

- VII. Commission « Communication, accompagnement des professionnels de santé et outils numériques »

COM ET NUM : COMMUNICATION, ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET OUTILS NUMÉRIQUES



1. Responsable de la commission

BRAYE Ludovic, kinésithérapeute libéral.

2. Objectifs de la commission

Action 24 : Organiser un colloque pluriprofessionnel "Trajectoires Santé".

Action 25 : Réaliser une cartographie recensant les professionnels de santé exerçant sur le territoire de la CPTS.

Action 21 : Rédiger un guide de bon usage portant sur la messagerie sécurisée et sur l'espace numérique en santé.

Action 21 bis : Organiser des échanges avec les professionnels de santé de la CPTS sur le bon usage de la messagerie sécurisée et l'ENS et diffuser le guide de bon usage.

Action 22 : Poursuivre la coopération avec le GRADeS Pulsy visant au déploiement des outils de coordination.

3. Composition du groupe de travail

GRUPE DE LA COMMISSION :

- 1 responsable du groupe de la commission, kinésithérapeute libéral,
- 1 médecin généraliste libéral, président de SOS médecin et de la CPTS Mulhouse Agglomération,
- 1 médecin généraliste remplaçante, directrice de la CPTS Mulhouse Agglomération,
- 1 chargée de communication de la CPTS Mulhouse Agglomération,
- 1 psychiatre libéral, trésorier de la CPTS Mulhouse Agglomération,
- 1 coordinatrice de la CPTS Mulhouse Agglomération,
- 1 médecin généraliste libéral de SOS médecin,
- 1 diététicienne-nutritionniste libérale,
- 1 médecin généraliste libérale,
- 1 ophtalmologue libéral,
- 2 infirmières libérales,
- 1 psychiatre libéral.

GRUPE SPÉCIFIQUE (élaboration du guide de bon usage ENS et MSS) :

- 1 responsable du groupe de la commission, kinésithérapeute libéral,
- 2 médecins généralistes libéraux de SOS médecin,
- 1 diététicienne-nutritionniste libérale,
- 1 médecin généraliste libérale,
- 1 ophtalmologue libéral,
- 3 infirmiers libéraux,
- 1 psychiatre libéral.

4. Dates des réunions

GRUPE DE LA COMMISSION :

- le 25/01 de 20h00 à 22h00,
- le 17/05 de 20h30 à 22h30.

GROUPE SPÉCIFIQUE (élaboration du guide de bon usage ENS et MSS) :

- le 26/06 de 20h00 à 22h00.

5. Rapport d'activité

COLLOQUE PLURIPROFESSIONNEL "TRAJECTOIRES SANTE"

Résultats à obtenir :

- **Action 24** : Date, modalités d'organisation et bilan du colloque pluriprofessionnel "Trajectoires Santé"

CONSTATS

Depuis sa création, la CPTS Mulhouse Agglomération a rassemblé plus de 400 adhérents acteurs de la santé sur le territoire, dont près de 340 professionnels de santé, libéraux. Cette croissance, qui vraisemblablement va se poursuivre, nous a amenés à réfléchir à de nouvelles modalités d'information et de fédération de nos membres. Parallèlement, nous avons ressenti chez les professionnels de santé, libéraux, une forte attente d'échanges autour de sujets concernant leur pratique professionnelle, sur un plan inter et pluri professionnel. Un événement conséquent, sous un format de "colloque", vitrine des travaux et de la vie de la CPTS nous a semblé pouvoir répondre à ces enjeux.

CONCEPTION DU PROJET

Définition de « l'architecture » de l'événement

Objectifs

Dans le cadre de cette manifestation, nous avons déterminé les quatre objectifs suivants :

- Faire connaître la CPTS et ses travaux
- Informer et échanger
- Fédérer nos adhérents
- Mettre en valeur les adhérents actifs et nos partenaires

Pour cette 1^{ère} édition, nous nous étions fixé l'objectif d'accueillir 100 à 150 participants.

Cible

Pour une première édition, nous avons décidé d'ouvrir l'événement à tous les professionnels de santé (libéraux et salariés), quelle que soit leur profession, et plus largement aux acteurs de la santé de l'agglomération de Mulhouse. Partant de cette base, nous avons estimé pouvoir toucher environ 150 personnes.

