

QUEL USAGE DE LA TELESANTE ?

Analyse d'une messagerie internet
patient-hôpital

Introduction

- Télésanté : incorporation des TIC aux activités de santé

 - Télésanté vue comme un moyen de réduire les dépenses de santé
 - Réduction des coûts de déplacement
 - Réduction des coûts d'hospitalisation...

 - Mais l'aspect social y est aussi essentiel
 - Nouvelle forme de mise en relation des acteurs
 - Rapport des acteurs aux TIC
-

Introduction

- Analyse de l'usage d'un dispositif de télésanté à travers l'étude d'un lien internet patient-hôpital
 - Est-ce que l'outil proposé aux patients est utilisé, de quelles manières ?
 - Données : contenu de la messagerie internet
 - Base de données patients
 - Base de données messages
-

Messagerie internet patient-hôpital

- **Messagerie patient-hôpital**
 - Hôpital Sud de la France
 - Mars 2010
 - Service Oncologie – Chimiothérapie ambulatoire

 - **Réponse à un besoin d'information du patient**
 - Beaucoup de questionnements de la part des patients
 - Fréquence des rencontres patient-personnel hospitalier faible
 - Moyens d'obtenir des informations restreints et inefficaces
-

Messagerie internet patient-hôpital

lien du patient à domicile en oncologie

Bonjour

ESPACE PUBLIC

- Se connecter

MON ESPACE

- Tableau de bord
- Poser une question
- Liste des questions
- Liste des RDV

Votre message sera traité aux heures ouvrées.

Question à : Sélectionner un groupe ▼

Objet :

Sélectionner un groupe

Diététicien

Infirmier

Médecin

Psychologue

Secrétaire

Question :



ENVOYER

Exemple de message

- **Message du 16 juillet d'un patient vers le médecin**

- *Suite aux résultats d'analyse et en raison de l'hyperthrombocytose, la chimio du 19 juillet pourra-t-elle être effectuée ?*

Merci de me tenir informée.

- **Réponse du 18 juillet par le médecin**

- *La thrombocytose est uniquement réactionnelle à la dernière chimiothérapie et ne gêne nullement sa poursuite. Les globules rouges et blancs sont également satisfaisants donc nous vous attendons demain.*

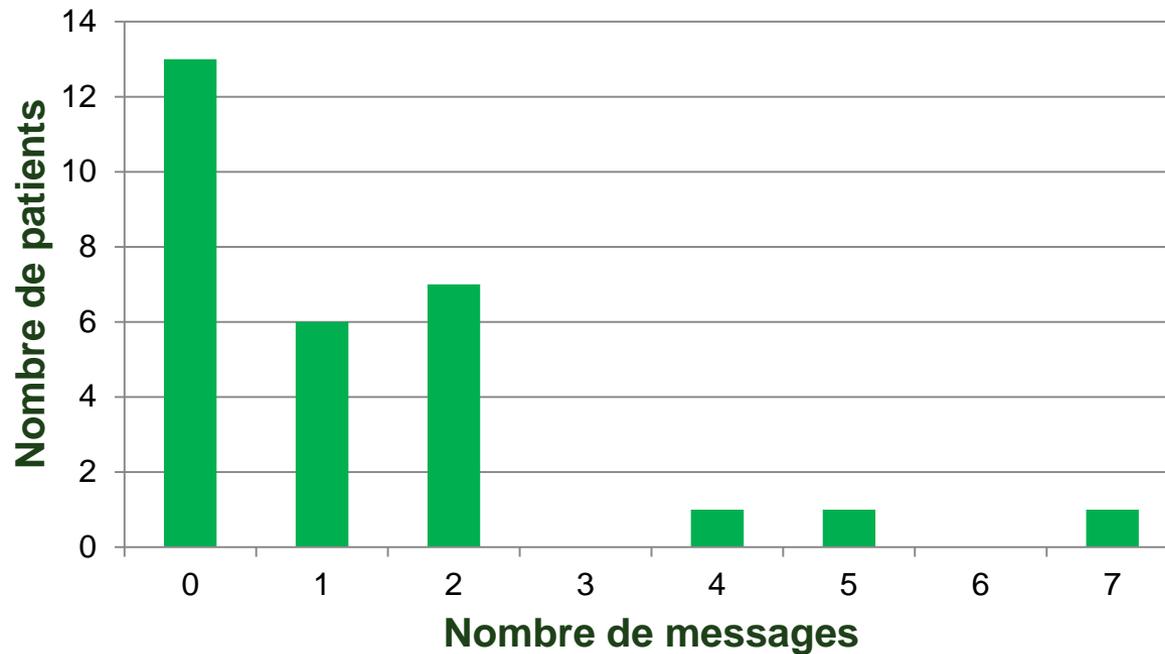
Cordialement

Les patients

- Base de données patients
 - 29 patients de mars 2010 à avril 2011
 - Age moyen = 55 ans, médiane = 57 ans
 - 19 femmes, 10 hommes
-

Les messages

- 29 patients, 36 messages envoyés



Discussion : 3 faits notables

1. Un non-usage de la messagerie

- Aucun message = 13 ; Aucune connexion = 11
 - Existence de contraintes
 - Rapport à la technologie
 - Mode de communication (écrit)
 - Relation avec le personnel (dérangement, crainte d'être jugé négativement)
-

Discussion : 3 faits notables

2. Une préférence pour les médecins

- 25 messages sur 36 envoyés aux médecins
- Des questions mal dirigées

■ Représentation du médecin

- Qualité de la relation n'est pas l'explication
 - Le patient vise le destinataire le plus élevé dans la hiérarchie
 - Les patients recherchent la « meilleure réponse »
-

Discussion : 3 faits notables

3. Des objets de questionnements divers

- 23 messages ont un objet médical

- Traitement, médicaments
- Effets secondaires
- Compatibilité de certaines pratiques avec la maladie, le traitement

- 13 messages ont un objet non médical

- Agenda
 - Fonctionnement, mise à jour de la messagerie
 - ...« Bonnes fêtes »
-