

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.trice.s en santé auprès des personnes vulnérables éloignées des systèmes de prévention et de soins sur ces enjeux du numérique en santé.

Porteur du projet : CORHESAN (porté par 2 entités : l'Hôpital Européen / Fondation Ambroise Paré et l'association Prospective et Coopération)

Champs d'action : Promotion de la santé

Territoire(s) d'intervention : 1^{er}, 2^e et 3^e arrondissements de Marseille (13)

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Personnes vivant en quartier prioritaire de la ville (QPV), seniors, personnes éloignées du soin, personnes étrangères ou dans un parcours migratoire

Contexte

La place de la médiation santé est centrale au sein de la structure : intervention en binôme avec un médiateur en santé et une infirmière directement dans les logements, au pied des immeubles ou chez des partenaires.

Cette structure a été développée au moment du Covid-19 (accès dépistage et vaccination).

A l'été 2022, CORHESAN a démarré un nouveau projet avec un important volet d'évaluation ; l'objectif est ici de faciliter l'accès aux dépistages organisés des cancers et le rattrapage vaccinal, mais aussi de répondre aux besoins d'accompagnement exprimés par les habitant.e.s des zones ciblées, pour trouver un médecin traitant, ouvrir des droits en santé ou prendre en charge d'autres problématiques de santé. L'accompagnement au numérique fait partie intégrante de la prise en charge globale.

Objectifs et publics

Les différents publics accompagnés dans le cadre de la médiation en santé sont ciblés selon le niveau d'accompagnement nécessaire sur le numérique en santé.

Soit les personnes sont très autonomes avec les applications de leur portable, soit il faut prévoir un accompagnement soit il faut faire les démarches à leur place.

Démarche et modalités de mise en œuvre

1) Développement de partenariats

Deux partenariats ont été développés avec des acteurs de la médiation numérique :

- L'ADDAP 13 composé d'éducateur.trice.s spécialisé.e.s qui font du travail de rue et de la médiation numérique
- MEDIANCE 13 qui développe la médiation sociale et numérique pour les habitant.e.s.

Les besoins des personnes sont identifiés lors d'entretiens individuels et des orientations spécialisées sont réalisées vers les partenaires pour l'accompagnement au numérique.

2) Développement d'outils spécifiques

Des outils sont développés pour l'information et l'accès aux dépistages. Le recours à des vidéos de démonstration (ex : pour l'accès au dépistage du cancer colorectal) facilite l'accès au numérique et permet d'autonomiser les personnes en envoyant les liens par message sms ou WhatsApp. Ces vidéos sont traduites en Comorien et en Arabe dans un souci d'adaptation au public.

Résultats et impacts sur la santé

L'accompagnement du numérique peut être un levier en termes de facilitation d'accès aux soins et un frein si les personnes n'arrivent pas à s'en saisir.

Clés de réussite et limites

Il est indispensable d'être à l'écoute des besoins des personnes, de ne pas minimiser et/ou exclure l'accompagnement sur le numérique et travailler en partenariat.

Il semble important d'accompagner et d'éduquer les personnes à l'utilisation de Doctolib car il est impératif de prévenir sur l'application, si elles ne peuvent pas honorer un rendez-vous. En effet, il y a un risque de blocage par l'application pour les futures prises de rendez-vous avec le.la professionnel.le de santé.

Pour en savoir plus :

Anne Dutrey-Kaiser, coordinatrice CORHESAN, 06 20 10 59 75
Hôpital Européen, 6 rue Désirée Clary, 13003 Marseille, www.hopital-europeen.fr