

<https://ressources.anap.fr/numerique/publication/2610-pourquoi-mobiliser-le-numerique-dans-une-structure-medico-sociale>

Argumentaire

Pourquoi mobiliser le numérique dans une structure médico-sociale ?

Ce document a vocation à expliciter les enjeux et intérêts pour une structure sociale ou médico-sociale de s'engager dans la transformation numérique. Ces éléments, volontairement pluriels et respectueux de la place de chaque acteur, donnent également une vision globale de ce que le numérique peut apporter au système d'accompagnement médico-social dans son ensemble. Les enjeux décrivent pour l'équipe de direction d'une structure, en partie, les ambitions du programme ESMS Numérique (Action 20 de la feuille de route numérique de Ma Santé 2022).

Enjeux du numérique dans le secteur médico-social

Si la place du numérique ne se questionne plus dans le quotidien, il n'en demeure pas moins intéressant de souligner son utilité dans le secteur médico-social et social.

Les apports du numérique s'apprécient auprès de quatre populations : la personne accompagnée, le professionnel, les institutions et le système de santé.



Usage du numérique dans le médico-social : 4 bénéficiaires...

Personne accompagnée

Professionnel

Institutions

Système de santé

Pour la personne accompagnée, le numérique facilite l'accès au soin et à l'accompagnement. Il simplifie les démarches et le lien avec les professionnels. Il fiabilise ses informations et rend la personne plus facilement actrice de sa santé.

Pour les professionnels, au-delà d'une étape d'adaptation et sous garantie de logiciels cohérents et de qualité, le numérique allège le quotidien en facilitant notamment la coopération entre les acteurs. Il améliore également les pratiques tout en sécurisant les professionnels.

Pour les autorités de tarification et de contrôle, il apporte une meilleure connaissance des besoins et de l'offre.

Enfin, le numérique accompagne la transformation de l'ensemble du domaine de la santé, en permettant des passerelles. La mise en place des parcours implique des pratiques collaboratives qui ne seront effectives qu'à l'aide d'un système d'information utilisé par chaque acteur, dont le social et médico-social.

Même si le numérique peut paraître technique, son utilisation et sa maîtrise permettent des améliorations nombreuses pour chaque acteur.

Mettre la personne accompagnée au cœur des échanges

Dans son ensemble, le numérique apporte à la personne accompagnée et à son entourage une facilité de lien avec l'ensemble du secteur médico-social. Il lui permet d'être davantage acteur de son parcours en créant de l'interactivité entre lui et les professionnels qu'ils soient en structure ou dans les entités de régulation. Il améliore par conséquent la co-construction de son projet personnalisé ainsi que la prévention de la perte d'autonomie.

Le numérique lutte contre l'isolement social dans bon nombre de cas « classiques » (liens familiaux à distance, liens avec les acteurs de la santé, etc.). Il est néanmoins important d'être très vigilant aux

personnes en grande fragilité, l'isolement numérique pouvant contribuer à la fracture sociale.

Les démarches administratives sont parfois contraignantes et longues, elles nécessitent souvent des documents identiques. La mise en place progressive d'une démarche du type « Dites-le-nous une fois » améliore le lien avec les professionnels, la satisfaction de l'utilisateur et supprime des temps inutiles qui peuvent être consacrés à l'utilisateur et à ses besoins.

La répétition de son histoire auprès de chaque professionnel ou chaque organisme tout au long de son parcours devient un poids pour bon nombre d'utilisateurs. Le numérique peut permettre la transmission des éléments essentiels, leur complétude et de garantir leur fiabilité dans le temps.

Évaluer les besoins de l'utilisateur est nécessaire, mais une connaissance des précédentes évaluations peut compléter ou corroborer utilement pour affiner l'accompagnement de l'utilisateur. Le lien entre les structures contribue à réduire le nombre d'utilisateurs n'ayant pas d'accompagnement, il met en valeur les cas sans solution.

Il facilite la mise en place d'une démarche qualité complète en intégrant l'avis de l'utilisateur sur son accompagnement. Historiquement, l'évaluation des services rendus et des services perçus est source d'amélioration continue en structure, mais le numérique permet de le simplifier, de le fiabiliser et de l'objectiver.

