

<https://ressources.anap.fr/numerique/publication/2407-le-dmp-en-etablissement-de-sante-retours-d-experience>

Le DMP en établissement de santé - Retours d'expérience

Sommaire

1. Contexte
2. Le déploiement du DMP dans...
 - 2.1. Le DMP
 - 2.2. La « DMP compatibilité »...
 - 2.3. Le financement du projet
 - 2.4. Soutien de la CNAM
 - 2.5. Un projet institutionnel
3. Création et alimentation du...
 - 3.1. La création du DMP**
 - 3.2. La consultation
 - 3.3. L'alimentation du DMP
4. Témoignages et cas d'usage...
 - 4.1. En Haute-Garonne
 - 4.2. Puy de Dôme
 - 4.3. Somme — Hauts de France
 - 4.4. Côtes-d'Armor
 - 4.5. Centre Val de Loire

↪ 3. Création et alimentation du DMP

↪ 3.1. La création du DMP

La création du DMP nécessite le consentement exprès et éclairé des patients. Lorsque le DMP est créé par un agent de l'établissement, le consentement est recueilli dans le dossier patient. Un document est remis au patient avec son code d'accès provisoire. Le patient doit se connecter à son DMP une première fois et changer son mot de passe.

Une notification par SMS ou par mail est systématiquement adressée au titulaire pour l'avertir de cette création.

Fonctionnalités attendues dans la GAM

La GAM doit offrir une ergonomie simple :

- Lecture et stockage des données de la carte Vitale
- Une case à cocher
 - pour « création du DMP » : le logiciel vérifie si le DMP existe déjà ou pas
 - pour le consentement du patient
- Un écran de saisie des coordonnées du patient téléphone mobile pour envoi de SMS et adresse électronique si le patient préfère les échanges par mél.

L'approche organisationnelle

Cette activité supplémentaire peut être perçue comme chronophage par les agents. Aussi, l'articulation avec des projets connexes tels que la messagerie sécurisée, le portail Internet, le rappel de rendez-vous, la téléconsultation... facilitent l'acceptation d'une saisie supplémentaire de données communes à ces projets : contacts téléphoniques, adresse mél. ...

Pour autant, la création du DMP est loin d'être un simple acte administratif. Le patient a besoin d'explication sur la finalité du DMP pour parfois demander un délai de réflexion.

Plusieurs approches organisationnelles peuvent être envisagées, le DMP peut-être créé par :

- le bureau des entrées
- les secrétariats médicaux
- du personnel itinérant dans les services d'hospitalisation ou de consultation
- des agents CPAM lors d'ateliers.

Dans les établissements MCO, les agents du bureau des entrées ne se sentent pas légitimes pour donner des explications sur le DMP. De plus leur charge de travail est importante avec une priorité sur la complétude du dossier d'admission à des fins financières. Il paraît difficile de leur confier cette mission supplémentaire, hors la saisie et la vérification des coordonnées du patient.

Les établissements préfèrent confier la création du DMP aux secrétariats médicaux, avec l'appui du corps médical. Les agents peuvent distribuer les plaquettes de présentation du DMP en complément d'une éventuelle campagne de communication via des affichages et la diffusion de vidéos. À terme, ce sont les secrétariats médicaux qui devraient voir leurs tâches de production de document allégées grâce à l'alimentation des documents dans le DMP.

Les officines de pharmacie et les agents des caisses, chevilles ouvrières du système

Outre le fait que les agents des CPAM proposent l'ouverture de DMP à leurs assurés, les CPAM pilotes ont également délégué du personnel CPAM pour promouvoir le DMP dans les établissements.

Dans le département de Haute-Garonne, trois équivalents temps plein se déplacent sur les différents sites pour organiser des journées « DMP » dans les plus petits établissements. Au CHU de Toulouse, un agent temps plein de la CPAM est affecté sur les différents sites.

À fin août 2018, plus de 70 % des DMP créés dans les Côtes-d'Armor l'ont été par les accueils des caisses ou par des agents CPAM lors d'animation dans les centres commerciaux, dans les gares SNCF, dans les établissements de santé.

Une communication locale dans les journaux, les radios, des vidéos projetées au cinéma, du flocage des voitures... a permis une ouverture de DMP via le site Internet dmp.fr (14 % des créations).

Le chef de projet signale que « Les établissements ouvrent peu de DMP. Ils considèrent que c'est chronophage et ne se sentent pas légitimes. Ils apprécient et sont demandeurs de séance de promotion et d'ouverture de DMP sur leurs sites. »

Les CPAM comptent beaucoup sur les officines de pharmacie qui perçoivent un euro par création de DMP. À titre d'exemple, début décembre 2018, les officines des Côtes d'Amor contribuent à 17 % des créations totales de DMP du département, cela en quelques semaines.

