



Coordination  
régionale | ETP  
Centre-Val de Loire

# MAINTENIR UN ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS ET UNE CONTINUITE DES ACTIVITES EDUCATIVES AU SEIN D'UN PROGRAMME ETP EN PERIODE D'EPIDEMIE COVID-19

Version 2

Janvier 2021

Actualisation



Coordination  
départementale | ETP  
Cher



Coordination  
départementale | ETP  
Eure-et-Loir



Coordination  
départementale | ETP  
Indre



Coordination  
départementale | ETP  
Indre-et-Loire



Coordination  
départementale | ETP  
Loir-et-Cher



Coordination  
départementale | ETP  
Loiret

## Table des matières

Chapitre 1 : En cette période de crise sanitaire nécessitant la mise en place de mesures de distanciation physique, comment assurer le suivi des malades chroniques en sein d'un programme ETP ? .....	4
1 - Contacter chaque patient.....	4
2 - Planifier et organiser les séances ETP individuelles et/ou de groupe en fonction du besoin et des capacités matérielles. ....	4
2.1 – Choix de l'ETP en présentiel .....	5
2.2 – Choix de l'ETP à distance .....	5
Chapitre 2 : Comment prévenir et protéger de la Covid- 19, lorsque les séances d'ETP ou d'AECp ont lieu en présentiel ?.....	6
Chapitre 3 : Comment mettre en œuvre les séances de e-ETP en individuel ? .....	7
1- Réglementation et recommandations générales .....	7
2 - Information aux patients et recueil du consentement .....	7
3 - Quel outil utiliser ?.....	8
4- Déroulement de la séance :.....	8
Chapitre 4 : Comment organiser des séances de e-ETP de groupe ?.....	9
Chapitre 5 : Comment accéder à une messagerie sécurisée ? .....	14
Chapitre 6 : E-ETP, quels enseignements les professionnels de santé ayant utilisé ces préconisations ont-ils mis en exergue ? .....	14
Contacts ETP Région Centre Val de Loire : .....	16
Références bibliographiques.....	17
Annexe 1 : Les facteurs essentiels dans le choix partagé du mode de mise en œuvre du programme ETP ....	18
Annexe 2 : Questionnaire à destination des patients .....	19
Annexe 3 : La téléconsultation à domicile via Covalia .....	21
Annexe 4 : Fiche d'information sur la téléconsultation ETP.....	22
Annexe 5 : Modèle d'invitation pour participer à un atelier ETP à distance .....	23
Annexe 6 : Exemple de l'atelier « Gérer son isolement à domicile quand on est malade du COVID 19 » .....	27
Annexe 7 : Expérience de e-accompagnement de groupe en visioconférence : Plateforme Collaborative Obésité (PCO).....	29
Annexe 8 : Participation à un atelier collectif en présentiel durant la période de pandémie covid-19.....	32
Annexe 9 : Pratique de l'éducation thérapeutique en mode « hybride ».....	35

# Maintenir un accompagnement des patients et une continuité des activités éducatives au sein d'un programme ETP en période d'épidémie Covid-19

Pistes de réflexions du Pôle de ressources, de compétences et d'expertise en ETP de la région Centre Val de Loire.

2

## **Préambule :**

Dans le contexte d'épidémie de la Covid 19, les mesures de confinement et/ou de distanciation physique limitent la mise en œuvre des programmes d'ETP en présentiel. Les séances d'ETP individuelles ou collectives ainsi que les activités éducatives ciblées personnalisées (AECF) ont été reportées voire annulées dans la plupart des structures (excepté en cas d'augmentation significative de la morbi-mortalité à très court terme).

Néanmoins, l'HAS préconise un maintien des séances d'ETP dans la fiche "Assurer la continuité de la prise en charge des personnes atteintes de maladies chroniques somatiques pendant la période de confinement en ville - réponses rapides dans le cadre du Covid-19" d'avril 2020. Il est préconisé aux patients malades chroniques de "poursuivre les séances d'éducation thérapeutique en individuel par visioconférence ou par téléphone en fonction de l'équipement ».

La HAS précise les modalités de reprise éducative dans le guide « accompagner les patients ayant une maladie chronique et/ou à risque de forme grave de COVID-19 dans la levée du confinement » en date du 13 mai 2020. Il est noté que « le professionnel de santé pourra proposer (...) des actions éducatives à distance ou en présentiel (...) afin d'aider le patient à comprendre et appliquer les gestes barrière, les mesures hygiéno-diététiques, ou encore apprendre à gérer la maladie et ses symptômes ».

A ce titre, la coordination régionale ETP de la région Centre Val de Loire propose en fonction des capacités et des possibilités de chaque équipe soignante, un document ayant pour thème « Maintenir un accompagnement des patients et une continuité des activités éducatives en sein d'un programme ETP en période d'épidémie Covid 19 ».

Ce document est le fruit d'une mutualisation des travaux menés dans chaque département par les acteurs de terrain à l'initiative de la coordination régionale ETP CVL et des coordinations départementales ETP CVL. Ces préconisations initialement prévues dans le cadre d'un programme ETP peuvent être également adaptées à la mise en place à distance d'AECF.

## **Méthodologie de travail :**

La coordination régionale ETP dénommée « Pôle de ressources, de compétences et d'expertise en ETP en région CVL » est placée sous la responsabilité du Département de Santé Publique, UFR de Médecine de l'Université de Tours et de la Fédération Régionale des Acteurs en Promotion de la Santé.

Son activité est organisée autour de 3 comités : un comité scientifique, un comité de pilotage et un comité territorial (Coter). Le Coter, composé des coordinations départementales ETP de la région Centre Val de Loire, a pour mission d'accompagner sur un plan opérationnel la mise en œuvre de la coordination régionale ETP CVL et d'assurer la liaison au niveau départemental.

Lors du Coter en date du 24 mars 2020, il a été mis en exergue le risque de décompensation physique et psychologique des malades chroniques pendant cette période de distanciation physique. Il a été décidé de proposer un programme d'accompagnement des patients inclus dans les programmes ETP afin de suivre leurs évolutions pendant le confinement.

Chaque coordination départementale ETP a mis en œuvre cet accompagnement auprès des patients suivis dans le cadre du programme ETP de sa structure porteuse. Dans certains départements, la démarche est proposée à l'ensemble des porteurs de programmes ETP.

Cette expérimentation a abouti (début mai 2020) à la mise en place de plus de 300 séances ETP (à distance) de groupe et individuelles (APA, sophrologie, diététique, psychologie, suivi infirmier, gestes barrières et questions Covid-19) sur l'ensemble de la région CVL.

Celle-ci a fait appel à des outils numériques. Néanmoins, il est à noter que le conseil pour l'engagement des usagers (CEA), instance consultative de la HAS, alerte sur les inégalités que peuvent entraîner le recours aux outils numériques.

Cette deuxième version du guide est enrichie de témoignages d'acteurs de l'ETP et de nouveaux outils créés par les équipes de terrain.

**Ce document est élaboré sur la base des connaissances disponibles à la date du 2 février 2021 mais sont susceptibles d'évoluer en fonction des nouvelles recommandations.**

## Chapitre 1 : En cette période de crise sanitaire nécessitant la mise en place de mesures de distanciation physique, comment assurer le suivi des malades chroniques en sein d'un programme ETP ?

Maintenir actuellement les activités ETP uniquement en présentiel augmenterait le risque de contagion des patients malades chroniques. Ces patients sont définis, pour une grande majorité d'entre eux, comme des personnes à risque de développer une forme grave d'infection à SARS-CoV-2 par le Haut Comité de Santé Publique (avis du 14 mars 2020).

Malgré tout, il est indispensable d'organiser une reprise des séances d'ETP pour éviter des ruptures de soins.

Voici une proposition de reprise éducative au sein des programmes ETP :

### 1 - Contacter chaque patient

*Objectifs :*

- Garder le contact
- Identifier et prioriser ses besoins et ses attentes
- Réajuster les actions éducatives
- Réorienter si besoin vers son médecin traitant

*Moyens :*

- Appel téléphonique, email, sms

*Outils :*

- Fiche de recensement des besoins (cf. annexe n°2) envoyée par email ou sms (PDF modifiable)
- La fiche devient un guide d'entretien via appel téléphonique

*Thématiques des besoins :* symptômes Covid 19, suivi médical, alimentation, activité physique et stress.

### 2 - Planifier et organiser les séances ETP individuelles et/ou de groupe en fonction du besoin et des capacités matérielles.

- Appel téléphonique pour fixer un RDV avec un éducateur
- Recensement des ressources matérielles du patient pour réaliser cette séance éducative (Ordinateur, tablette, smartphone, téléphone fixe)
- Choix du mode de suivi présentiel ou à distance. Cette décision est prise au cas par cas. La HAS propose une classification des facteurs à prendre en compte pour accompagner le patient dans la décision partagée d'adaptation des modes de vie lors de la levée de confinement (cf. annexe 1)

## Recommandations HAS :

*Le médecin ou l'équipe de soin doit accompagner le patient pour aboutir à une décision partagée. Ce choix peut évoluer au fil du temps. Dans cette optique, la HAS rappelle qu'il convient de prendre en considération une situation globale dont les aspects médicaux ne sont qu'une composante. Ainsi, plusieurs éléments doivent être pris en compte dont notamment : la prévalence du COVID-19 sur le territoire, les risques propres au patient de développer une forme grave de COVID-19, ses préférences, ses trajets et conditions de travail et de vie, son environnement social et familial ainsi que sa capacité à respecter les mesures barrières.*

5

- Dans le cas de situation complexe, le médecin traitant doit être consulté.

### 2.1 – Choix de l'ETP en présentiel

- Information du patient sur les mesures mises en place pour l'accueillir dans des conditions sécurisées vis-à-vis du COVID-19.
- Respect des mesures barrières (port du masque, hygiène des mains, distanciation physique, circuit d'accès sécurisé, protocole de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel utilisé).

