

Pratiques d'accompagnement aux enjeux du numérique en santé, dans le cadre de la médiation en santé

Contexte : L'utilisation des outils numériques ne cesse de s'accroître dans le domaine de la santé (Mon espace santé, accès et analyse de l'information en ligne, télémédecine, appropriation d'applications de prévention...).

La Fédération nationale d'éducation et de promotion de la santé (Fnes) - avec le soutien financier de Santé publique France - a réalisé une enquête visant à identifier les pratiques d'accompagnement des médiateur.trices en santé auprès des personnes vulnérables éloignées des systèmes de prévention et de soins sur ces enjeux du numérique en santé.

Porteur du projet : Association Avenir Santé Villejean Beauregard gérant la Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP) Rennes Nord-Ouest

Champs d'action : Promotion de la santé

Territoire(s) d'intervention : Deux quartiers de la Ville de Rennes (Nord/Ouest) (35)

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Tous publics, personnes ayant des difficultés liées au numérique comme l'accès à un ordinateur et à Internet, personnes ne maîtrisant pas la langue française par oral et/ou par écrit

Contexte

Le poste de médiation santé (à temps plein) a été co-construit en 2018 à la suite d'un état des lieux et de constats partagés par les professionnel.le.s de santé adhérent.e.s à la structure. Le recrutement de la médiatrice de Santé s'est fait en 2019.

Le point de départ a été d'accompagner les personnes vers l'accès aux soins malgré les difficultés liées au numérique en travaillant en partenariat.

Objectifs et publics

Les personnes doivent être d'accord pour être accompagnées. Ce sont des personnes n'ayant pas d'ordinateur ni d'accès à Internet, et/ou ne maîtrisant pas la langue française.

Elles vont être orientées par la médiation santé vers les partenaires comme des animateur.trice.s du médico-social, des espaces numériques et bibliothèques dans l'objectif de favoriser leur autonomie

Démarche et modalités de mise en œuvre

1) Développement de partenariats

Depuis décembre 2019, un partenariat a été développé avec des animateur.trice.s d'espaces numériques et des bibliothèques. Ces acteurs sont connus ils sont déjà engagés dans le projet général de la Maison de Santé. Des ateliers collectifs sur le numérique sont mis en place avec ces partenaires.

2) Accompagnements individuels

En complément des ateliers collectifs, un accompagnement individuel est réalisé sur les enjeux du numérique en santé afin de favoriser l'autonomie des personnes. En effet, 39% des personnes sont accueillies pour un accès aux droits contrarié, nécessitant un accompagnement au numérique.

Résultats et impacts sur la santé

Certaines personnes vont apprendre à utiliser les outils numériques et améliorer leur accès aux soins mais ce n'est pas le cas pour tout le monde.

La médiation santé a des effets bénéfiques sur les professionnel.le.s en termes de gain de temps, une meilleure connaissance du contexte de vie de la personne qui permet aux professionnel.le.s de santé d'adapter la prise en charge.

On constate également que cela produit un renforcement du partenariat extérieur et une amélioration des conditions de travail pour les professionnel.le.s de santé.

Clés de réussite et limites

La clé de la réussite de ce type d'accompagnement est de prendre le temps nécessaire à chaque personne pour s'approprier les outils du numérique. Il est impératif de bien intégrer le temps d'accompagnement individuel en complément des ateliers collectifs.

Le numérique reste un frein pour l'accès aux soins car il va nécessiter plus de temps d'accompagnement et maintient les personnes dans une situation de dépendance à l'accompagnement et de perte d'autonomie.

Le numérique, même maîtrisé pour les usages quotidiens, freine des personnes très à l'aise avec l'outil, étant dans des situations complexes pour lesquelles il n'est pas possible d'obtenir une réponse globale, seule face à un écran (ex : ouverture de droits de santé et sociaux ; compréhension de facturation ; demande de renseignements complémentaires)

Pour en savoir plus :

Johanna Abolgassemi, Directrice, 06 29 51 14 50, direstionasvb@hotmail.com
Espace Santé Olivier Sabouraud, 7 rue de Normandie, 35 500 Rennes