

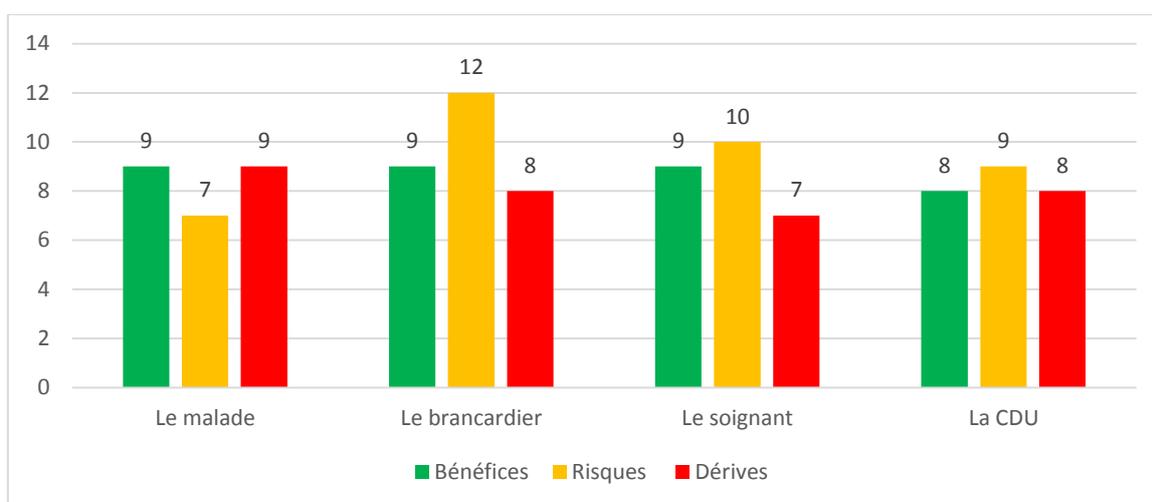
**MASTER « SANTÉ,
POPULATIONS, POLITIQUES
SOCIALES »**

**Thème : Données de santé
Sous thème : la médecine connectée**

Lieu	Bobigny
Date	12/12/2017
Public et nombre	6 cadres supérieurs en master mention « Santé, Populations, Politiques sociales »
Circonstances	Temps de formation en Éthique
Durée	3h30
Méthode	BRD- : Situation + Préconisations
Qui s'est exprimé	Tous, les uns après les autres, lecture de leur verbatim

Question	Quels bénéfices (avantages), quels risques (peurs, problèmes), quelles dérives peut-on évoquer si :
Question posée	On met en place ce système qui sera la manière pour tout tracer (examens cliniques, paracliniques, biologie, transport du patient d'un endroit à l'autre) et tout transférer en direct via le WIFI sur le dossier numérique du patient
Personnages impliqués d'après les participants	Malade, soignant, brancardier, Comité des usagers Famille, institution, ingénieur qualité, assurance maladie, médecin traitant, informaticien, labo-technicien
Personnages discutés pendant le temps de travail	Malade (P) / Soignant(M) / Brancardier (O) / Commission des usagers (A)

Nombre de verbatim	Total	Personnage P	Personnage O	Personnage M	Personnage A
Bénéfices	35	9	9	9	8
Risques	38	7	12	10	9
Dérives	32	9	8	7	8
TOTAL	105	25	29	26	25



➔ Mots les plus utilisés :

1/ Plus : 30 fois – 2/ patient : 25 fois - 3/ identité : 15 fois – 4/ bracelet : 7 fois – 5/ soignant : 6 fois

➤ Pour le malade qui va bénéficier du bracelet Flashcode

Il y a autant de bénéfices que de dérives éventuelles

Bénéfices : sécurisation de son identité – géolocalisation aisée – regroupement de toutes les données sur un document unique informatisé

Risques et dérives : pose d'un mauvais bracelet – usurpation d'identité – exploitation frauduleuse des données – problématique liée au matériel - **Déshumanisation des soins** +++

➤ Pour le brancardier qui va utiliser le Flashcode

Bénéfices : gain de temps – traçabilité facilitée

Risques et dérives : déshumanisation du brancardage - problématique liée au matériel – baisse de l'application des contrôles d'identitovigilance