### 2.2 – Choix de l'ETP à distance

- Choix en partenariat avec le patient du moyen de communication à distance le plus adapté (Visioconférence ou conférence téléphonique)
- Recueil de l'accord du patient à participer à une séance éducative par téléconférence.
- Envoie d'un email ou d'un courrier de confirmation du RDV avec les documents à remplir en amont de celui-ci (auto-questionnaires : score EPICES, profil de santé de DUKE, Ricci & Gagnon, document information patient : consentement et rappel RGPD) ainsi qu'un lien de connexion si la visioconférence a été le moyen choisi
- La continuité ou l'initiation des actions éducatives est assurée à distance. La dispensation des activités éducatives par visioconférence ou téléconférence s'appuie sur les étapes habituelles de l'éducation thérapeutique.

### *Expérience de la pratique du Diagnostic éducatif (DE) en visioconférence*

#### *Association Diapason 36*

*« Après avoir passé le cap de l'appréhension d'utiliser l'outil technologique pour l'éducateur et le patient (manque de moyen matériel, méconnaissance de l'utilisation, peur de faire une erreur), la réalisation du DE par visioconférence a permis de démontrer de nombreux avantages : plus grande disponibilité des patients (sûrement lié au confinement), sentiment de liberté dans la parole du patient (la peur du jugement n'est pas ressentie ainsi que l'appréhension de croiser quelqu'un que l'on connaît), meilleure gestion du temps de l'entretien pour l'éducateur.*

*Néanmoins une relation de confiance doit se créer dès le premier contact pour permettre la facilité du parcours éducatif à distance. »*

## Chapitre 2 : Comment prévenir et protéger de la Covid- 19, lorsque les séances d'ETP ou d'AECP ont lieu en présentiel ?

Recommandations de la CR ETP CVL pour le maintien de l'activité ETP en présentiel à la condition que les porteurs de programme ETP disposent des moyens de protection suffisant.

Selon les recommandations de la HAS :

- 1- Recherche de symptômes de la COVID-19. En cas de symptômes évocateurs de la COVID-19 ou de contact récent avec une personne infectée, la recherche du SARS-CoV-2 par RT-PCR est indiquée.
- 2- Orientation vers un diagnostic par RT-PCR sur un prélèvement naso-pharyngé par écouvillonnage en cas de suspicion clinique de l'infection.
- 3- Prévision d'un circuit pour les suspects de la COVID-19 ou sans symptômes de la COVID-19.
- 4- Respect strict des mesures barrières systématiquement :
  - Hygiène des mains patient et soignant ;
  - Port du masque : double protection par le port du masque chirurgical pour le soignant et le patient ;
  - Distanciation physique
- 5- Mise en place de séances d'ETP en individuel ou petit groupe (2 mètres d'espacement entre chaque patient et limiter le nombre de patients en fonction de la capacité de la salle d'accueil du groupe)
- 6- Mise en place d'un protocole strict de nettoyage et de désinfection avant et après chaque session d'ETP
- 7- ETP en hospitalisation : Avant une hospitalisation programmée, il est préconisé de proposer une RT-PCR dans les 24-48h précédant l'hospitalisation.

Veillez trouver en annexe 8 le protocole de participation à un atelier collectif en présentiel durant la période de pandémie covid-19 au sein de l'association Caramel (18) et en annexe 9 la description d'un programme ETP « hybride » au sein du CH Chartres (28).

## Chapitre 3 : Comment mettre en œuvre les séances de e-ETP en individuel ?

### 1- Réglementation et recommandations générales

La HAS rappelle que la vidéotransmission permet aux interlocuteurs à la fois de s'identifier et de communiquer plus aisément (contrairement à un appel téléphonique) ; l'utilisation de la vidéotransmission participe donc à la qualité de la prise en charge. Il doit donc être privilégié lorsque c'est possible, le recours à une solution de télémédecine.

Toutefois, le Ministère de la Santé a autorisé le recours au téléphone pour la réalisation de téléconsultation, si l'équipement du patient ne permet pas la vidéotransmission, pour les patients en affection de longue durée entre autres. Les personnes participant à un programme d'ETP figurent donc dans cette liste dérogatoire.

Il est nécessaire d'informer l'ARS CVL de tout changement dans les modalités d'organisation d'un programme ETP autorisé ainsi que du recours à des outils de télémédecine.

### 2 - Information aux patients et recueil du consentement

L'information du patient et le recueil de son consentement doivent être réalisés avant la séance e-ETP. L'information du patient porte, notamment, sur les modalités pratiques de cet acte à distance, c'est-à-dire en expliquant que :

Idéalement la consultation utilisera un outil de vidéotransmission

A défaut ce sera par téléphone (alternative possible)

D'autres thèmes doivent être abordés avec le patient :

- La possibilité de se faire accompagner par un aidant familial ou un proche
- La confidentialité des échanges
- Le traitement des données de santé
- La protection et la sécurité des données de santé
- La gratuité de l'action (dans le cadre d'un programme ETP)

Une notice d'information résumant l'ensemble de ces éléments peut être envoyé à l'utilisateur (cf. annexe 3).

Le recueil du consentement libre et éclairé du patient ou, le cas échéant, de son représentant légal est réalisé, et tracé dans le dossier du patient.

Le patient doit donner son consentement pour l'acte à distance via les technologies de l'information et de la communication. Autrement dit :

- Si le patient est éligible à la vidéotransmission : il donne son consentement idéalement par retour d'email lorsqu'il reçoit la notice d'information. Pensez dans ce cas à réclamer une réponse à votre email.
- Si le patient n'est pas éligible à la vidéotransmission : il donne son consentement par téléphone par une question fermée (êtes-vous d'accord OUI/NON).



## ***Témoignage coordinateurs ETP sur les e-consultations (téléconsultations)***

***Pauline MORINEAU et Mathieu LOIRET, coordonnateurs ETP Centre Hospitalier Simone Veil de Blois.***

*« La téléconsultation en ETP est possible, elle permet de réduire le déplacement de notre patient et de sa famille, d'éviter les rendez-vous manqués. Elle permet un regard sur leur environnement. L'aspect psychosocial est plus facilement évalué même si elle crée une distance du fait de l'écran.*

*Le territoire est plus facilement accessible, malgré quelques problématiques de connexion dans certains lieux et une augmentation du temps nécessaire à la consultation. L'ETP est possible avec quelques adaptations de supports et de présentation. Nous avons des appréhensions, nous nous sommes adaptés. »*

8

### **3 - Quel outil utiliser ?**

Les outils de e-ETP doivent être scrupuleusement choisis afin de garantir le cadre de sécurité et la réglementation en vigueur en termes de traitement des données de santé et d'hébergement de ces données.

En région Centre Val-de-Loire, il est préconisé d'utiliser l'outil de téléconsultation déployée par le GIP e-santé : Covalia Web – Médiconsult.

Covalia Web - Mediconsult est mis à disposition, gratuitement pour tous les professionnels des établissements de santé, du médico-social et de la médecine de ville de la région Centre-Val de Loire, depuis lundi 23 mars 2020. Cet outil est également mis à disposition d'autres professionnels comme les arts thérapeutes, les psychologues, les éducateurs sportifs etc.

Simple et sécurisée, cette plateforme de téléconsultation ne nécessite aucune installation sur votre ordinateur ou celui du patient.

Covalia Web - Mediconsult est accessible:

- Pour le professionnel : depuis un navigateur Internet, préférentiellement sur PC et sur Mac, et possiblement depuis une tablette ou un smartphone ;
- Pour le patient : à partir d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur, via le lien qu'il a reçu par SMS et/ou e-mail.

Pour installer Covalia Web, il suffit de prendre contact avec le GIP e-santé (cf. annexe 3).

### **4- Déroulement de la séance :**

- Lors du RDV, l'éducateur prend contact avec le patient selon le moyen choisi (cf. annexe 5).
- Il récupère les auto-questionnaires remplis et le document d'information signé.
- Il réalise la séance ETP.
- Il fixe un 2<sup>ème</sup> RDV pour continuer le parcours éducatif.

## Chapitre 4 : Comment organiser des séances de e-ETP de groupe ?

Des séances de e-ETP de groupe peuvent également être mises en place à distance. Cela nécessite une adaptation au préalable des modalités d'organisation et pédagogiques des séances (en informer l'ARS au préalable).

Une attention devra être apportée aux outils de télécommunication utilisés pour organiser ces séances de e-ETP de groupe.

Le pôle de ressources de compétences et d'expertise en ETP CVL a fait une demande auprès du GIP e-santé CVL pour l'identification d'une solution adaptée à la e-ETP de groupe. Dans l'attente, un certain nombre des structures d'ETP ont eu recours à des outils comme, Google Meet, Zoom ou Microsoft Teams (avec une possibilité de coupler conférence téléphonique et visioconférence afin de permettre à des personnes moins équipées ou en zone blanche de se connecter en audioconférence sans image). Il a été recommandé de ne pas parler des situations de santé individuelles des participants ou alors de ne pas nommer les participants par leur nom de famille sur les outils de téléconférence dans l'attente de savoir si ces outils étaient conformes à la norme de sécurité française en termes de traitement des données de santé et d'hébergement de données de santé (HDS).

Durant l'été 2020, le GIP e-santé CVL a réalisé une étude comparative ainsi que des tests sur la plupart des solutions de téléconférence disponibles sur le marché.

On peut retenir de cette étude que, parmi les solutions les plus courantes, deux sont identifiés comme « déclarées HDS » à savoir : Microsoft Teams et Google Meet.

Toutefois, ceci n'enlève en rien aux grandes capacités ergonomiques d'utilisation et d'accès qu'offrent d'autres solutions à l'instar de Zoom et Orange Open Vidéo notamment. Le recours à ces outils devra néanmoins prendre en compte que l'anonymisation des participants demeure requise pour respecter les réglementations en vigueur.

