi de leur poids à l'équipe animatrice, approfondissent des notions grâce à des exercices ludiques, et continuent les échanges de groupe dans un forum privé.

**Pour maintenir une accessibilité aux séances en visio-conférences, voici l'ensemble des actions successives réalisées par les éducateurs thérapeutiques de Stimulab avant une dite-séance ETP en ligne :**

1. Fixation du jour, de l'heure et de la thématique de la séance dans la plateforme sécurisé Stimulab (hébergement données de santé)
2. Automatisation d'envoi SMS et email des modalités de connexion
3. Accès pour les participants à l'agenda dans la plateforme Stimulab
4. Rappels successifs de la date de la séance en ligne et validation automatisées des conditions matérielles (réseau, matériels, caméra, micro, son, etc...) pour chaque participant avant le jour-j
5. Dans le cas d'absence de réponse d'un participant, alerte vers l'éducateur thérapeutique pour engager une démarche individuelle vers l'accompagnement à la connexion

- 
6. Partage des accès à la visio-conférence : sur la plateforme Stimulab sans nécessité de connexion préalable, accessible via ordinateur, tablette ou smartphone de toutes marques avec les navigateurs internet Chrome, Firefox, Edge, Safari, iOS, Android, etc...
  7. Assistance en direct avec un outil de chat en ligne et messagerie instantanée pour accompagner le patient
  8. Possibilité de couper le micro et la caméra du participant s'il y a des problèmes avec son environnement (bruit, conditions, etc...)
  9. Possibilité d'accès à un plan B pour le participant s'il a des problèmes de connexion (accès par téléphone)

**Pendant la visio-conférence et séance ETP :**

1. Animation de l'éducateur thérapeutique avec caméra et micro
2. Introduction avec l'intervention et la présentation de chacun des participants pour assurer un tour de table et permettre à chacun de savoir qui est qui et pour rompre la glace
3. Possibilité de projeter un support par l'éducateur thérapeutique
4. Organisation de temps de parole, de questions et de réponses : l'objectif est de faire intervenir tout le monde pour que toute parole soit source de réflexion pour chacun avec l'intervention supervisée de l'éducateur thérapeutique
5. Terminer la séance en faisant intervenir chacun sur ses actions à faire avant la prochaine séance ETP

**Après la visio-conférence et séance ETP :**

1. Partager le replay de la séance dans le groupe de discussion sur la plateforme Stimulab
2. Partager un questionnaire de satisfaction et un quizz de validation des connaissances sur la plateforme Stimulab
3. Afficher les objectifs déclarés par chacun à l'issue de la séance ETP en ligne
4. Ajouter des contenus et des supports pédagogiques supplémentaires pour faire aller plus loin
5. Faire un retour et un débriefing individuel par messagerie instantanée
6. Fixer dans l'agenda des participants sur la plateforme Stimulab la date du prochain atelier

# Vision : quelle ambition pour l'e-ETP ?

Le maintien de l'éducation thérapeutique du patient grâce au numérique : **associer le digital à l'humain**

Education thérapeutique classique



Education thérapeutique nouvelle génération



Si possible, maintien des sessions collectives présentielle en complément du « à distance » : le mix-gagnant



Séance collective en visio par internet



Chat et messagerie en ligne



Groupe de discussion avec la cohorte



Modules pédagogiques vidéo



Quiz et questionnaires interactifs



Atelier et jeux pédagogiques



Ressources théoriques et pédagogiques



Moderniser des parcours d'éducation thérapeutique du patient grâce au numérique, ce n'est pas imposer un parcours 100% à distance. Ce n'est pas non plus copier-coller une démarche présentielle en démarche à distance. C'est plutôt réussir à associer de manière intelligente le présentiel avec le à distance, l'individuel avec le collectif, le direct avec l'asynchrone. Pour cela, cela suppose aux équipes et aux unités d'éducation thérapeutique d'avoir à disposition une palette d'outils sur lesquels composer pour créer des parcours vraiment engageant et pédagogiques.