➤ Pour les autres soignants (médecins, infirmiers)

Bénéfices : gain de temps – localisation du patient plus facile – dossier unique

Risques et dérives : collaboration avec le brancardier moins importante – diminution du contrôle de l'identité – le patient devient objet

➤ Pour la commission des usagers

Bénéfices : efficacité du dispositif – traçabilité

Risques et dérives : sécurisation des données – problèmes liés au matériel – déshumanisation, perte d'autonomie du patient et des soignants

Préconisations :

- **Numérique :**

Sécurité du patient :

➔ Mettre en place le système semble répondre à de nombreuses demandes de vérifications, de sécurisations des données.

➔ S'assurer avant tout que le système est sécurisé, car les informations sont importantes pour le patient et les enjeux sociaux (familiaux, assureurs ...) majeurs.

➔ S'assurer que le transfert des données est aussi bien surveillé que le stockage des informations. Sécurisation du système informatique, les informaticiens peuvent –ils l'assurer ?

Dossier unique informatisé

➔ Mettre en place le dossier unique

Matériel

➔ Avoir du matériel de rechange facile à obtenir, et même en garde, le week-end

➔ Mettre en place des stratégies "dégradées" pour passer le cap des périodes avec pannes.

- **Deshumanisation :**

Aucun verbatim positif. Cette technique ne permet en rien de favoriser l'humanisation du malade mais au contraire n'a que des risques ou dérives potentielles... Donc préconisations majeures.

Cette dérive majeure est décrite par toutes les personnes de notre séance, et ce à travers tous les personnages. C'est donc un élément majeur du problème qui n'est pas seulement lié à l'information d'un code barre mais bien le révélateur que chaque changement risque d'entraîner un peu plus la perte du sens du soin et donc une déshumanisation du patient. On ne peut donc pas s'engager dans cette perspective si l'on ne fait pas tout pour éviter cette dérive, majeure. Comment faire penser au soin, si à côté le soignant pour des tas de raisons ne sait plus ce qu'est le soin ?

- **Relations interprofessionnelles / Continuité des soins :**

→ Donner des temps de supervision, des rencontres entre professionnels mensuelles, hebdomadaires en équipé ou inter-équipe, discussion à bâton rompu, BRD , ou autre technique pour déposer ses difficultés, afin qu'une nouvelle technique ne soit pas la justification pour abandonner un peu plus le patient.

→ Ne jamais laisser une personne sortir du service sans présence d'une AS ou infirmière afin de reprendre avec le brancardier et le patient le motif de sortie du service.

- **Organisation du travail :**

→ Ne pas utiliser cette technique dans l'évaluation du quotidien. Ne pas se référer à cette technique pour admonester les uns et les autres sauf en cas de fautes pour lesquelles il faut analyser ce qu'il s'est passé.

→ Faire faire du brancardage par les différents métiers pour qu'ils sachent ce qu'est ce métier.

→ Prendre du temps avec le cadre et des usagers pour entendre ce qu'ils peuvent dire de leur métier, des temps de paroles qu'ils ont parfois avec les malades, les questions que les malades leur posent, combien parfois les patients sont exigeants et sont maltraitants.

→ Tenter de fidéliser un brancardier pour 1-3 services donnés afin qu'ils puissent apprendre à se connaître.

→ Ne pas prendre un malade sans qu'un soignant du service ne soit avec lui pour vérifier que le malade sache bien où et pourquoi il y va.

Thème : Données de santé

Situation : L'hôpital demande à ce que chaque patient ait en permanence un badge avec code barre pour la démarche avec envoi des données dans le dossier informatisé du patient

Verbatim :

Bénéfices

La personne

sécurisation de l'identité/mon identité est vérifiée souvent , cela me sécurise

identité reconnue

ne pas se tromper de malade

on va retrouver facilement où je suis//on me peut me retrouver facilement (géolocalisation)//localisation dans l'établissement

toutes les données dans un seul et unique dossier

rapidité dans la gestion des soins

Le brancardier

plus de confort dans le travail

avoir un gadget

une collecte plus rapide des données

gagner du temps

traçabilité du transport et possibilité de justifier de leur propre travail.