<b>Solutions déclarées HDS</b> (selon étude et tests du GIP e-Santé Centre Val-de-Loire en date de juillet 2020)			
	Microsoft Teams	Google Meet	APIZEE IZEE Conf
<b>Hébergement</b>	HDS / serveurs français	HDS / serveurs européens	HDS / serveurs français
<b>Chiffrement</b>	Un chiffrement des données qui transitent et au repos, stockées sur la solution Office 365.	Les flux vidéo et audio en transfert sont chiffrés en AES 128 mais les conversations ne sont pas chiffrées sur les serveurs Google.	De bout en bout.
<b>Qualité vidéo et audio</b>	Très bonne	Très bonne	Bonne. (Consomme plus de bande passante des flux lors des tests)
<b>Commentaires</b>	Grande capacité (plusieurs centaines de participants), avec de larges fonctionnalités collaboratives et une excellente qualité son et vidéo.		Limitée à 30 participants sur version de base.

<b>Solutions non HDS</b> (selon étude et tests du GIP e-Santé Centre Val-de-Loire en date de juillet 2020)					
	Tixeo Care	Jitsi	Zoom	Orange Open Video (Cisco Webex)	Elit (Cisco Webex)
<b>Hébergement</b>	Non HDS mais qualifiée/certifiée ANSSI (hébergement en France).	Non HDS (open source)	Non HDS	Non HDS	Non HDS
<b>Chiffrement</b>	De bout en bout. Labellisée France Cybersecurity dans la catégorie « Sécurité des données Chiffrement ».	Les communications du client vers le serveur sont chiffrées, tout comme celles du serveur vers le client, mais elles passent en clair sur le serveur.	Les communications établies sont chiffrées et tout le contenu partagé peut être chiffré.	Le chiffrement du flux de bout en bout est proposé en option dans ce cas, l'application web et l'enregistrement ne sont plus possibles.	
<b>Qualité vidéo et audio</b>	Bonne	Bonne	Bonne	Bonne	Bonne
<b>Commentaires</b>	Besoin d'installation d'application sur le PC. Création de compte et mot de passe pour le participant.	Limitée à 30 participants sur la version de base. Bon niveau en termes de modalités d'accès, de connexion, et ergonomie.	Bon niveau en termes de modalités d'accès, de connexion, capacité, échange et partage et ergonomie.		

Comment proposer et organiser des activités collectives en téléconférence ?

Le choix et l'inscription à des ateliers en distanciel s'effectueront lors de l'entretien individuel avec le professionnel de santé (finalisation du parcours éducatif).

Celui-ci transmettra au secrétariat la liste des ateliers auxquels le patient s'est inscrit (intitulé de l'atelier et date de participation) pour que le tableau de coordination ETP soit abondé.

Le secrétariat confirme par email ou par courrier la tenue des séances éducatives (cf. exemple annexe 4).

Le conseil pour l'engagement des usagers (CEU), instance consultative de l'HAS, précise qu'il faut informer et adapter les messages aux populations éloignées des circuits classiques d'information en utilisant la téléconsultation. Il peut être envisagé de proposer des ateliers spécifiques en lien avec le Covid 19.

Exemple de thématiques transversales à toutes les pathologies :

- Foire aux questions sur le COVID (Gestes barrières : comment se laver les mains ? Comment porter et enlever un masque ? Comment gérer le confinement ? Comment envisager le déconfinement pour chacun ?)
- Gérer son isolement quand on est malade du Covid 19 (Cf. annexe 6)
- Comment gérer son activité physique pendant et après le confinement ?
- Comment gérer son alimentation pendant et après le confinement ?
- Comment gérer son stress pendant et après le confinement ?

Ces ateliers spécifiques Covid 19 permettront de « libérer » la parole des patients pour ensuite les projeter plus facilement dans les ateliers spécifiques à leurs pathologies.

Certains ateliers éducatifs proposés dans le cadre normal du programme d'ETP seront adaptables au format de la téléconférence. Les ateliers d'éducation sur les maladies, les ateliers d'apprentissage à l'auto-surveillance via des dispositifs médicaux, les ateliers de gestion du stress ou encore les séances sur les bonnes pratiques en matière d'activités physiques et sportives, s'adaptent plutôt bien à la téléconférence selon les expériences menées en région CVL.

Préparer le déroulement des ateliers en téléconférence :

La mise en œuvre d'ateliers, d'activités ou de groupes en télétransmission nécessite une organisation substantiellement plus importante en termes de ressources humaines. Pour faciliter la mise en œuvre des séances, il est conseillé que les professionnels forment un binôme pour les premières séances. Ce binôme doit inclure un professionnel formé ou déjà utilisateur de l'outil de téléconférence car il devra être en capacité de transmettre ses connaissances à l'autre professionnel ainsi que d'apporter des réponses techniques aux participants au moment de leur connexion. Dans tous les cas, il ne faut pas sous-estimer le fait que l'usage d'un outil de téléconférence peut mettre en difficulté les professionnels habitués des activités d'ETP. Les rassurer, les accompagner et démontrer les vertus de l'outil constituent des préalables. Enfin, il est préférable que le nombre de participants en télé - conférence soit plutôt de l'ordre de 4 à 5 patients.

Chaque porteur de programmes ETP peut obtenir un accompagnement de la part de la coordination départementale ETP de son département pour la mise en place de ces ateliers (cf. page contacts).

**Expérience de e-ETP de groupe en visioconférence  
Appui Santé Loiret**

*Durant la période particulière du confinement, l'équipe d'APPUI SANTE LOIRET a ressenti le besoin de mettre en place un appui aux personnes suivies et ayant eu un diagnostic éducatif par l'association (en 2019 et 2020). Toutes les personnes disposant d'une adresse mail ont été informées de la mise en place d'ateliers en e-ETP sur différents thèmes relevés lors des contacts téléphoniques avec les patients.*

*“Comment gérer son stress ? comment gérer l’alimentation pendant le confinement ? comment se protéger du Covid ? Comment gérer le confinement ? et Ateliers interactifs sur l’activité physique adaptée “*

*Nous avons été très agréablement surpris par les retours positifs et le nombre d’inscrits. Afin de satisfaire la demande, nous avons été obligés d’ouvrir plusieurs séances sur le même thème. Il a été nécessaire de réfléchir à l’organisation, trouver un intervenant pour lequel l’outil numérique ne pose pas de souci, communiquer et accompagner les patients sur les modalités de mise en place. Il est à noter que lors de ces visio-conférences, “nous” rentrons dans l’intimité de la personne, dans son domicile. Lors de l’ouverture de la séance, un salarié de la structure est présent afin d’accueillir la personne au sein de l’atelier. Le salarié se présente et présente l’outil numérique (vidéo/son). Nous avons toujours laissé l’opportunité aux personnes de ne pas mettre la vidéo en marche. Nous accueillons l’ensemble des participants avec leur prénom, tentons de résoudre tous les problèmes techniques et présentons l’intervenant. Finalement, il a été surprenant de découvrir que tous les participants ont accepté de laisser l’image, (sauf problème technique avec des téléphones). Ensuite, lorsque tous sont connectés, le salarié transmet l’animation à l’intervenant pour la séance.*

*APPUI SANTE LOIRET a reçu des retours très positifs des participants sur ces e-ETP. Les intervenants ont été favorablement surpris aussi par la facilité des personnes à s’exprimer virtuellement. Il est nécessaire de rester sur de petits groupes afin que l’interaction soit réelle et participative ! il a été décidé de poursuivre ces ateliers e-ETP durant la période du covid afin de ne pas mettre en danger les patients fragilisés par des ateliers en présentiel.*

**Animation d’e-ateliers : gestion du stress et pratique de la relaxation  
Martine, psychologue Santé Escale 41**

Je pars du postulat que la visio est une situation d'ETP, sans être dans la comparaison visio/présentiel en termes de "mieux" et de "moins bien".

Les points importants sont les suivants :

- Il est plus facile d’être dans les locaux de Santé EsCALE41 pour animer que chez soi. On est dans un contexte professionnel. De plus, la caméra de la salle d’atelier permet d’avoir une vue plus large que la caméra de l’ordinateur et de zoomer sur des visuels par exemple. Si on anime de chez soi, il est pour moi nécessaire de créer un espace qui permette d’être au calme et qui permette l’échange.
- La visio demande plus de préparation, notamment sur le "comment on va fonctionner". Les ajustements sont plus difficiles à faire à partir de ce qui se passe. Quelle explication à quel moment, quel échange à partir de quelle question, comment on va restituer ...
- Il est important de faire parler, de tenir en éveil donc de faire participer. Il peut être utile de questionner chaque personne sur la question posée.
  - Et il ne faut pas hésiter à cadrer les interventions : proposer dès le départ des règles de fonctionnement, de techniques (éteindre le micro quand on ne parle pas, enlever caméra si on a besoin de faire autre chose, respecter le temps donné à chacun pour s'exprimer ...).
- Il est possible d’utiliser des visuels pour soutenir son propos, en partage d’écran ou avec la caméra.

**Témoignage Patient**  
**Réseau Diapason, Châteauroux**

« Quand l'art thérapeute m'a contactée pour me proposer une séance d'art thérapie en visio, j'ai accepté à contrecœur, j'angoissais car je ne voyais pas comment on allait faire... On avait convenu par téléphone avant de ce qu'on allait faire, du matériel disponible à mon domicile dont j'avais besoin pour cela . J'ai tout réuni le jour venu. On s'est débrouillée avec le portable. Elle m'a mise en confiance. Elle m'a guidée et j'ai passé une heure super, ça m'a redonné confiance en moi ». *Viviane, inscrite dans le programme de suivi-approfondi diabète 18*

13

**Séances APA en visioconférence individuel**  
**Association Caramel, Bourges**

Les séances qui étaient prévues en groupe en présentiel ont été annulées avec le reconfinement. Il a été proposé aux patients de réaliser des séances de 30 mn en visioconférence, sur rendez-vous.