Voici un panorama des atteintes pour parler de e-ETP :

Besoins des utilisateurs (professionnels de santé et patients)	Description
Dossier ETP & suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centralisation du parcours ETP : Chaque information en rapport avec le parcours éducatif du patient sera réunie dans la fiche patient.</li> <li>Comptes rendus &amp; observations simplifiés: système collaboratif.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historique de l'activité lié à l'ETP : Chaque séance, objectif pédagogique, observation, questionnaire, quiz... sont stockés 20 (30) ans sur des serveurs sécurisés.</li> <li>• Suivi de la progression pédagogique : Les programmes d'ETP se déroulant souvent dans la durée, suivez pas-à-pas la progression des patients grâce à la validation des objectifs pédagogiques.</li> <li>• Evaluation à distance de la compréhension : Chaque réponse aux questionnaires de compétences et autres quiz de connaissances sont transmis afin de valider la compréhension du contenu éducatif.</li> <li>• Suivi continu de la satisfaction patient : Évaluez les séances et contenus pour chaque patient afin de comprendre au mieux les points forts et faibles du programme.</li> </ul>
<b>Organisation &amp; Collaboration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda partagé au sein de l'équipe : Pour collaborer facilement et efficacement avec tous les membres d'une équipe.</li> <li>• Planification des séances ETP : Planifiez une séance en un clic pour le patient en lui attribuant un soignant, une salle, une thématique...</li> <li>• Gestion des groupes de patients : Inscrivez le patient dans un groupe pour ne plus perdre du temps à la gestion les planning des séances collectives.</li> <li>• Evaluation en ligne par les patients : Envoyez avant et après les séances, les questionnaires directement sur la plateforme patient afin de pouvoir les consulter à tout moment.</li> <li>• Gestion des salles et des ressources : Optimisez la gestion interne des salles et des intervenants du programme.</li> <li>• Suivi des statistiques du programme : Définissez et consultez en temps réel les statistiques du programme (patients, niveau de progression, abandons...)</li> </ul>
<b>Visio-conférence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Séances en visio-conférence : Réalisez des séances à distance par caméras interposées, sans aucune installation, directement depuis avec la plateforme.</li> <li>• Jusqu'à X participants simultanés : Organisez des séances jusqu'à X participants et optimisez le temps des équipes.</li> <li>• Partage de documents ou d'écran : Partagez les présentations, vidéos, illustrations ou encore l'écran avec les patients durant la séance en visio-conférence.</li> <li>• Contrôle de la prise de parole : Contrôlez à tout moment quel patient peut parler afin d'éviter toute cacophonie. Les patients peuvent à tout moment demander la parole.</li> <li>• Messagerie instantanée intégrée : Ouvrez un espace de discussion entre patients et soignants ou entre patients lors de la séance pour fluidifier les échanges.</li> </ul>

