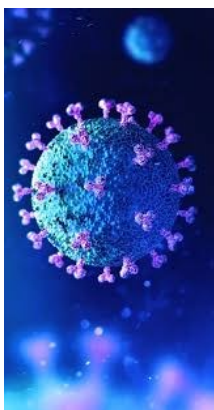


ENQUÊTE

Synthèse des résultats

UTEp - CHU BESANÇON

Suivi des activités éducatives au CHU de Besançon pendant la période de confinement du 17 mars au 11 mai 2020



Objectifs de l'enquête :

- Explorer la continuité des soins éducatifs **auprès des patients atteints de maladie chronique et les difficultés rencontrées** pendant cette période inédite.
- Partager et valoriser les expériences, les solutions mises en place et les ressources mobilisées par chaque équipe.

Enquête réalisée auprès de :

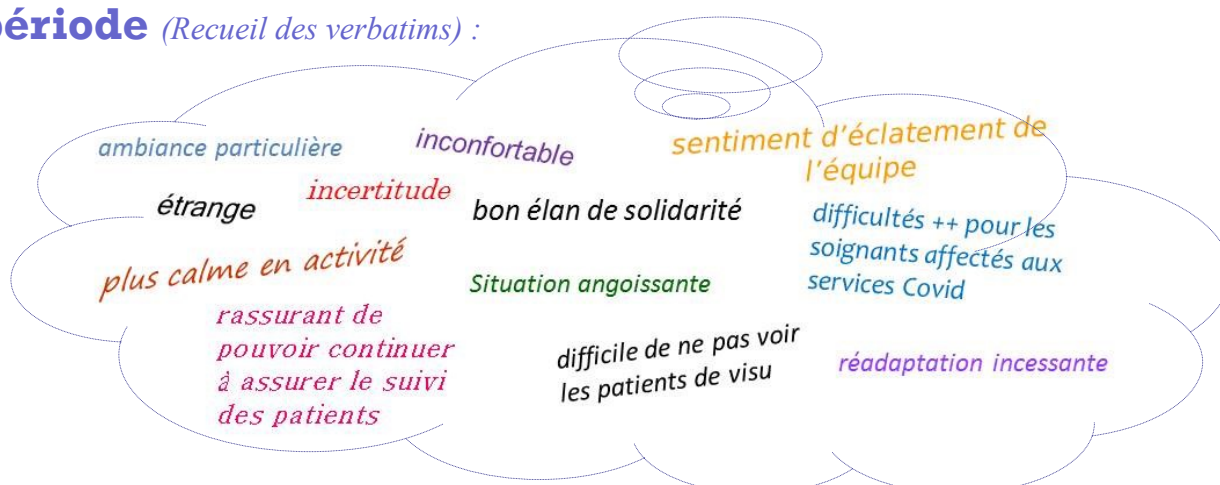
15 coordonnateurs ou référents de programmes d'ETP

Soit **16 programmes d'ETP représentés** sur 17 programmes existants au CHU

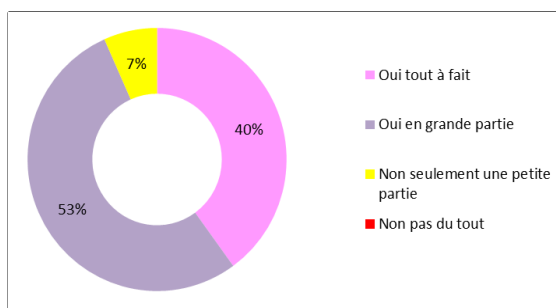
Méthodologie :

Enquête qualitative menée en binôme par l'Unité transversale pour l'Education des Patients (UTEp) sous forme d'entretiens d'1h à 1h1/2, en présentiel ou par téléphone, réalisés du 23 juin au 28 juillet 2020.

Ressenti des soignants durant cette période (Recueil des verbatims) :



Avez-vous pu continuer à suivre les patients ?