Le numérique est également un des vecteurs identifiés comme facilitant la réduction des inégalités de santé. L'innovation numérique permet de compléter et améliorer l'accès au soin (télémédecine). L'assistance au soin (prescription électronique, plan de soin préconstruit, récurrences, etc.) permet d'augmenter le temps du soignant auprès de son patient. Pour tous ces éléments, le numérique est identifié comme l'un des leviers pour améliorer les services rendus à la personne.

Moderniser le travail des professionnels accompagnants

L'apport majeur du numérique est qu'il constitue un support d'échange entre les professionnels. Il permet de fluidifier la communication au sein d'une structure, d'un ensemble de services, mais aussi avec l'extérieur (autres professionnels, personnes accompagnées, etc.) dont le secteur hospitalier et les professionnels exerçants en ville. Il permet la traçabilité de l'information et sa fiabilisation, il améliore la qualité des échanges et prévient les ruptures de prise en charge et sécurisant le professionnel (par la traçabilité des actions menées).

Il facilite la coopération entre les professionnels entourant la personne accompagnée. Il impacte donc la qualité de la prise en charge, des parcours et facilite l'implication de l'utilisateur.

Le numérique améliore les conditions de travail des professionnels en réduisant les temps administratifs et les actions récurrentes, attente régulièrement exprimée par les professionnels. Il contribue également à l'attractivité professionnelle et modernise les pratiques des équipes.

Le virage inclusif transforme l'activité des professionnels vers plus de mobilité. L'utilisation du papier pour les dossiers des personnes accompagnées se révèle moins évidente que son équivalent numérique. Les smartphones et les tablettes sont aujourd'hui courants dans les pratiques individuelles et privées des professionnels, c'est une compétence nouvelle dont la structure peut bénéficier.

Elle peut également bénéficier des nouvelles pratiques individuelles et collectives (réseau social, notation, expertise de soi, réseaux d'échanges de savoirs).

La structure est finalement perçue par les salariés comme étant « dans son temps », porteuse d'innovation et exploitant au mieux les outils à sa disposition pour améliorer le travail des professionnels et l'accompagnement des personnes.

Améliorer l'efficacité et valoriser la structure

La modernisation des outils des professionnels est un projet de cohésion d'équipe qui dépasse l'apport pour le seul bénéficiaire individuel du professionnel. Il sécurise en premier lieu les soins et l'accompagnement, ce qui permet de se conformer à une réglementation riche, à réduire les écarts à la norme et éviter les événements indésirables.

Il apporte à la gestion et à l'accompagnement un gain de temps et améliore la qualité de l'information, tout en prenant en compte les bonnes pratiques du secteur.

Les contenus informatisés sont exploitables et peuvent alimenter pour l'équipe de direction des indicateurs fiables de pilotage de la structure. Ils sont également des éléments de preuve auprès des

autorités de tarification et de contrôle pour justifier de l'activité réalisée et de son adéquation avec les besoins des personnes accompagnées.

Au-delà de ces éléments statistiques, les données peuvent être utilisées pour des prévisions, mais aussi apporter des éléments pour les prises de décisions quotidiennes.

La mise en place progressive de l'interopérabilité permet à la structure de recevoir et transmettre de façon fluide des informations en amont, en aval et pendant la prestation d'accompagnement de la personne.

Dans cet écosystème en interaction de plus en plus forte, la présence numérique de la structure devient un enjeu d'existence à long terme. La coopération entre les structures, la mise en place de plateforme, nécessite une communication adaptée au sein d'entité plus grosse ou de réseau de structure plus complexe.

Globalement, le numérique permet donc de valoriser les professionnels, l'équipe de management ainsi que la structure.

Ressources associées

KIT DE PRODUCTIONS

Virage numérique dans le secteur médico-social - Grands enseignements des acteurs de terrain

PERSONNE RESSOURCE

Gilles HERENGT

PERSONNE RESSOURCE

Wilfrid BENARD

PERSONNE RESSOURCE

Elise MORICHON

Glossaire

acteur

efficience

ESMS

personne

pilotage

Télécharger la production