Thème

Pour éviter de nous limiter sur ce premier colloque, nous avons opté pour un thème très large : la santé dans le territoire, d'un point de vue pluriprofessionnel.

Formats

Le format devait impérativement s'adapter à notre cible des professionnels de santé libéraux, et donc à leurs contraintes de disponibilité horaire.

Nous avons donc conçu un événement composé d'animations aux durées et rythmes variables :

FORMATS PERMANENTS
Une salle dédiée à la CPTS, ses commissions, ses travaux. Présenter la CPTS et ses travaux est l'un des objectifs du colloque. Isoler cet espace permet de valoriser le travail réalisé par les membres de la CPTS.
Un espace de stands, où les partenaires peuvent exposer. Cet espace permet de mettre en avant des partenaires locaux du champ de la santé, mais également des sponsors. Dans ce dernier cas le stand est payant et permet de financer une partie du colloque, tout en apportant une information pragmatique aux participants.
FORMATS PONCTUELS
Deux plénières d'une heure, temps forts du colloque.
Des ateliers de 20 mn, se répétant au moins deux fois dans l'événement Ils ont pour vocation d'informer et d'échanger en un temps relativement court, de sorte à pouvoir en suivre plusieurs facilement. La répétition permet aux participants de pouvoir choisir l'horaire le plus approprié par rapport à leur planning
Des flashes infos de 10 mn, format davantage informatif et à l'auditoire restreint. Ils sont réalisés directement sur les stands et répétés 6 à 7 fois durant tout le colloque.
TEMPS CONVIVIAUX
Une soirée de gala, sur réservation et payante.
Des espaces de pause, dont un réservé aux personnes ayant réservé leur billet en amont.

Date et lieu

Compte-tenu de notre cible, de nos objectifs et des formats de contenus définis, l'organisation sur deux demi-journées, un vendredi après-midi et un samedi matin, nous a paru la plus pertinente : les dates des 3 et 4 mars ont été retenues.

Pour concilier l'impératif de date, la surface et la disponibilité de plusieurs salles concomitantes, ainsi qu'un budget raisonnable, notre choix de lieu s'est porté sur le Campus Fonderie de l'UHA à Mulhouse.

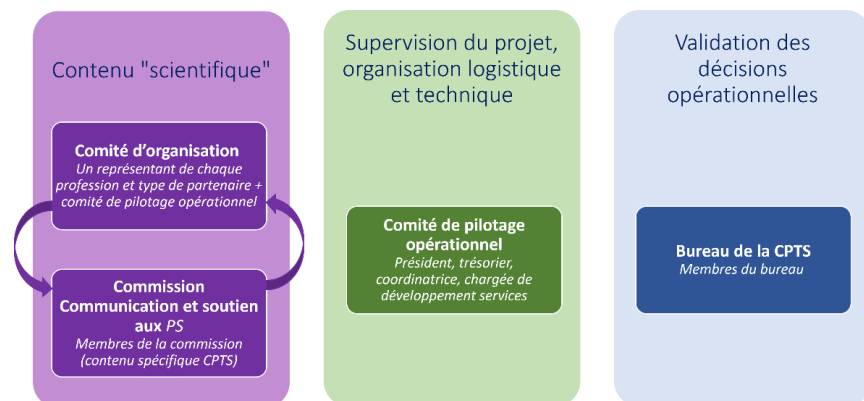


Inscriptions

Pour permettre une accessibilité la plus large et une plus grande flexibilité, nous avons décidé de ne pas rendre l'inscription au colloque obligatoire. Néanmoins, nous avons proposé des « billets VIP », à la fois pour être certain d'un nombre minimum de participants et pour attirer les professionnels de santé grâce à une offre attractive (accès plus rapide au colloque en cas d'affluence, place réservée aux plénières, place de parking gratuite, goodies et espace de pause réservé).

Comitologie du colloque

Pour faciliter la gestion de projet et garantir l'adéquation avec les attentes des professionnels, la gouvernance a été divisée (schéma ci-contre) :



MISE EN ŒUVRE DU COLLOQUE

Elaboration des contenus « scientifiques »

Le comité d'organisation avait pour rôle de définir les contenus du colloque. Pour prendre en compte l'ensemble des intérêts de toutes les professions, il comprenait un représentant de chaque profession et de chaque type de partenaire, ainsi que l'ensemble des membres du comité de pilotage opérationnel (président, trésorier, coordinatrice et chargée de développement services). Les représentants de chaque profession ont été recrutés principalement au sein du CA de la CPTS.