Pour la plupart des équipes, **le suivi s'est fait à distance, essentiellement par téléphone.**

La visio-consultation n'a été testée que par 4 équipes. Plusieurs équipes ont utilisé des plateformes de télésurveillance préexistantes.



La plupart des soignants interrogés soulignent le rôle essentiel des secrétaires durant cette période.



Ils soulignent aussi le manque d'informations sur les outils de communication utilisables à distance et le manque de matériel (postes équipés, logiciel, webcam).

Globalement, les équipes se sont organisées en interne et par elles-mêmes, en fonction de leurs ressources propres.

Détail des outils utilisés

Pour communiquer avec les patients :

- Des SMS automatiques (Via Axigate) pour l'annulation des RDV programmés.
- Des applications de visio-consultations : Whereby, Starleaf, e-sante (Covalia), My Diabby (Diabétologie).
- Des plateformes de télésurveillance : Satelia, Optified (Cardiologie), MyDiabby, Libre-view (Diabétologie).
- Les messageries électroniques (mail) :
 - ◇ Pour répondre individuellement aux messages des patients.
 - ◇ Pour l'envoi de lettres d'information adressées à des patients ou groupes de patients.
- Des vidéos et tutoriels créés spécifiquement ou existants et relayés aux patients.

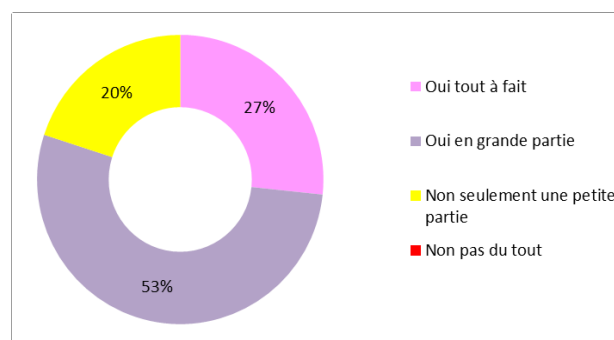


Pour communiquer en équipe :

- Echanges mails.
- Des fichiers Excel partagés pour le suivi des patients ou des carnets de bord.
- Des comptes rendus de téléconsultation déposés sur Axigate.
- Réunions en visio (Zoom, Teams, Starleaf).

Avez-vous le sentiment que l'ETP s'est poursuivie pendant cette période ?

80 % des équipes ont le sentiment que l'ETP s'est poursuivie durant le confinement mais qu'elle a été plus centrée sur les aspects médicaux.



La relation soignant-soigné s'est-elle modifiée, pourquoi selon vous et de quelles façons ?

70 % des équipes estiment que la relation soignant-soigné s'est modifiée (en grande partie pour 32%, en petite partie pour 38%), principalement en lien avec l'utilisation du téléphone.

Les freins et difficultés exprimés

- * Difficulté de rentrer en relation par téléphone avec les « nouveaux » patients.
- * Pas d'accès au langage non verbal
- * Barrière de la langue majorée.
- * Echanges plus centrés sur le médical.
- * Manque de confidentialité en présence de l'entourage.
- * Difficultés d'avoir accès à la parole des enfants.
- * Plus de difficultés à s'exprimer pour les adolescents.

Les atouts

- * Renforcement du climat de confiance avec les patients (et les parents concernant le suivi des enfants).
- * Nécessité d'être plus attentif et à l'écoute.
- * Des patients « réservés » se sont davantage exprimés, certains sujets ont été plus facilement abordés.

Les soignants rapportent que la relation s'est maintenue, voire renforcée lorsque le lien était déjà bien établi avec le patient.

Difficultés et besoins exprimés par les patients durant cette période :

Les principales difficultés se sont axées autour du **sentiment d'isolement**, des problématiques liées au **travail**, à la **crainte de la contamination**, à des difficultés liées à la **sédentarité**, aux **grignotages** et à la peur d'une **perte d'autonomie et de chance** due à un suivi moins régulier.