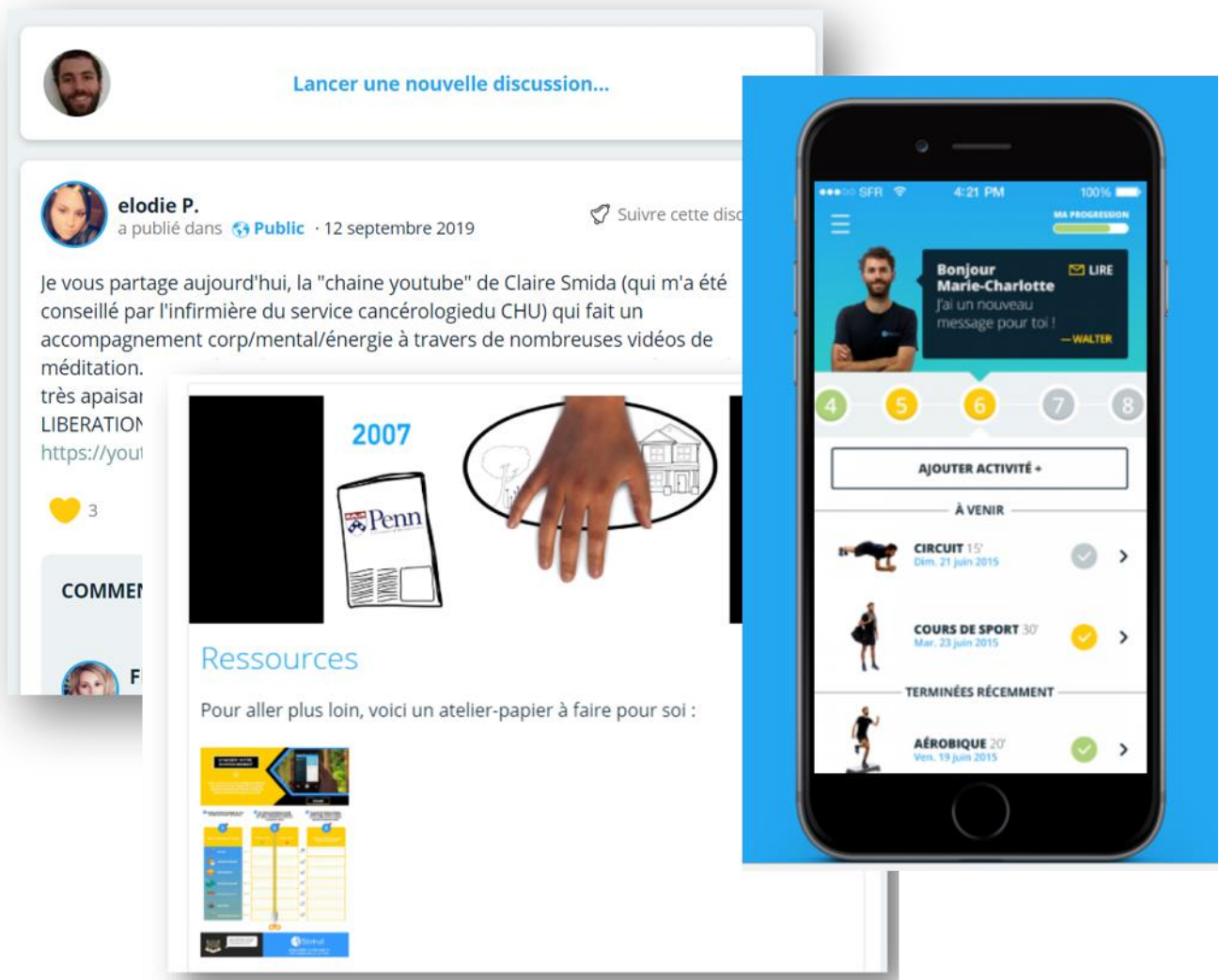


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compatibilité PC / Mac / Tablette / Mobile :</b>La visio-conférence est compatible avec tout type d'ordinateur ou de smartphone afin d'être le plus accessible.</li> </ul>
<b>ETP Numérique &amp; Relation patient</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contenu numérique personnalisé :</b> Grâce aux vidéos, quiz, contenu interactif, renforcez la compréhension, l'adhésion et l'autonomie des patients. Celui-ci est disponible partout, tout le temps.</li> <li>• <b>Bibliothèque de contenu transversal :</b> Parce qu'une maladie chronique bouleverse chaque facette de la vie des patients, proposer du contenu numérique transversal est important : gestion du stress, du sommeil, reprise de l'activité physique...</li> <li>• <b>Télesurveillance du patient :</b> Surveillez à distance sur votre ordinateur, l'état de santé déclaratif des patients et les éventuels effets indésirables de médicaments grâce aux échelles, scores et autres questionnaires d'effets indésirables.</li> <li>• <b>Chat de discussion patient-soignant :</b> Un espace d'échange, entre le soignant et le patient, est mis à disposition du patient si le soignant le désire.</li> </ul>
<b>Forfaits Pathologies Chroniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compatible avec les FPC :</b> compatible avec les Forfaits Pathologies Chroniques (FPC)</li> <li>• <b>Evaluations générées automatiquement :</b> Génération automatique des recueils d'informations pour l'ATIH (Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation).</li> <li>• <b>Suivi des constantes médicales :</b> Récupérez directement par le patient ou par les soignants les constantes médicales nécessaires au suivi du patient.</li> </ul>
<b>Réglementation &amp; sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluations annuelles ARS :</b> Génération automatique des critères quantitatifs pour les évaluations annuelles demandées par l'ARS.</li> <li>• <b>Evaluations quadriennales ARS :</b> Génération automatique des critères quantitatifs pour les évaluations quadriennales demandées par l'ARS.</li> <li>• <b>Lien avec le médecin traitant :</b> Génération des documents de synthèses et des courriers à destination du médecin traitant.</li> <li>• <b>Authentification forte &amp; gestion des accès :</b> Afin de garantir la meilleure sécurité, une authentification à 2 facteurs ainsi qu'un chiffrement des données de bout en bout. Les accès de chaque utilisateur sont personnels, cloisonnés et sécurisés. Et clé permanente pour ne plus avoir à rentrer de code.</li> <li>• <b>Traçabilité et intégrité des données :</b> Exigences tant au niveau technique qu'organisationnel afin d'assurer la</li> </ul>

confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité de ces informations sensibles.

- Hébergement certifié HDS : Toutes nos données sont stockées chez un hébergeur de santé certifié HDS. Conforme à la réglementation du RGPD.