- « C'est le top, ça fait un bien fou. Ça m'a redonné plein de courage et j'ai pu remonter sur mon vélo d'appartement abandonné depuis longtemps. Un vrai bien-être physique et psychique ». *Joëlle, inscrite dans le programme obésité de suivi-renforcement, vivant seule et isolée à la campagne.*
- « C'est vraiment génial. C'est pas comme en groupe et avec le portable, c'est un peu limité ; mais ça permet quand même d'avoir des conseils adaptés et individualisés et de ne pas faire mal ». *Jacqueline, inscrite dans le programme initial diabète.*

## Chapitre 5 : Comment accéder à une messagerie sécurisée ?

Nous rappelons que le transfert de documents contenant des données individuelles de santé entre professionnel répond à des exigences de sécurité. Les données de santé ne peuvent pas par exemple être envoyées électroniquement par email.

L'envoi électronique de données de santé peut être réalisé par une messagerie sécurisée de santé MS-Santé.

Pour bénéficier d'une telle messagerie :

- les professionnels de santé libéraux doivent faire une demande en ligne sur le site internet [www.mssante.fr](http://www.mssante.fr)
- les professionnels de santé salariés d'établissement de santé doivent s'adresser au référent SI de leur structure.

## Chapitre 6 : E-ETP, quels enseignements les professionnels de santé ayant utilisé ces préconisations ont-ils mis en exergue ?

Concernant la mise en place de l'e-ETP, elle semble avoir été globalement positive puisqu'elle a permis aux patients d'être rassurés sur la situation, de maintenir le contact entre patients et professionnels, de poursuivre ou d'initier leurs activités éducatives. Cette crise a permis de révéler le rôle prépondérant des outils digitaux. En effet, ils ont permis une continuité de la prise en charge éducative des patients et ont fait tomber certaines réticences des acteurs (patients et professionnels de santé) à développer l'e-ETP.

Vous trouverez en annexe 7 : Expérience de e-accompagnement **de groupe en visioconférence** (Plateforme Collaborative **Obésité** -PCO) et en annexe 8 : Participation à un atelier collectif en présentiel durant la période de pandémie covid-19.

Bien que l'e-ETP ait montré des avantages non-négligeables, les séances collectives semblent manquer, notamment, pour les plus isolés d'entre eux. Certains patients vivent en effet difficilement la situation (peur, sentiment d'être délaissé) tandis que d'autres, à l'inverse, arrivent mieux à se prendre en charge. De plus, il est à noter que l'e-ETP n'est pas accessible à tous et nécessite que les patients aient un accès à un équipement spécifique (internet, ordinateur, ...).

Enfin, il convient de souligner la nécessaire reprise des activités éducatives en présentiel dès que les conditions le permettront. Néanmoins, il paraîtrait opportun de poursuivre la démarche e-ETP en complément des séances en présentiel, au-delà de la période de crise sanitaire lié au Covid 19.

Il faut rester vigilant à ne pas créer des inégalités d'accès à aux soins éducatifs en particulier chez les publics précaires, résidant en milieu rural ou les populations les plus âgées.

## Conclusion

Ce guide a été élaboré par le Pôle de Ressources, de Compétences et d'Expertise en ETP et par les Coordinations départementales de la Région Centre Val de Loire. Il vient d'être enrichi par les expériences des équipes de terrain. Nous espérons qu'il vous sera utile dans votre pratique de l'éducation thérapeutique. Nous sommes convaincus que l'accélération de la e-santé impulsée par la pandémie de COVID-19, doit être mise au service des patients afin de les aider à mieux vivre avec leur maladie chronique.



## Contacts ETP Région Centre Val de Loire :

- **Coordination régionale de l'ETP**  
Pôle de Ressources, de Compétences et d'Expertise en Education Thérapeutique du Patient – FRAPS – Université de Tours  
Latifa SALHI  
E-mail : [latifa.salhi.etpcvl@gmail.com](mailto:latifa.salhi.etpcvl@gmail.com) – tél. 07 78 55 98 31
  
- **Coordinations départementales ETP**
  - 18 – Coordination territoriale de l'ETP du Cher**  
Association Caramel  
Sylvie LAROCHE  
E-mail : [sylvie.laroche@ch-bourges.fr](mailto:sylvie.laroche@ch-bourges.fr) – Tél. 02 48 48 57 67
  
  - 36 – Coordination territoriale de l'ETP de l'Indre**  
Association Diapason 36 – GHT de l'Indre  
Ronan VEYRAT  
E-mail : [diapason36@hotmail.fr](mailto:diapason36@hotmail.fr) – Tél. 07 86 08 48 01
  
  - 37 – Coordination territoriale de l'ETP d'Indre-et-Loire**  
L'Espace du Souffle – GHT Touraine Val de Loire  
E-mail : [accueil@lespacedusouffle.fr](mailto:accueil@lespacedusouffle.fr) - Tél. 02 47 39 09 06
  
  - 41 – Coordination territoriale de l'ETP du Loir-et-Cher**  
Santé EsCALE 41  
Hélène TANGARA  
E-mail : [htangara@sante-escale41.fr](mailto:htangara@sante-escale41.fr) – Tél. 02 54 45 11 28
  
  - 45 – Coordination territoriale de l'ETP du Loiret**  
Appui Santé Loiret  
Claire-Emilie OLIVIER  
E-mail : [ceolivier@appuisanteloiret.fr](mailto:ceolivier@appuisanteloiret.fr) – Tél. 02 38 51 13 76
  
  - 28 – Coordination territoriale de l'ETP de l'Eure et Loire**  
ETP28- CH Chartres  
Caroline VINCENT-DEJEAN  
E-mail : [cvincent-dejean@ch-chartres.fr](mailto:cvincent-dejean@ch-chartres.fr) - Tél. 02 37 30 30 30 DECT 77431

## Références bibliographiques

- E-Santé Centre-Val-de-Loire. *Plateforme régionale télémédecine - Base documentaire* [En ligne]. Disponible sur : <https://www.sante-centre.fr/portail/teleconsultation/base-documentaire,1601,1995.html?>
- Haut Conseil de la Santé Publique. *Avis provisoire Recommandations relatives à la prévention et à la prise en charge du COVID-19 chez les patients à risque de formes sévères* [En ligne]. 14 mars 2020. Disponible sur : <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=775>
- HAUTE AUTORITE DE SANTE. *Décision n° 2020.0093/DC/SEU du 9 avril 2020 du collège de la Haute Autorité de santé portant adoption du guide patient « COVID-19 - Faire face à une maladie chronique pendant le confinement. Avril 2020 »* [En ligne]. Mis en ligne le 10 avril 2020. Disponible sur : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3178856/fr/decision-n-2020-0093/dc/seu-du-9-avril-2020-du-college-de-la-haute-autorite-de-sante-portant-adoption-du-guide-patient-covid-19-faire-face-a-une-maladie-chronique-pendant-le-confinement-avril-2020](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3178856/fr/decision-n-2020-0093/dc/seu-du-9-avril-2020-du-college-de-la-haute-autorite-de-sante-portant-adoption-du-guide-patient-covid-19-faire-face-a-une-maladie-chronique-pendant-le-confinement-avril-2020)
- HAUTE AUTORITE DE SANTE. *Fin du confinement : 5 propositions pour redonner leur place aux usagers* [En ligne]. 7 mai 2020. Disponible sur : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3183115/en/fin-du-confinement-5-propositions-pour-redonner-leur-place-aux-usagers](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3183115/en/fin-du-confinement-5-propositions-pour-redonner-leur-place-aux-usagers)
- HAUTE AUTORITE DE SANTE. *Réponses rapides dans le cadre du COVID-19 - Téléconsultation et télésoin* [En ligne]. 2 avril 2020. Disponible sur : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3168867/fr/reponses-rapides-dans-le-cadre-du-covid-19-teleconsultation-et-telesoin](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3168867/fr/reponses-rapides-dans-le-cadre-du-covid-19-teleconsultation-et-telesoin)
- HAUTE AUTORITE DE SANTE. *Réponse rapide dans le cadre du COVID-19. Accompagner les patients ayant une maladie chronique et/ou à risque de forme grave de COVID-19 dans la levée du confinement* [En ligne]. Mai 2020. Disponible sur : [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-05/rr\\_covid\\_mal\\_chron\\_deconfinement\\_miseenligne\\_vd.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-05/rr_covid_mal_chron_deconfinement_miseenligne_vd.pdf)
- Ministère des solidarités et de la santé. *COVID-19 : Le ministre des solidarités et de la santé autorise la téléconsultation par téléphone, pour les patients dépourvus de moyens de connexion en vidéo* [En ligne]. 4 avril 2020. Disponible sur : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/200404-cp\\_teleconsultation\\_par\\_telephone\\_.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/200404-cp_teleconsultation_par_telephone_.pdf)
- [Accompagner les enfants et les adolescents dont ceux vivant avec une maladie chronique](#) (mis en ligne le 20/05/2020 – mis à jour au 02/12/2020) [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3185131/fr/accompagner-les-enfants-et-les-adolescents-dont-ceux-vivant-avec-une-maladie-chronique](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3185131/fr/accompagner-les-enfants-et-les-adolescents-dont-ceux-vivant-avec-une-maladie-chronique)
- [Accompagner les patients ayant une maladie chronique somatique](#) (mis en ligne le 02/04/2020 – mis à jour au 24/11/2020) [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3168634/fr/accompagner-les-patients-ayant-une-maladie-chronique-somatique](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3168634/fr/accompagner-les-patients-ayant-une-maladie-chronique-somatique)
- [Faire face à une maladie chronique pendant le confinement - document usager](#) (mis en ligne le 10/04/2020 – mis à jour au 24/11/2020) [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3178865/fr/faire-face-a-une-maladie-chronique-pendant-le-confinement](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3178865/fr/faire-face-a-une-maladie-chronique-pendant-le-confinement)
- [Réponses rapides dans le cadre du COVID-19 - Accompagner les patients ayant une maladie chronique et/ou à risque de forme grave de COVID-19 dans la levée du confinement \(has-sante.fr\)](#) (mis en ligne le 7/05/2020 – mis à jour au 23/06/2020) [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-05/rr\\_covid\\_mal\\_chron\\_deconfinement\\_miseenligne\\_vd.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-05/rr_covid_mal_chron_deconfinement_miseenligne_vd.pdf)