Globalement, les patients ont exprimé le besoin **d'être écoutés, rassurés et soutenus**, de savoir que l'équipe soignante était disponible et joignable si besoin. Beaucoup ont eu besoin d'informations sur les risques liés à leurs maladies et au Covid, et de conseils sur la reprise du travail ou de l'école.

Les soignants y ont répondu en s'adaptant au cas par cas, en transmettant des informations com-

muniquées par les sociétés savantes et/ou les associations, en recommandant parfois l'utilisation d'applications pratiques. **Les retours ont été unanimement positifs** de la part des patients qui ont été eux-mêmes soutenus et réconfortants pour les soignants.



Concernant le travail d'équipe :

Les difficultés rapportées concernent majoritairement le sentiment **d'isolement** du fait du morcellement de l'équipe dans différentes unités Covid ou en télétravail, et la **communication parfois peu aisée** au sein de l'équipe et avec la hiérarchie.

A contrario quelques équipes soulignent une meilleure entraide.

Pour les services travaillant habituellement avec des correspondants extérieurs (prestataires de services, IDE libérales, pharmaciens...), on note un maintien, voire un renforcement des liens.

Renforcement des liens avec les correspondants extérieurs

D'une façon générale, cette période a-t-elle modifié votre conception de l'ETP ?

Dans l'ensemble, **NON**, beaucoup soulignent sa pertinence durant cette période et la nécessité de développer de nouveaux outils.

Les grands enseignements de cette expérience

- ▶ La capacité et la rapidité d'adaptation de l'équipe.
- ▶ L'entraide renforcée dans l'équipe.
- ▶ Les priorités revues.
- ▶ L'assouplissement des règles du CHU qui a permis aux équipes soignantes de trouver une organisation personnelle adaptée aux contraintes et aux besoins des patients.
- ▶ La capacité d'adaptation des patients et des familles.
- ▶ L'ETP à distance est nécessaire et possible, elle aide à maintenir le lien et permet de répondre

- aux préoccupations concrètes des patients, ce qui les aide à prendre soin d'eux au quotidien.
- ▶ L'ETP à distance est plus aisée avec des patients connus où une relation de confiance est déjà bien établie.
- ▶ Le besoin de développer de nouveaux outils pour l'ETP.
- ▶ La visio-consultation est à développer, en alternance avec des consultations en présentiel.
- ▶ La nécessité d'avoir des outils adaptés et facilitants (webcam, appli téléconsultation).

Les pistes d'amélioration exprimées par les équipes

- ◆ Faciliter l'accès à l'information et favoriser les échanges entre patients.
- ◆ Développer des tutoriels, des vidéos pour renforcer l'autonomie des patients.
- ◆ Permettre aux patients d'accéder à distance à des documents, des tutoriels, des vidéos (sur un site sécurisé, une plateforme).
- ◆ Développer des outils pour tracer l'activité éducative à distance.
- ◆ Avoir une bonne connaissance des outils de visio-consultation accessibles au CHU.
- ◆ Equiper plus de postes informatiques pour faciliter la visio-consultation.
- ◆ Faciliter l'accès aux données depuis l'extérieur de l'hôpital pour favoriser la télémedecine et la télésurveillance.
- ◆ Reconnaître et valoriser le télétravail au sein de l'institution.

2 mots qui évoquent pour vous l'ETP dans votre service, pendant cette crise sanitaire :



Quelques témoignages de patients :

« Cela fait tellement de bien de se sentir suivi même de loin pendant cette période angoissante »

« Nous voulions remercier sincèrement toute votre équipe pour l'attention et le soutien que vous apportez à vos patients »

« Un grand merci pour votre veille active et bienveillante »



Pour nous contacter :

📞 Poste 68975

✉ utep.secretariat@chu-besancon.fr