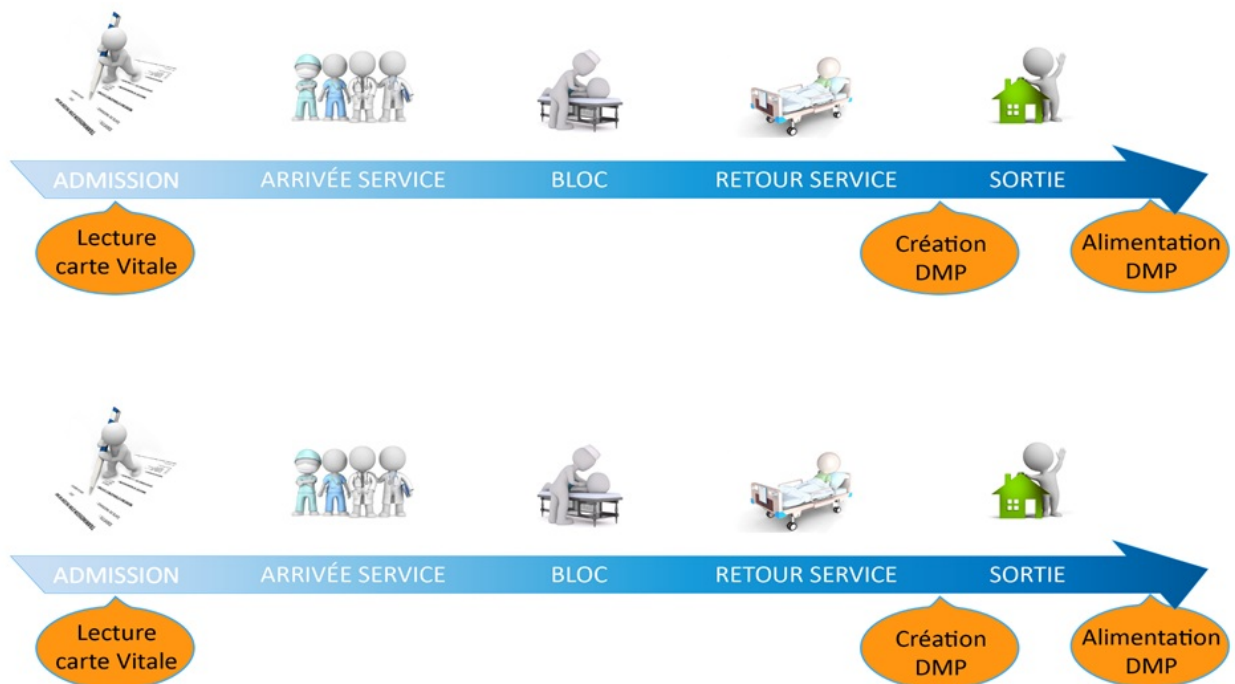
Au total, les officines ouvrent environ 50 % des DMP, le reste des créations étant réparti entre Internet et les caisses.

L'expérience de la Clinique Médipôle Garonne

Le directeur de la clinique Médipôle Garonne, Jean-Michel Nabias considère que « l'objectif est que le patient soit acteur de la démarche ». Aussi, l'établissement a opté pour une ouverture des DMP dans les chambres des patients.

« Les personnes plus âgées ont besoin d'en parler à leur conjoint ou à leurs enfants.

17 % des patients refusent la création de leur DMP. »



Le DMP est créé par une aide-soignante détachée 2 heures par jour.

La création du DMP est réalisée dans la chambre du patient après son intervention, lors de son retour dans le service. Le patient est plus réceptif et moins inquiet qu'à son entrée.

L'aide-soignante consacre environ un quart d'heure par patient pour apporter les explications sur l'utilité et les apports du DMP dans leur suivi médical. Ce temps comprend trois à quatre minutes pour la création du DMP dans le logiciel.

La protection des données est la principale inquiétude des patients.

Le fait qu'une aide-soignante assure la création du DMP est plus légitime, car elle crée un lien plus facile avec le patient qu'un agent administratif. « Le DMP n'est pas un acte administratif. Le fait d'aller au pied du lit du patient s'inscrit dans un parcours. C'est une approche métier de soins. »

Les EHPAD:

Dans les Hauts de France, le chef de projet CPAM organise des journées d'animation DMP dans les EHPAD et en lien avec la direction de l'établissement. Un agent de la CPAM recueille l'accord du patient et crée en masse des DMP. Une organisation est mise en place

avec le directeur d'établissement pour écrire aux familles en cas de tutelle.

Dans le Puy de Dôme, Valérie Cassaro de la CPAM de Clermont-Ferrand explique que « plusieurs présentations ont été réalisées dans les EHPAD pour expliquer comment alimenter un DLU et une offre d'ouverture pour les résidents a été proposée. La CPAM fait face à une certaine réticence de la part des établissements pour obtenir le consentement éclairé auprès d'une population souvent très âgée. En effet, cela met en évidence le souhait de la plupart des familles de pouvoir accéder au DMP de leurs proches, ce qui est contraire à la réglementation. Une solution consisterait à travailler en amont avec les médecins coordinateurs, à la fois pour le recueil du consentement des résidents et, également pour son alimentation. »

Glossaire

acteur
.....
CHU
.....
DLU
.....
DMP
.....
dossier patient
.....
EHPAD
.....
GAM
.....
MCO
.....
notification
.....
rendez-vous
.....
SMS
.....

Autres ressources sur : ,
[Parcours](#)

Date de parution : 06/06/2019

Télécharger la production