En parallèle, le comité de pilotage opérationnel s'est chargé de trouver les différents intervenants pour animer les plénières, les ateliers, les stands et flashes infos. Il s'est également occupé de les informer et de coordonner toute la logistique (contraintes horaires des uns et des autres, besoins matériels, installation...).

Définition des contenus CPTS à promouvoir

La présentation des travaux et des projets de la CPTS, au sein de la salle dédiée, a été confiée à la commission Communication et soutien aux professionnels de santé, ainsi qu'aux responsables des différentes commissions. Ont ainsi été définis les modalités de promotion des travaux de la CPTS, les documents mis à disposition sur place, et le contenu des supports de communication (une affiche A3 présentant chaque commission).

Mise en œuvre de la communication

La communication a été une étape phare de l'organisation du colloque, tant en amont que pendant le colloque.

Moyens de communication utilisés pour promouvoir le colloque

- Mailings aux adhérents professionnels de santé et partenaires, aux URPS et associations professionnelles.

- Publication sur les réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn)
- Presse : article dans le journal l'Alsace le 27/02/2023
- Diffusion du programme via nos professionnels de santé ambassadeurs au sein de leurs réseaux

Supports de communication créés pour l'occasion

- Pour présenter les projets : des films de présentation de la CPTS, des flyers pour chacun des outils mis en place par la CPTS, de grandes affiches présentant les commissions. De nombreux exemplaires des guides réalisés et flyers ont été imprimés pour distribution large lors de l'événement.
- Pour animer le colloque : le programme, des tours de cou pour les badges, des affiches (pour guider les participants, indiquer les ateliers, les stands...), des flammes, des « goodies » (porte-clés et porte-cartes)

Organisation pendant l'événement

Différents postes et rôles ont été pré-définis pour assurer le bon déroulement du colloque : accueil, maître du temps pour les ateliers, espace de pause...

Toute l'équipe administrative, ainsi que le Président et le Trésorier étaient présents pendant toute la durée du colloque, pour assurer son bon déroulement.

La CPTS a également noué une relation de partenariat avec un groupe de scouts de Mulhouse, chargé d'assurer la logistique opérationnelle.

Les professionnels de santé membres de la CPTS, volontaires, se sont relayés en permanence pour assurer une présence continue au sein de la salle dédiée à la CPTS, afin apporter toutes informations utiles sur le fonctionnement des commissions.

BILAN ET PERSPECTIVES

Mode d'évaluation

Pour évaluer le colloque, nous avons mis en place :

- Des questionnaires de satisfaction papier au sein de chaque atelier
- Un questionnaire de satisfaction général papier
- Un questionnaire envoyé par mail aux participants, aux intervenants et aux partenaires.

Bilan

Quelques chiffres

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 83 participants (66 inscrits + 17 non-inscrits) dont environ 2/3 de libéraux 	→ 92% de satisfaction côté visiteurs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 57 participants à la soirée de gala ▪ Plus de 40 intervenants (toutes modalités confondues) 	→ 78% de satisfaction côté intervenants

Synthèse

La fréquentation a été un peu en deçà de nos attentes, mais correcte pour une première édition.

La satisfaction globale ressort, en revanche, à un niveau très élevé : 100% de participants et intervenants ont indiqué une volonté de renouvellement du format les années suivantes.

La soirée de gala a été très appréciée, à tous les niveaux : mise en lumière du lieu, ambiance et animation, qualité du repas...

Sélections de photosGrands axes d'amélioration

Communication	Communiquer la date et le programme plus en amont Mieux identifier les espaces du colloque (salles d'ateliers et CPTS notamment)
Programmation	Simplifier le programme Ateliers : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Allonger de quelques minutes pour favoriser davantage les échanges ▪ Privilégier des contenus concrets ▪ Revoir les horaires de démarrage Flashs infos : concept manquant d'intérêt au vu de la fréquentation
Fréquentation	Attirer davantage de public et de PS libéraux

Perspectives 2024

Le bilan de cette première édition étant positif, il a été décidé de reconduire le Colloque Pluriprofessionnel : Trajectoires Santé, sur la base d'une récurrence annuelle avec alternance entre une version complète (cf. édition 2023) et une version allégée. En effet, l'organisation d'un tel événement nécessite du temps et mobilise donc beaucoup de ressources humaines.