plus d'assurance de l'identité du patient

tracabilité plus simple de l'activité

sensation d'être plus autonome. Pas d'attente de l'inf dans le service.

gain de temps pour localiser les patients

Le soignant (hors brancardier)

que le brancardier sache qui il va chercher

gain de temps (plus de collage des étiquettes)//gain de temps , plus besoin d'aller dans le dossier patient

plus le problème des étiquettes à faire, à imprimer

traçabilité dans le dossier numérique

identité plus facile à vérifier

ne plus être dérangé sans cesse par le brancardier

savoir où est mon patient tout le temps pour mieux s'organiser dans mon travail et mes soins.

sécurité identitaire

La commission des usagers
méthode de vérification d'identité efficace
traçabilité des examens // traçabilité des examens
possibilité des transmissions aux médecins traitant rapidement
un seul et même support comme dossier
sécurité du patient : meilleure prise en charge
limiter les erreurs d'identité
avoir les examens en instantané

Risques
La personne
pose un mauvais bracelet // le soignant se trompe de bracelet
reconnu qu'à travers un code barre
comment savoir s'il s'agit de mon dossier et de mon identité
perte du bracelet
identité fausse au départ
le soignant fait plus confiance au bracelet qu'à la personne
Le brancardier
plus de patients à gérer
contact physique avec le patient: pour chercher le code barre
faire confiance au code et ne plus questionner le patient sur son identité
oubli de badger
pas assez de matériel
peur que cela tombe en panne
ne pas avoir de procédure dégradée
si erreur sur le bracelet , qui va le détecter
augmentation de l'activité des brancardiers
moins de contact avec les collègues de l'équipe soignante
ne s'appelle plus entre brancardiers
que le brancardier ne prenne plus sa mission humaine (parole d'accompagnement)
Le soignant (hors brancardier)
diminution du contrôle de l'identitovigilance
diminution de l'effectif des soignants si gain de temps
ne pas savoir quoi faire quand le patient refuse d'être badgé
panne informatique : procédure ? // Bug informatique
ne plus demander au patient de décliner son identité
que le brancardier n'ose plus m'attendre pour prendre le patient en charge
ne plus être présent quand un patient part...// ne plus être présent quand un patient arrive
erreur d'identité/risque d'identitovigilance
La commission des usagers
dépenses inutiles
problèmes de sécurisation des données. Piratage
diminuer l'expression de la liberté individuelle
que prévoit l'hôpital si patient refuse
limitation des échanges entre patient et soignant
patient considéré à travers le code barre
perte ou baisse d'autonomie et ou liberté du patient
le bug informatique
a quel moment le choix du patient est pris en compte

Dérives

La personne

usurpation d'identité et divulgation et utilisation frauduleuse, racket, risques assureurs;

piratage d'information // piratage informatique des données

seul le code barre fait référence, ne s'attache plus au visage de l'humain . Idem de la chambre N°5// déshumanisation// le patient n'est plus considéré comme une personne

le soignant qui me parlerait moins// moins de communication avec les soignants

ne plus avoir la recherche de la confirmation de l'identité

Le brancardier

travail à la chaîne

pas de transmission intercollègue

sensation de "flicage"// Etre surveillé// Trop de contrôle de l'activité

être objet de sanction

Ne plus avoir de doute sur sa procédure

plus de contrôle verbal de l'identité

Le soignant (hors brancardier)

le patient ne soit plus qu'un bracelet, code barre// déshumanisation//ne plus considérer le patient en tant que sujet//// ne plus considérer le patient comme une personne //// patient barre

moins de controle de l'identité lors des soins

que le brancardier ne soit plus considéré comme un soignant

La commission des usagers

l'hopital n'est pas un supermarché // patient scanné: produit supermarché

patient objet

un cout du bracelet imputable au patient s'il le perd: à quoi a-t-il le droit .

perte du lien social entre patient et soignant// Soignant ne ferait plus son tour de sécurité.

quel hopital pour le futur: puce des patients, puce des soignants.

ne plus changer d'identité des lors qu'on nous en a donné une.



QUEL MONDE
QUELLE ÉTHIQUE

VOULONS-NOUS

AUJOURD'HUI
POUR DEMAIN