Action réalisée avec le financement de l'ARS Centre Val de Loire

## Annexe 1 : Les facteurs essentiels dans le choix partagé du mode de mise en œuvre du programme ETP

Tableau 1 : Facteurs à prendre en compte pour accompagner le patient dans la décision partagée d'adaptation des modes de vie lors de la levée de confinement

<b>Facteurs épidémiologiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– prévalence du COVID-19 dans le département (circulation du virus limitée en zone verte, élevée en zone rouge).</li> </ul>
<b>Facteurs médicaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– état de santé déterminé à l'issue de la consultation médicale</li> <li>– risque de décompensation de(s) maladie(s) chronique(s)</li> <li>– appartenance ou non à un groupe à risque de forme grave<sup>5</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les personnes âgées de 65 ans et plus</li> <li>• les personnes présentant une obésité (indice de masse corporelle (IMC) &gt; 30 kgm-2)</li> <li>• les personnes avec antécédents (ATCD) cardiovasculaires : hypertension artérielle compliquée (avec complications cardiaques, rénales et vasculo-cérébrales), ATCD d'accident vasculaire cérébral ou de coronaropathie, de chirurgie cardiaque, insuffisance cardiaque stade NYHA III ou IV</li> <li>• les diabétiques, non équilibrés ou présentant des complications</li> <li>• les personnes ayant une pathologie chronique respiratoire susceptible de décompenser lors d'une infection virale (broncho pneumopathie obstructive, asthme sévère, fibrose pulmonaire syndrome d'apnées du sommeil, mucoviscidose notamment)</li> <li>• les patients ayant une insuffisance rénale chronique dialysée</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les malades atteints de cancer évolutif sous traitement (hors hormonothérapie)</li> <li>• les personnes avec une immunodépression congénitale ou acquise : médicamenteuse (chimiothérapie anti cancéreuse, traitement immunosuppresseur, biothérapie et/ou corticothérapie à dose immunosuppressive), infection à VIH non contrôlée ou avec des CD4 &lt;200/mm3, consécutive à une greffe d'organe solide ou de cellules souches hématopoïétiques, liée à une hémopathie maligne en cours de traitement</li> <li>• les malades atteints de cirrhose au stade B du score de Child Pugh au moins</li> <li>• les personnes présentant un syndrome drépanocytaire majeur ou ayant un antécédent de splénectomie</li> <li>• les femmes enceintes, au troisième trimestre de la grossesse.</li> </ul>
<b>Facteurs liés aux préférences du patient et à ses conditions de vie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– trajets et conditions de travail, en prenant contact si possible avec le service de santé au travail</li> <li>– compréhension, adhésion (y compris possibles difficultés pour les mettre en œuvre) aux mesures barrières</li> <li>– préférences et craintes en matière de levée de confinement</li> <li>– possibilités/ préférences en matière de suivi (suivi à distance ou en présentiel) en fonction du plan de soin</li> <li>– situation de handicap</li> <li>– difficultés d'accès aux soins</li> <li>– vulnérabilité économique</li> <li>– environnement social et familial.</li> </ul>

Source : HAS HAUTE AUTORITE DE SANTE. Réponse rapide dans le cadre du COVID-19. Accompagner les patients ayant une maladie chronique et/ou à risque de forme grave de COVID-19 dans la levée du confinement [En ligne]. Mai 2020

## Annexe 2 : Questionnaire à destination des patients



34, place Voltaire - 36000 CHÂTEAURoux

TÉL: 02.54.53.03.32 / 06.34.82.06.09

MAIL : diapason36@hotmail.fr



19

Vu la situation sanitaire actuelle de la France, l'association DIAPASON 36 a fermé ses portes depuis le Lundi 16 Mars 2020 mais l'équipe continue d'assurer des permanences téléphoniques du Lundi au Vendredi de 8H à 12H et de 14H à 17H30.

C'est pourquoi nous vous proposons de vous questionner sur vos besoins :

• **Avez-vous des difficultés dans la situation actuelle avec votre suivi médical ou avec votre traitement ?**

Non, je n'ai pas de difficultés particulières

Oui, j'ai des difficultés actuellement

Si oui, la ou lesquelles ?

Pour faire une demande d'arrêt de travail. *Pour plus de renseignements :*

<https://www.ameli.fr/assure/actualites/covid-19-extension-du-teleservice-declareamelifr-certaines-personnes-risque-eleve>

Pour un renouvellement d'ordonnance.

*Tous les pharmaciens ont la possibilité de renouveler l'intégralité des ordonnances même si celle-ci est expirée*

Autres difficultés :

.....

• **Comment gérez-vous vos habitudes alimentaires dans la période actuelle ?**

Je n'ai pas de difficultés particulières, j'ai réussi à adapter mes apports alimentaires à la situation

J'ai des difficultés actuellement

Je souhaiterais des conseils alimentaires auprès d'une diététicienne pour m'aider à adapter mon alimentation :

Oui

Non

• **Arrivez-vous à maintenir une activité physique d'au moins 30 minutes par jour ?**

Oui, j'ai réussi à m'adapter à la situation (ex : jardinage, bricolage, tâches ménagères, marche ou autre activité à moins d'1 km de chez moi pendant 1h maximum, ...)

Non, j'ai des difficultés à trouver une activité adéquate

*Rappel : pour tout questionnement concernant les droits de déplacements, se référer à l'attestation dérogatoire à remplir avant chaque sortie : <https://interieur.gouv.fr>*

*Pour plus de renseignements sur l'alimentation et l'activité physique en période de confinement : <https://www.mangerbouger.fr>*

• **Au vu de la situation actuelle, comment vous sentez-vous moralement ?**

Je n'ai pas de difficultés particulières, je gère bien la situation

J'ai des difficultés à gérer le confinement

Isolement social

Stress lié à l'évolution de la situation sanitaire



Autre :

.....  
Je souhaiterais un suivi téléphonique avec un professionnel de l'association DIAPASON 36 :

Oui

Non

Pour pouvoir vous contacter, veuillez nous indiquer vos données personnelles suivantes :

Nom :	Prénom :
Date de naissance :	N° téléphone :
Adresse mail :	

20

**Pour toute information concernant le coronavirus appeler le 0800 130 000, sinon contacter votre médecin généraliste et faire le 15 uniquement en cas d'urgences graves.**

**POUR SAUVER DES VIES, RESTEZ CHEZ VOUS !**



## Annexe 3 : La téléconsultation à domicile via Covalia

# PROFESSIONNELS DE SANTÉ

## Téléconsultation pour le patient à domicile



### SOLUTION RÉGIONALE

Covalia Web - Mediconsult,  
la solution de télémédecine régionale

### POUR QUI ?

Tous les professionnels des établissements de santé, du médico-social et les professionnels de santé libéraux



### FONCTIONNALITÉS



Accès gratuit pour le professionnel



Sur smartphone, tablette ou ordinateur (PC / Mac)



Visioconférence sécurisée



Sans installation



Traçabilité de l'acte et formulaires COVID-19



Accès patient par SMS / e-mail



Envoi sécurisé de l'ordonnance prescrite



Paiement de l'acte en ligne possible

#### A NOTER :



Prise de RDV par le patient ou le demandeur : **juillet 2020**



Les feuilles de soins électroniques et la facturation à l'Assurance Maladie restent gérées par les logiciels de gestion de cabinet

Vous pouvez également :

### AUTRES SOLUTIONS

- vous rapprocher de vos éditeurs habituels ou
- vous référer à la liste officielle fournie par l'ANS.

Le GIP e-Santé Centre-Val de Loire est présent pour vous accompagner et vous orienter dans votre choix.

#### UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS :

- Par e-mail : [covid19-telemedecine@esante-centre.fr](mailto:covid19-telemedecine@esante-centre.fr)
- Par téléphone : **02 46 47 02 70**  
(du lundi au vendredi : 9h00 - 17h00)





# Annexe 4 : Fiche d'information sur la téléconsultation ETP

## MA SEANCE EDUCATIVE À DISTANCE TÉLÉCONSULTATION ETP



### Pourquoi une téléconsultation ?

- Pour m'éviter un déplacement
- Pour consulter plus rapidement
- Parce que ma situation médicale le permet



### Quel est l'équipement nécessaire ?

- Un ordinateur, une tablette ou un smartphone équipé(e) d'une webcam pour la vidéotransmission
- Une connexion internet avec un débit adapté

### Comment se déroule une téléconsultation ?

#### Avant la téléconsultation

- ✓ Je dispose de toutes les informations pour me connecter
- ✓ J'ai mes documents de santé utiles à proximité
- ✓ Je suis dans un lieu calme

#### Le jour du rendez-vous

- ✓ Je me connecte à la plateforme sécurisée (le lien m'a été communiqué par email ou par SMS).
- ✓ Je me place face à la caméra
- ✓ Je vérifie que je vois et que j'entends bien mon professionnel de santé
- ✓ À l'issue de la téléconsultation : le professionnel de santé m'informe de la suite de mon accompagnement



### Combien cet acte va me coûter ?

- La téléconsultation ETP est prise en charge par la structure qui met en œuvre le programme d'éducation thérapeutique.
- L'application utilisée pour la vidéotransmission est pour vous entièrement gratuite.



### Mes droits et la sécurité de mes données

- Mon consentement est nécessaire pour la téléconsultation
- Le secret médical est assuré
- Mes données personnelles sont protégées

### Quelles alternatives si je ne suis pas équipé pour la vidéotransmission ?


Mon interlocuteur ETP peut me proposer de réaliser la téléconsultation par téléphone. Nous ne pourrons pas nous voir, mais l'entretien sera réalisé par le professionnel de santé dans les meilleures conditions.