Principales évolutions proposées du concept en version allégée

Des horaires modifiés : 17h00 - 23h00 un vendredi.

Des formats similaires : des ateliers légèrement rallongés (30 mn d'intervention + 10 mn d'échanges), des stands partenaires un peu moins nombreux, éventuellement 1 plénière. Les flashs infos ne sont pas maintenus car non pertinents (selon les retours reçus de la 1^{ère} édition), un espace de pause avec buffet traiteur tout au long du colloque.

REALISER UNE CARTOGRAPHIE RECENSANT LES PROFESSIONNELS DE SANTE EXERÇANT SUR LE TERRITOIRE DE LA CPTS MULHOUSE AGGLOMERATION

Résultats à obtenir :

- **Action 25** : Cartographie

La cartographie est disponible depuis octobre 2023 sur le site de la CPTS via « Liens utiles > Cartographie des professionnels de santé » ou via le lien suivant : <https://annuaire2.cpts-mulhouse-agglo.fr/>.

Elle a été créée en interne, par la chargée de communication de la CPTS. Plus de 1500 fiches de professionnels de santé libéraux du territoire sont présentes, tirées du Répertoire RPPS (en date du 15 mai 2023).

Au préalable, tout un travail de catégorisation et d'élaboration de filtres a été mené. L'objectif était d'y faire figurer des informations pertinentes, en plus de de celles fournies par le répertoire RPPS.

Les éléments suivants ont été sélectionnés :

Catégorie	Source
Nom	RPPS
Prénom	
Profession	
Spécialité	
Nom du cabinet ou de la structure	
Adresse du cabinet	
Numéro de téléphone	Professionnel de santé propriétaire de la fiche
Adresse e-mail sécurisée	
Carte vitale acceptée	
Conventionnement	
Tiers payant	
Cabinet accessible PMR	
Visite à domicile	
Expertise ou formation particulière	
Types de publics acceptés	
Actes pratiqués	
Horaires d'ouverture	
Téléconsultation ou télé soin	

Les données importées sont susceptibles de comporter des erreurs qui ne dépendent pas de la CPTS Mulhouse Agglomération, mais du degré de fiabilité des données du RPPS.

Il est donc conseillé aux professionnels de faire une demande d'attribution de fiche, pour corriger les éventuelles informations erronées et compléter les informations manquantes.

Un mode d'emploi a été élaboré pour aider à la création/modification de fiche ([annexe 33](#)).

REDIGER UN GUIDE DE BON USAGE PORTANT SUR LA MESSAGERIE SECURISEE ET SUR L'ESPACE NUMERIQUE EN SANTE ET ORGANISER DES ECHANGES AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTE

Résultats à obtenir :

- **Action 21** : Présentation du guide
- **Action 21 bis** : Date des échanges et nombre de participants

Préalablement à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques, une enquête auprès des professionnels de la CPTS a été réalisée sur leur connaissance du DMP, de Mon Espace Santé et de la messagerie sécurisée (enquête qui a également été utilisée dans le cadre de la commission Ville-Hôpital).

L'objectif de cette enquête était principalement de mieux cerner les interrogations et les lacunes des professionnels sur ces sujets.

En se basant sur les résultats, le guide en ligne a été rédigé avec le concours des membres de la commission. Il se trouve à l'adresse suivante : <https://www.cpts-mulhouse-agglo.fr/guide-pratique-lespace-numerique-en-sante-et-la-messagerie-securisee-de-sante/>

Trois actions de communication ont été réalisées autour du bon usage de la messagerie sécurisée, du DMP, de l'ENS et pour la promotion du guide.

Action #1 : apéro interpros sur le sujet du DMP, Mon Espace Santé et Mssanté

L'apéro interpros du 05/10 a été consacré à ces thématiques.

Nous avons convié des représentants de l'Assurance Maladie, pour être en mesure de répondre à toutes les questions des professionnels de santé : Mme Estelle de Stephanis (DNS) et M. Stéphane Werner (DAM).

