

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 : Association INTERMED

Champs d'action : Accompagnement social, coordination du parcours de soins, appui conseil des bailleurs en promotion de la santé

Territoire(s) d'intervention : Drôme (26)

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Résidents de résidences sociales/structures ADOMA

Contexte

La médiation santé est l'objet même de l'association depuis 2009, financée par l'Agence régionale de santé (ARS) et co-financée par les bailleurs sociaux, des fonds européens et le ministère de l'Intérieur. Il y a 61 postes de médiateur.trice.s de santé ayant un profil infirmier, qui ont pour mission de maintenir et permettre l'accès aux soins en coordonnant le parcours de soins des personnes accompagnées.

Objectifs et publics

- 1. Public précaire** dont la problématique est le coût du matériel informatique et des abonnements. L'objectif va être de leur permettre d'accéder aux outils numériques en les orientant sur un Point d'Accueil Numérique de la Maison pour Tous
- 2. Public allophone** dont la problématique est la barrière de la langue. L'objectif est de faciliter le repérage des mots clés
- 3. Public illettré** dont la problématique est l'incompréhension de ce qu'il lit ou qu'il ne lit pas. L'objectif est le repérage des mots clés
- 4. Personnes âgées** qui ont un problème de vue, pas de maîtrise ou refus du numérique. L'objectif est de faire à leur place pour maintenir l'accès aux soins
- 5. Personnes atteintes de maladies chroniques psychiatriques** dont la problématique est cognitive. L'objectif est de faire à leur place pour maintenir l'accès aux soins

1) Développement de partenariats

Dans un contexte de fracture numérique mis en évidence au moment du Covid-19, la médiatrice de santé a mis en place un partenariat avec le service de Coordination Autonomie Prévention afin de déployer le Pass numérique à l'aide d'un chèque du gouvernement pour des heures d'apprentissage du numérique. A titre d'exemple, le Pass numérique a été présenté à des résident.e.s d'une résidence sociale puis une formation de 2H hebdomadaires a été mise en place.

Un autre partenariat avec la Maison pour Tous a facilité les orientations des personnes sur le Point Accueil Numérique de cette structure. Ainsi des ateliers numériques ont pu se mettre en place en partenariat avec la Maison pour Tous. Il s'agit notamment d'ateliers collectifs sur la création de mots de passe sécurisés et faciles.

2) Accompagnements individuels

Les accompagnements individuels vont renforcer l'apprentissage au numérique afin de valider ce qui a été appris lors des ateliers. Ceci est complété par la création d'une fiche où sont inscrits les codes d'accès aux sites internet facilitant l'appropriation des savoir-faire.

Résultats et impacts sur la santé

Des effets positifs sur les personnes accompagnées par l'apprentissage et l'acquisition de compétences qui ont permis partiellement l'accès à l'autonomie suivant le type de public. De plus, les personnes sont moins stressées et gagnent en estime d'elles-mêmes.

Un effet positif partiel sur l'organisation et le projet de la structure ainsi que sur la participation des personnes.

Un effet positif certain sur la création d'un environnement favorable humain et matériel ainsi que sur le développement d'aptitudes individuelles et l'optimisation au recours aux soins et à l'éducation thérapeutique pour les personnes suivies.

De plus, les professionnels de santé vont gagner du temps sur la gestion des rendez-vous qui peut leur permettre d'avoir plus de temps pour les personnes suivies.

Clés de réussite et limites

Il est indispensable de partir du besoin des personnes. Ces pratiques constituent une adaptation à l'évolution sociétale que nous sommes en train de vivre concernant les démarches d'accès aux droits et aux soins par le numérique. Pourtant, ce n'est pas encore un levier car c'est limitant pour certaines personnes en situation de précarité, en termes de complexité et d'accès aux outils et abonnements numériques nécessaires.

Le partenariat avec le Point d'Accueil Numérique est un vrai levier pour l'accès et la compréhension du numérique.

Pour en savoir plus :

Céline ARSAC, Infirmière et médiatrice de santé, 06 99 72 90 87, celine.arsac@intermed-asso.fr
Réseau INTERMED – 144 rue Garibaldi, 69 006 Lyon, www.intermed-reseau-sante.fr