 **Plus d'informations : 02 54 45 11 28**

DOCUMENT RÉALISÉ SELON LES RECOMMANDATIONS DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ DE MAI 2019

Santé EsCALE Loir-et-Cher – 4 rue de Weimar 41000 Blois – Tél. 02 54 45 11 28 – accueil@sante-escale41.fr

## **Annexe 5 : Modèle d'invitation pour participer à un atelier ETP à distance**

	Version : 2 Page : 1/4	COORDINATION ETP 41	Réf : FT001COOETP
MODELE D'INVITATION POUR PARTICIPER A UN ATELIER ETP A DISTANCE			
Rédaction le : 20/04/2020 Par : Visa :	Vérification le : Par : Hélène Tangara, coordinatrice territoriale ETP Visa :	Approbation le : 23/04/2020 Par : Philippe Adam, directeur général Visa : [signature électronique]	

23

### **Objet et domaine d'application**

Cette fiche propose une trame de courriel à destination des patients afin de les informer des modalités pratiques et techniques pour participer à un atelier d'éducation thérapeutique à distance via un outil de visioconférence.

### **Outils de référence**

L'outil de visioconférence « Microsoft Teams » peut être remplacé par d'autres outils et en particulier ceux identifiés par Santé EsCALE 41 en lien avec d'autres partenaires de la santé :

- Zoom
- Google Meets

Il est rappelé que ces 3 outils ne sont pas des outils hébergeurs de données de santé agréés, toutefois, bien que cela soit purement déclaratif, l'outil Microsoft Teams a été cité parmi les solutions de télémédecine pendant COVID19 du Ministère de la Santé avec un score sécurité de 6,5/10.

### **Qualité et sécurité**

Avant l'envoi de cette invitation, il est fondamental de tracer dans le dossier de coordination du patient :

- l'adhésion / accord du patient pour participer à un atelier sous forme de téléconférence.
- qu'une information sur le traitement de ses données personnelles (coordonnée email) dans le cadre de l'utilisation d'un outil de téléconférence a été communiquée au patient (RGPD). Cette information devra préciser qu'aucune donnée nominative et aucune donnée de santé ne circuleront sur les outils de téléconférence (outils non-hébergeurs de données de santé).

Dans ce modèle, il a fait référence à solution de téléconférence par double connexion possible (via Internet + en audio par téléphone), ceci afin de permettre aux patients qui ne sont pas équipés d'outils Internet et qui disposent uniquement d'un téléphone (pas un smartphone) de ne pas être exclue du recrutement. Cette option est en générale payante chez les différents fournisseurs de téléconférence.



## Responsabilités

Coordonnateurs de programme ETP, Responsables des SI

## Documents de référence

➤ *Références externes :*

- Microsoft Teams : <https://support.office.com/fr-fr/article/rejoindre-une-réunion-teams-1613bb53-f3fa-431e-85a9-d6a91e3468c9>
- Zoom : <https://zoom.us/>
- Google Meets : <https://gsuite.google.fr/intl/fr/products/meet/>
- Solutions numériques de télémédecine recensées par le ministère : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/editeurs\\_solutions\\_de\\_telemedecine.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/editeurs_solutions_de_telemedecine.pdf)

➤ *Références externes :*

- Procédure d'organisation et de recrutement des patients en atelier ETP à distance
- Protocole du programme ETP validé par l'ARS

## Contenu de l'email envoyé à chaque patient (à modifier selon programmes et pratiques)

Madame, Monsieur,

Veuillez trouver ci-après **le lien de connexion pour participer à l'e-atelier « détente et relaxation » du Lundi 09 novembre à 14h**, merci de vous connecter 10 à 15 minutes avant soit à **13h45**.

**Et nous vous remercions de confirmer la bonne réception de ce mail.**

Vous êtes invité à participer à une réunion Microsoft Teams

Nous rejoindre sur votre ordinateur ou votre appareil mobile

**[Cliquez ici pour participer à l'e-atelier détente et relaxation](#)**

**Ou composer le numéro (audio seulement)**

01 88 88 33 32, France, Paris

ID de téléconférence: 726 467 504#

[Rechercher un numéro local](#) | [Réinitialiser le code confidentiel](#)

[Pour en savoir plus](#) | [Options de réunion](#)

Nous sommes heureux de pouvoir vous garantir une prise en charge dans ces conditions malgré le contexte sanitaire.

Nous vous informons que cet atelier sera animé par Mme XXXXXXXXXXXXX, psychologue, qui sera en capacité de répondre à toutes vos questions.

Pour vous connecter à cet atelier en télé-conférence, nous avons choisi d'utiliser la solution **Microsoft Teams en raison de sa simplicité** pour vous. Ci-dessous, nous allons vous expliquer comment rejoindre la réunion.

**C'EST TRES SIMPLE, ET VOUS N'AVEZ PAS BESOIN DE COMPTE UTILISATEUR POUR VOUS CONNECTER A MICROSOFT TEAMS.**

### Modalités de connexion :

25

#### **- Si vous vous connectez depuis votre ordinateur :**

Si vous le pouvez, nous vous conseillons d'utiliser un ordinateur (PC ou MAC) pour rejoindre la réunion car ceci sera sans doute plus confortable pour vous.

Néanmoins, il est impératif d'utiliser un ordinateur qui dispose d'un micro (obligatoire pour poser vos question) et d'une webcam (si vous souhaitez que l'animateur vous voit). Et il est nécessaire que votre ordinateur dispose des navigateurs suivants : Microsoft Edge (anciennement Internet Explorer) ou google chrome (Firefox ne fonctionnera pas).

1. Dans votre invitation à la réunion reçue par courrier électronique, sélectionnez **Rejoindre la réunion Microsoft Teams**.
2. **Une fenêtre s'ouvre et vous offre deux possibilités :**
  - a. Télécharger l'application Windows : Télécharger l'application Teams.
  - b. **Rejoindre sur le Web à la place : Rejoindre une réunion Teams sur le Web (recommandé)**
3. Si vous choisissez de participer via le Web, tapez votre nom et sélectionnez **Rejoindre maintenant**.
4. Choisissez les paramètres audio et vidéo que vous souhaitez utiliser.
5. C'est bon ! Vous participez à la réunion.

Si vous avez des interrogations, ce tutoriel peut vous expliquer le fonctionnement de l'application :

<https://www.microsoft.com/fr-fr/vidoplayer/embed/RE3Svzd?pid=ocpVideo0-innerdiv-oneplayer&postJsIIMsg=true&maskLevel=20&market=fr-fr>

#### **- Si vous vous connectez depuis votre smartphone :**

Pour tirer le meilleur parti des réunions Microsoft Teams sur un appareil mobile, notamment en matière d'audio, de vidéo et de partage de contenu, **vous devez télécharger et installer l'application mobile Teams**. Cette dernière est disponible gratuitement sur tous les stores (Android et Apple) pour les smartphones.

1. Nous vous conseillons de procéder au téléchargement de l'application avant l'atelier de sorte à être prête dès le démarrage de l'atelier.

A défaut, en cliquant sur **Rejoindre la réunion Microsoft Teams** dans l'invitation reçue par email sur votre smartphone, le système vous proposera d'installer l'application.

2. Une fois l'application installée, en cliquant sur **Rejoindre la réunion Microsoft Teams** dans l'invitation reçue par email sur votre smartphone, sélectionnez **Rejoindre en tant qu'invité** et entrez votre nom pour participer à la réunion en tant qu'invité.

3. Choisissez les paramètres audio et vidéo que vous souhaitez utiliser (il est important d'activer le micro pour vous faire entendre et la caméra pour que l'animateur puisse vous voir).
4. C'est bon ! Vous participez à la réunion.

Si vous avez des interrogations, l'application Teams s'utilise comme sur le tutorial ci-dessous : <https://www.microsoft.com/fr-fr/vidoplayer/embed/RE2ND0C?pid=ocpVideo0-innerdiv-oneplayer&postJsMsg=true&maskLevel=20&market=fr-fr>

- **En cas de perte ou d'absence de connexion internet ou de problème de matériel :**

Sachez que si vous avez un problème soudain de connexion à Internet en raison d'une panne ou si vous n'avez pas Internet, vous pourrez toujours rejoindre l'atelier sans Internet mais en audio uniquement (sans image) grâce à la ligne de secours par téléphone. Pour cela il vous suffit juste d'un téléphone (fixe ou mobile). Composez le numéro de connexion (01 88 88 33 32) et un ID de conférence terminé par # que vous trouverez dans l'e-mail ci-dessus.

## Déroulé de l'atelier :

Nous vous conseillons de bien vérifier que l'appareil que vous utiliserez ait une **batterie chargée**.

Lorsque vous serez connecté, **vous verrez l'animateur qui aura activé sa caméra et son micro**. Votre caméra et votre micro pourront être coupées si vous le souhaitez en cliquant sur les icônes correspondantes. Vous n'êtes pas obligé d'allumer votre caméra. Et notez que si la connexion n'est pas très bonne, cela fonctionnera mieux sans caméra, n'hésitez pas alors à la couper. L'animateur pourra si besoin couper votre micro afin d'éviter que tout le monde parle en même temps ou si un bruit de fond nuisait à la qualité. Vous pouvez à tout moment réactiver votre micro pour poser une question.

**Pendant l'atelier, une présentation pourra être diffusée sur l'écran.**

Dans tous les cas, si vous avez la moindre question ou problème technique, **n'hésitez pas à nous contacter au 02 54 45 11 28**. Une de nos collaboratrices vous orientera ou répondra directement à votre question.

Vous trouverez par ailleurs toutes les informations utiles à votre connexion à Teams sur le site de Microsoft : <https://support.office.com/fr-fr/article/rejoindre-une-réunion-teams-1613bb53-f3fa-431e-85a9-d6a91e3468c9>

A très bientôt lors de notre atelier en ligne !

Cordialement

[signature]

# **Annexe 6 : Exemple de l'atelier « Gérer son isolement à domicile quand on est malade du COVID 19 »**

Activité Éducative Ciblée

Rédacteur : Eric Drahi

Date : 30 avril 2020

27

**Position du problème : la lutte contre la diffusion du COVID-19 repose sur quelques principes :**



- Distanciation physique
- Lavage des mains
- Port d'un masque
- Mesures barrières
- Isolement des personnes malades
- Et bientôt tests systématiques.