## Les 10 questions à se poser pour passer à l'e-ETP



---

## LES 10 QUESTIONS AUXQUELLES REpondre POUR LANCER UNE DEMARCHE DE E-ETP

- **Faut-il repartir d'un programme existant ou en créer un complètement nouveau ?**
  - Le programme actuel fonctionne-t-il ? Quelles sont ses limites ?
  - Comment profiter de sa numérisation pour le réinventer et le moderniser ?
  - Comment penser « à distance » avant tout ?
- **Comment croiser le présentiel et le à distance ?**
  - Enumérer les étapes à réaliser en présentiel et celles à réaliser à distance
  - Comment gérer la possibilité d'un participant à ne faire que du présentiel et pas de à distance et vice-versa ? Faut-il imposer la participation aux deux voies ou en privilégier une ?
- **Comment mixer le collectif et l'individuel ?**
  - Identifier les spécificités de son animation à distance : quelles parties doivent être faites en autonomie, quelles parties en direct
  - Comment dédier du temps à la personnalisation du programme pour chaque participant ?
  - Qu'attendre de l'outil pour personnaliser le programme ? Jusqu'où aller ?
- **Quelles règles mettre en place auprès des participants pour réussir une visioconférence ETP ?**
  - Comment lister les règles d'organisation et comment les communiquer à ses participants/patients
  - Faut-il faire signer une charte ?
- **Comment s'outiller ? Comment maintenir l'accessibilité numérique ?**
  - Choisir avec attention ses outils : ceux-ci doivent être adaptés au contenu, au programme et aux participants
  - Comment rester ouvert à tous et éviter de construire un programme élitiste
  - Comment garantir la gratuité du programme pour les participants ?
- **Qu'est-ce qui doit être automatisable ? Qu'est-ce qui ne doit pas l'être ?**
  - Comment automatiser les rappels aux séances et l'accessibilité à l'outil ?
  - Jusqu'où pousser l'automatisation pour ré-engager les participants ?
  - Comment l'éducateur thérapeutique peut utiliser l'outil et les indicateurs pour accompagner les patients et les ré-engager ?
- **Comment ré-inventer la prise en charge ?**

- 
- Comment concevoir des ateliers éducatifs à distance : quelle durée ? Quel format ? Quel modèle ? Quelles actions pour le participant ?
  - Quelles compétences faut-il développer ou qui contacter pour numériser des modules ? En design, en pédagogie et en informatique ?
  - Quelles outils ou astuces utiliser pour gagner en qualité et en restant professionnel avec des budgets limités ou nuls ?
  - **Comment accompagner et ré-inventer son métier d'éducateur thérapeutique ?**
    - Comment accompagner le démarrage des participants/patients sur les outils
    - Comment engager à distance ?
    - Comment profiter d'un environnement nouveau pour mettre en situation ?
  - **Quelle organisation mettre en place ?**
    - Comment mettre en place l'organisation nécessaire au programme dans votre structure ?
    - Comment assurer un partage pluridisciplinaire avec les différents professionnels de santé et les différentes compétences ?
    - Comment assurer un lien avec les autres outils informatiques utilisés par les professionnels de santé voir les patients eux-mêmes ?
  - **Comment s'appuyer sur l'outil pour faciliter des rapports de suivi et rendre des comptes auprès de l'Agence Régional de Santé ?**
    - Quel reporting statistiques mettre en place ?
    - Comment anticiper des difficultés de recrutement dans le programme ou au contraire une sous-estimation ?

---

*« L'éducation thérapeutique en ligne a permis de toucher davantage de patientes notamment celles éloignées du Centre et surtout d'assurer une continuité des programmes le confinement lié à COVID. En réfléchissant à une modalité complémentaire au présentiel, c'est un outil à intégrer pleinement dans notre pratique »*

---

**Educatrice thérapeutique auprès de patientes de cancer du sein**

---



## A PROPOS DE STIMULAB

Stimulab est créateur de dispositifs innovants d'éducation à la santé et d'éducation thérapeutique du patient pour les professionnels de santé. Ouvrant dans le monde de l'e-santé, Stimulab intervient dans le cadre de programme de santé sur plusieurs thématiques santé avec les institutions de santé :

- Maladies rares
- Cancérologie
- Douleurs
- Maladies cardiovasculaires et cardiopathies congénitales
- Diabète et pré-diabète
- Obésité et chirurgie bariatrique
- Addictologie

Une ambition : faire du numérique un appui des patients, des usagers et des professionnels de santé, à l'interface entre usagers-patients et acteurs de prévention et soignants.

### **Pour en savoir plus :**

Stimulab

[www.stimulab.fr](http://www.stimulab.fr)

Etienne Dormeuil

Responsable développement

[etienne@stimulab.fr](mailto:etienne@stimulab.fr)

01 49 88 35 88

Bureaux : Paris (173 rue de Paris – 93100 Montreuil) – Nantes – Vannes