Une intervention interactive avec les participants avait été co-construite, sous forme de quiz, utilisant l'outil Wooclap.

Le guide a été présenté en fin de session, avec un accès facilité à la page correspondante de notre site, grâce à un QR Code. Une dizaine de professionnels de santé étaient présents : médecins, pharmaciens, kinésithérapeutes, infirmiers, orthophonistes.

Action #2 : webinaire sur l'utilisation du DMP, Mon Espace Santé et Mssanté

Un webinaire d'une heure a été organisé le 18 octobre, reprenant les mêmes éléments de présentation que lors de l'apéro interpros.

7 professionnels de santé y ont participé.

Action #3 : diffusion du guide dans la lettre d'information de décembre

La lettre a été lue par 744 personnes.

POURUIVRE LA COOPERATION AVEC LE GRADES PULSY VISANT AU DEPLOIEMENT DES OUTILS DE COORDINATION

Résultats à obtenir :

- **Action 22** : Dates et comptes-rendus des réunions

La CPTS a participé à la plupart des réunions du COPIL Parceo organisées en 2023.

Le détail des dates et des participants est précisé dans le tableau infra.

Les CR sont disponibles en [annexe 34](#).

Date	Participant CPTS	Compte-rendu reçu de Pulsy
04/01/2023	Dr Trynieszewski	Oui
01/02/2023	Dr Champenier	Oui
01/03/2023	Non représenté	Oui
05/04/2023	Dr Champenier	Oui
03/05/2023	Non représenté	Oui
07/06/2023	Non représenté	Oui
05/07/2023	Dr Champenier	Oui
06/09/2023	Mme Le Métayer	Oui
04/10/2023	Mme Le Métayer	Oui
08/11/2023	Mme Le Métayer	Non
06/12/2023	Mme Le Métayer	Non

La CPTS Mulhouse Agglomération a également participé à certains Clubs utilisateurs et comités de priorisation.

ACTIONS NON VALORISEES DANS LE CADRE DE L'ACI 2023

Apéros interpros :

Les événements mensuels mis en place l'année dernière se sont poursuivis cette année.

Les apéros interpros permettent à la CPTS de communiquer sur ses actions et donnent la possibilité aux professionnels de se rencontrer et d'échanger entre eux.

Ils ont été au nombre de 10 en 2023.

Accueil des internes de médecine générale et de psychiatrie :

Comme les années précédentes, nous avons organisé à chaque début de semestre un accueil des internes de médecine générale en stage ambulatoire de ville.

À chaque édition, nous rassemblons 10 à 15 internes.

Le format plait aux internes, qui peuvent échanger entre eux et découvrir la ville de Mulhouse.

Une présentation de la CPTS et du territoire a également été faite auprès des internes de psychiatrie du CH de Rouffach le 04/09/2023.

Mise en place d'un logement des internes :

Devant les demandes urgentes de certains internes n'ayant pas trouvé de solution de logement pour le semestre à venir, la CPTS Mulhouse Agglomération a décidé de louer à son nom un appartement de 5 chambres, afin de le mettre à disposition de 5 internes en médecine générale. Il est situé au 17 place de la Liberté, en plein centre de Mulhouse.

Chaque chambre du logement ainsi que l'usage des espaces communs est mis à disposition de l'interne, moyennant une indemnité de mise à disposition d'un montant de 300€ (toutes charges comprises).

Les internes volontaires doivent adhérer à la CPTS en tant que membre sympathisant (cotisation annuelle 10 €), signer un contrat de mise à disposition et un règlement intérieur et s'acquitter à l'entrée dans les lieux d'une caution remboursable de 300€.

Les conditions d'accès et de sélection sont les suivantes :

- La durée d'occupation : priorité aux étudiants souhaitant occuper une chambre pendant toute la durée de leur stage, soit 6 mois
- Un lieu de stage dans le territoire m2A
- L'antériorité de la demande



La mairie de Mulhouse offre le coût de l'abonnement au parking résidentiel dans le quartier, pour les internes disposant d'un véhicule.

La CPTS s'occupe en direct de traiter les problèmes courants de l'appartement, les états des lieux d'entrée et de sortie, les remises de clés. Elle prend en charge les contrats d'électricité, d'internet et d'assurance, permettant aux internes d'avoir un logement « clé en main », sans aucune démarche supplémentaire.