**Pour les personnes malades, des mesures générales d'isolement<sup>1</sup> :**

- Rester dans une pièce spécifique, aérée régulièrement + si possible salle de bain et w.c. spécifiques.
- Éviter les contacts avec les autres occupants du domicile
- Moyens de communication possibles
- Accès aux besoins de base (courses)
- Livraisons à domicile : laisser le colis sur le palier.
- Visites déconseillées sauf si indispensables (aidants à domicile).
- Limiter au maximum les déplacements
- Rendez-vous médicaux : prévenir en amont le personnel soignant, et porter un masque
- Connaître les symptômes d'aggravation
- Contacter un médecin en cas de symptômes d'aggravation.

**Il existe des mesures spécifiques détaillées dans la fiche « Je suis atteint par le Coronavirus et je dois rester chez moi jusqu'à guérison ».**

Ces mesures sont regroupées en 5 catégories :

- je surveille mon état de santé
- chez moi je protège mon entourage
- je nettoie mon logement régulièrement
- j'élimine mes déchets contaminés ou qui peuvent l'être
- pour m'organiser tous les jours.

<sup>1</sup> <https://lecmg.fr/coronacliv/#5E>

<sup>2</sup> <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/consignes-patient-covid-19-a-domicile.pdf>

**Ces mesures sont en général difficiles à appliquer et modifient considérablement la vie quotidienne des patients.** Ce sont des mesures pour l'essentiel altruistes. Elles comportent également la nécessité d'acquérir des compétences d'auto soin et d'auto adaptation. Elles s'intègrent dans le concept d'activité éducative ciblée personnalisée.

Si les mesures barrière habituelles sont les mêmes que celles préconisées en cas de contact à l'extérieur de la maison, l'isolement à l'intérieur du foyer est difficile, surtout quand le logement est exigü, et quand de jeunes enfants sont présents.

Les premiers suivis renforcés de patients réalisés à la demande de médecins traitants nous ont montré que ces mesures ne sont pas toutes intégrées aux pratiques des personnes malades et de leur entourage.

**C'est pourquoi nous avons mis en place une séquence dédiée, individuelle, réalisée par une télé-réunion, pour travailler avec le patient sur ses difficultés à mettre en place ces mesures.**

Elle comporte les objectifs suivants :

- Identifier les connaissances, croyances et représentations de la personne malade concernant le COVID 19 et ses voies de contagion
- Identifier avec la personne les mesures mises en place
- Lister avec elle les difficultés rencontrées et lui permettre d'évoquer des solutions pour les dépasser
- Récapituler avec la personne les actions à mettre en œuvre
- Vérifier avec elle que les signes d'alerte devant faire contacter son médecin ou le 15 sont bien connus.
- Vérifier avec la personne qu'elle a bien reçu la fiche « Je suis atteint par le Coronavirus et je dois rester chez moi jusqu'à guérison », sinon la lui remettre en la commentant.

Ces entretiens peuvent être réalisés via une application comme Mediconsult qui permet un « vidéo-bilan éducatif » et, si besoin, de visiter virtuellement le logement de la personne.

Un second entretien à distance permettra de consolider les compétences de la personne si besoin.

## **Annexe 7 : Expérience de e-accompagnement de groupe en visioconférence : Plateforme Collaborative Obésité (PCO)**

Proposé par Claire-Emilie OLIVIER coordinatrice ETP 45, Appui Santé Loiret le 12 novembre 2020

29

### **QUAND ? POUR QUI ?**

Lors du premier confinement, la filière obésité (Centre Spécialisé de l'Obésité) s'est retrouvée dans une urgence d'agir, afin de proposer un accompagnement à distance à l'ensemble des personnes en excès pondéral le nécessitant.

### **QUOI ?**

L'idée est de faire face à ce contexte difficile, en mettant en place un dispositif permettant de rester en contact avec les personnes en demande.

Différents types de séances animées par des professionnels de la filière obésité ont été proposés (durée moyenne 1 heure) :

- Des ateliers pratiques (nombre de participants illimité ou limité en fonction de l'activité proposée).
- Des groupes de paroles (nombre de participants limités).
- Des webinaires/conférences (nombre de participants illimités).
- Un programme structuré d'éducation thérapeutique (groupe fermé avec inscription).

Ces séances sont proposées tout au long de la journée en direct (environ 30 séances différentes par semaine y compris le week-end), après une inscription sur la plateforme numérique. Le bénéficiaire (jusqu'à 600 personnes inscrites lors du premier confinement) peut participer gratuitement à l'ensemble des activités proposées, sans inscription.

Certaines séances ont été enregistrées et proposées en replay afin de ne pas pénaliser les personnes indisponibles aux horaires indiqués.

Les bénéficiaires sont restés en contact avec l'équipe organisatrice à l'aide d'une messagerie électronique.

### **PAR QUI ?**

Sous l'impulsion du CHR d'Orléans et de l'association Rest'O de Lille, PCO a été possible grâce à la mobilisation de l'ensemble des partenaires du territoire français (les hôpitaux (CSO), les cliniques privées, les associations, les associations de patients, les professionnels libéraux). Effectivement, ce dispositif d'accompagnement est issu de la rencontre des professionnels et des associations de patients de France. Grâce à l'ensemble de ces professionnels, PCO a pu offrir à des personnes isolées en situation d'obésité, une offre très large d'accompagnement pendant le confinement.

Un comité de pilotage, constitué de 8 professionnels, se réunit chaque semaine pour planifier les activités de la plateforme et pour veiller à son bon fonctionnement.

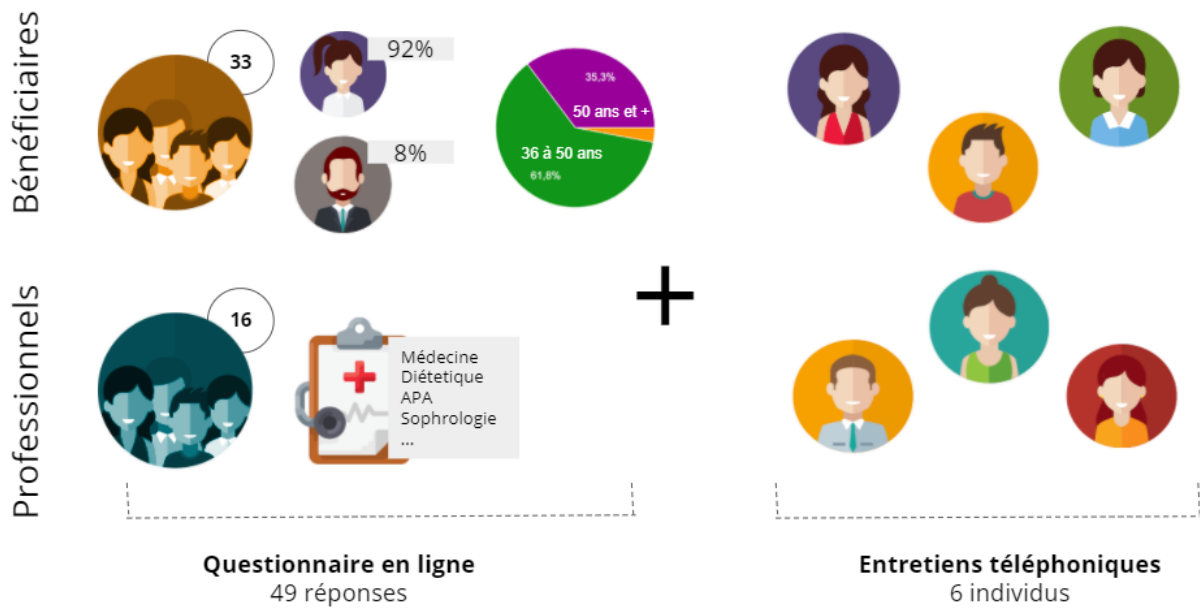
### **COMMENT ?**

Dans l'urgence nous avons fonctionné avec une plateforme LMS Learnybox® et un système de visioconférence Zoom®, avant de migrer vers un dispositif sécurisé unique, RGPD et HDS Barnabe.io®.

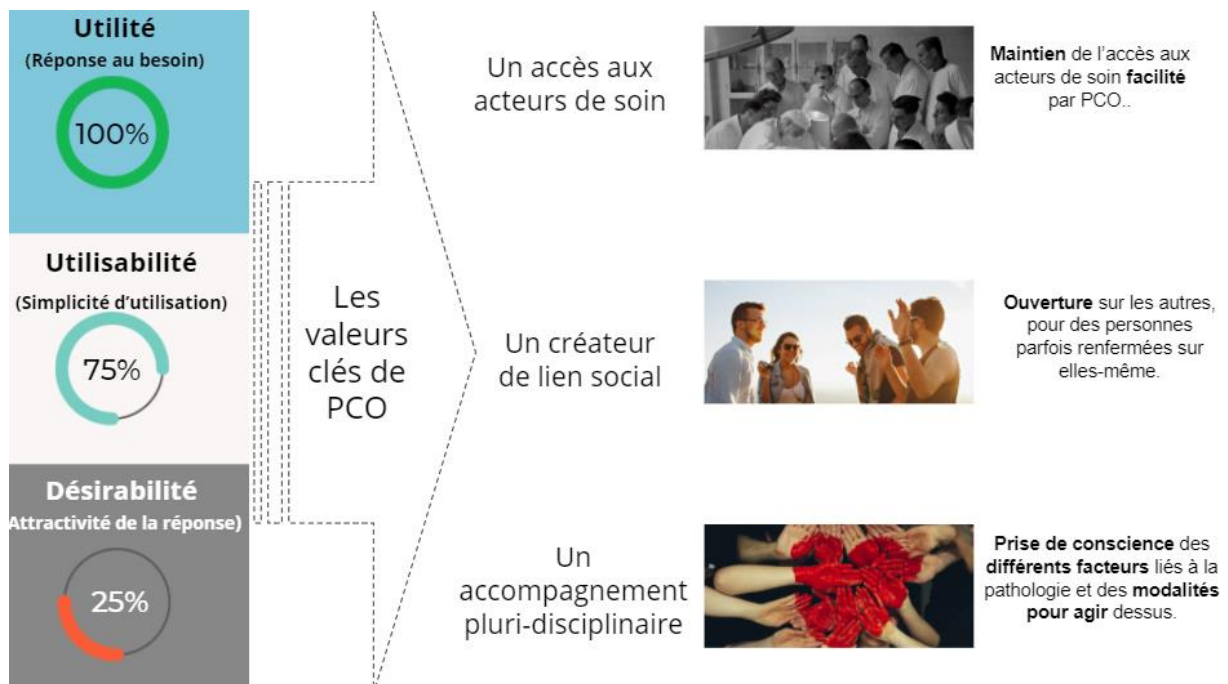
### **POUR QUELS RESULTATS ?**

Le CSO d'Orléans a souhaité évaluer cette expérience sous l'angle des usages afin d'en révéler la valeur ajoutée et les apports principaux.