Création d'un incubateur de projet :

Un incubateur de projets permet d'étudier en groupe l'intérêt de débiter une nouvelle action de la CPTS, hors du travail des commissions constituées. Les objectifs du groupe incubateur consistent à :

- Définir précisément la ou les problématiques / sujets,
- Cadrer un projet,
- Identifier des pistes d'actions, pouvant être développées à l'avenir.

À la fin des travaux, le groupe incubateur transmet ses conclusions au Bureau, via une fiche projet. Selon les résultats, plusieurs scénarios sont possibles :

- le projet est suffisamment abouti et concret : sa mise en œuvre sera envisagée,
- le projet est intéressant mais mériterait d'être approfondi : du temps supplémentaire pourra être accordé pour travailler davantage,
- le projet ne semble pas aboutir sur une solution : abandon ou archivage (il pourra éventuellement être travaillé à nouveau ultérieurement).

Le projet doit être mené :

- Par 6 professionnels qui réfléchissent ensemble sur une problématique commune,
- En maximum 3 réunions,
- De maximum 2h chacune,
- Dans un laps de temps de 3 mois.

Une page web (Ressources > Infos pratiques > Créer un incubateur de projet) sur le site de la CPTS est disponible pour permettre aux professionnels de solliciter la CPTS dans ce cadre.

Sur ce mode d'incubateur de projet, un groupe de professionnels ont échangé au courant de l'année 2023, sur la problématique de la conciliation et de l'optimisation médicamenteuse.

Cette réflexion concerne principalement les personnes suivies par différents professionnels de santé médicaux et paramédicaux, en ville comme à l'hôpital. Selon les situations, il peut arriver que certains traitements médicamenteux soit ajoutés, ajustés, ou supprimés. Pour maintenir une prise en charge efficace, cette information devrait être notifiée aux professionnels de santé habituels du patient (notamment à ceux accompagnant la prise médicamenteuse). Ce n'est hélas pas toujours le cas, ce qui peut entraîner :

- Des risques iatrogènes
- Des problèmes de surdosage ou sous-dosage
- Des questionnements de la part des professionnels de santé habituels du patient
- Une prise en soin dégradée

Des bilans partagés de médication peuvent être effectués, mais sont encore peu pratiqués. Nous avons donc proposé aux professionnels intéressés d'en échanger dans le cadre de ce groupe de travail « incubateur ». Six professionnels (1 médecin généraliste libéral, 1 cardiologue libéral, 1 médecin gériatre hospitalier, un pharmacien libéral et une infirmière libérale) se sont réunis à deux reprises sur le sujet. Une dernière réunion est programmée en janvier.

6. Indicateurs contractuels

Indicateurs	Part variable	Pièces justificatives concernant l'indicateur	Objectif N+1
Rédiger un guide de bon usage portant sur la messagerie sécurisée et sur l'espace numérique en santé.	2500	Présentation du guide	CPTS
Organiser des échanges avec les professionnels de santé de la CPTS sur le bon usage de la messagerie sécurisée et l'ENS et diffuser le guide de bon usage	2500	Date des échanges et nombre de participants	CPTS
Poursuivre la coopération avec le GRADes Pulsy visant au déploiement des outils de coordination	5 000	Dates et CR des réunions	CPTS
Organiser un colloque pluriprofessionnel "Trajectoires Santé"	10 000	Date du colloque et modalités d'organisation & bilan	CPTS
Réaliser une cartographie recensant les professionnels de santé exerçant sur le territoire de la CPTS	5 000	Cartographie	CPTS

7. Éléments permettant d'apprécier l'atteinte des objectifs

Indicateurs	Degré d'atteinte
Rédiger un guide de bon usage portant sur la messagerie sécurisée et sur l'espace numérique en santé.	100%
Organiser des échanges avec les professionnels de santé de la CPTS sur le bon usage de la messagerie sécurisée et l'ENS et diffuser le guide de bon usage	100%
Poursuivre la coopération avec le GRADes Pulsy visant au déploiement des outils de coordination	100%
Organiser un colloque pluriprofessionnel "Trajectoires Santé"	100%
Réaliser une cartographie recensant les professionnels de santé exerçant sur le territoire de la CPTS	100%