Cette étude s'est déroulée en 2 temps auprès des bénéficiaires comme des professionnels.



L'étude montre un impact de la solution PCO qui dépasse l'objectif initial de continuité des soins et met en avant l'impact social et transversal de la solution proposée.



Ce sont les utilisateurs (bénéficiaires et professionnels) qui en parlent le mieux :

*"Des fois je dois faire 100km aller-retour pour un soin"*

*"Se retrouver entre obèses ça permettait de s'ouvrir plus facilement"*

*Grâce aux autres ça m'a permis de me poser de nouvelles questions et de les aborder avec mon spécialiste"*

*"On a même créé un groupe WhatsApp entre nous"*

*“J’ai **découvert des activités** que je ne connaissais pas, et j’y ai **pris goût**”*

*“Ce que je trouve très positif sur le PCO c’est qu’il y a un **programme sur la semaine**, et que **tous les jours** il y a des choses”*

*“Je fais ce métier pour le **côté humain**, on ne pense à rien d’autre qu’au patient”*

*“J’ai envoyé mes patientes vers la PCO systématiquement pour qu’elles puissent bénéficier de cette **prise en charge pluridisciplinaire absolument géniale**”*

*“ils **[les patients]** ne se rendent pas compte des **possibilités** qui pourraient leur être offertes car on ne leur a jamais proposé”*

*On m’a demandé des **séances individuelles à la suite des collectives**, c’est un plus que j’ai ajouté au **parcours de soins**”*

31

## EN CONCLUSION

Cette initiative a permis de rassembler les personnes bénéficiaires, isolées et/ou en souffrance, et/ou souhaitant profiter de ce moment particulier pour prendre soin d’eux pendant le confinement.

Elle a permis également des rencontres de professionnels et de créer des liens au-delà des territoires habituels.

Cette dynamique née du confinement continue et vise à dépasser la réponse uniquement digitale pour aller vers un parcours de soin innovant associant notamment le digital et le physique.

Pour plus de renseignements : [projetconfinementobesite@gmail.com](mailto:projetconfinementobesite@gmail.com)



## **Annexe 8 : Participation à un atelier collectif en présentiel durant la période de pandémie covid-19**

L'équipe de CAMEL s'est mobilisée dès le 1<sup>er</sup> déconfinement pour remettre en place des ateliers en groupe, à la demande des bénéficiaires, en tenant compte des recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) et des sociétés savantes afin de maintenir l'ETP en période de Covid-19.

Pour que ces ateliers se déroulent en toute sécurité pour tous, nous avons demandé aux participants de respecter scrupuleusement les consignes ci-dessous.

Le décret du 17/07/2020 impose le port du masque dans des lieux fermés qui accueillent du public.

Nous avons réaménagé la/les salles de réunion de façon à proposer des tables individuelles pour faciliter le respect des distances physiques entre chaque participant (1.5m minimum) et donc adapter le nombre de participants en fonction de la surface de la salle : >4 m<sup>2</sup>/personne.

Nous avons mis en place un système de « marche en avant ».

### ***Consignes applicables à toutes les séances collectives***

***Lors de votre demande d'inscription, le secrétariat vérifiera avec vous si votre participation ne constitue pas un risque majeur pour vous-même (niveau de fragilité) et/ou pour les autres (antécédent de Covid-19). En cas de doute, l'intervenante pourra vous rappeler pour rechercher avec vous la solution la mieux adaptée.***

***Pour le bon déroulement des ateliers, adopter les consignes suivantes :***

Venir avec un masque type chirurgical ou tissu. Si vous n'avez pas de masque, l'intervenante vous en remettra un à votre arrivée.

Si l'atelier le nécessite, de venir avec votre matériel personnel, un stylo, de quoi prendre des notes...

Si possible, attendre à l'extérieur que l'intervenante vienne vous chercher.

En entrant dans la salle, se laver les mains au gel hydro alcoolique mis à disposition.

Respecter la distanciation physique.

L'équipe de CAMEL nettoie et désinfecte les locaux et le matériel avant et après votre passage.

***Le nombre de places disponibles est déterminé selon la surface du local, son aménagement, le type de séance prévue. Merci de respecter scrupuleusement les consignes lors de votre inscription.***

***Si un participant vient accompagné, les deux s'installent à la même table.***

**L'intervenante vous accueillera un à un.** Vous devez porter votre masque (personnel ou remis par l'intervenante) et vous être lavé les mains avec la solution hydro alcoolique présentée par l'intervenant avant d'entrer.

### ***Je m'inscris à une séance activités physiques***

**Les séances proposées dans le programme pourront être effectuées en intérieur ou en extérieur si la météo le permet.**

Les distanciations physiques devront être respectées. Le port du masque est obligatoire pour accéder à l'endroit où vous ferez vos exercices. Vous pourrez retirer votre masque pendant la séance. Pensez à apporter un flacon de gel hydro alcoolique.

*En pratique :* une tenue adaptée avec une paire de baskets, des vêtements dans lesquels vous pouvez vous mouvoir facilement, votre tapis de sol.

Ne pas oublier la serviette, de l'eau, de quoi vous « re sucrer » en cas d'hypoglycémie.

Pour les exercices en salle, le nombre de places disponibles sera limité.

Pour les exercices en extérieur, apportez votre tapis de sol pour vous protéger de l'humidité et des aspérités du sol.

### ***Je m'inscris à un atelier d'art thérapie***

***Pour le bon déroulement des ateliers d'art thérapie, adopter*** les consignes suivantes : **Apporter votre matériel personnel. En cas de manque de matériel, prévenir le secrétariat afin que l'intervenante puisse y pallier.**

Une fois installé seul à votre table, chacun sort son matériel. L'intervenante vérifie que chaque personne a ce dont il a besoin. En cas d'oubli, il est possible de prêter du matériel, qui sera désinfecté avec une lingette avant de vous être remis.

Pendant l'atelier, l'intervenante échange avec vous en veillant à rester à bonne distance et sans toucher votre réalisation. Si besoin d'intervenir, l'intervenante se lavera les mains au gel hydro alcoolique avant et après chaque intervention.

A la fin de l'atelier, chacun range son matériel et laisse le matériel prêté sur sa table. La sortie s'effectue un à un.

### **Cas particulier de l'atelier de danse-thérapie**

**Les règles d'accueil (nombre de patients, règles sanitaires) restent les mêmes.**

Des plots orange seront disposés dans la salle afin de délimiter l'espace de chaque patient.

Les exercices proposés seront uniquement en individuel. Tous les exercices de contact ou en binômes seront supprimés.

### ***Je m'inscris à un atelier culinaire***

Le port du masque est obligatoire pendant tout le temps de l'atelier de cuisine.

Si masque non adapté, un masque chirurgical vous sera remis dès votre arrivée.

- Tous les participants se lavent les mains et les poignets efficacement avec de l'eau courante tiède et du savon. L'usage d'essuie-mains papier est recommandé.

Il est aussi proposé aux participants d'apporter un torchon propre, personnel, qu'ils n'utilisent que pour s'essuyer les mains.

Il est conseillé à chacun de ne pas se « passer » le matériel.

#### Quand se laver les mains ?

- Au démarrage de l'atelier
- Après avoir manipulé ou, préparé des aliments crus, des aliments sensibles (œufs)
- Avant et après s'être touché le visage ou le masque
- Après s'être mouché, avoir toussé ou éternué
- Après être allé aux toilettes
- Après avoir touché des objets sales ou fréquemment touchés (cartons, poubelles, portes de placard ...)
- Avant de faire la vaisselle
- A la fin de l'atelier

#### Tenue

Les cheveux longs sont attachés, les manches sont relevées, les écharpes et les foulards sont retirés.

Les blessures sont désinfectées et protégées par un pansement et/ou des gants adaptés à la cuisine.

#### Nettoyage et désinfection

Plans de travail, tables, chaises sont désinfectés avant de démarrer l'atelier et à la fin de l'atelier.

Les participants préparent seuls ou en binôme.

Ils sont invités à occuper tout l'espace disponible de façon à respecter la distanciation physique.

Ils cuisinent une préparation individuelle ou à deux maximum et pourront la consommer à leur domicile.

#### Partage du repas

Le protocole sanitaire est le même que celui qui est appliqué dans les restaurants.

Le masque n'est retiré que lorsque vous êtes assis à table. Chacun mange à une table différente sauf s'il est accompagné d'une personne avec qui il vit habituellement (accompagnant). Chaque table est espacée d'au moins 1.50 m.

Pas de déplacement pendant le repas sans remettre son masque et usage du gel hydro alcoolique si besoin.

## **Annexe 9 : Pratique de l'éducation thérapeutique en mode « hybride »**

### **Expérience de l'Unité de Diabétologie, Endocrinologie et Nutrition (UDEN) des Hôpitaux de Chartres (Amandine Giot-Bernas, Cadre de Santé)**

L'unité de Diabétologie Endocrinologie et Nutrition des Hôpitaux de Chartres propose de longue date 3 programmes d'éducation thérapeutique destinés aux patients diabétiques (type 1, type 2 et diabète gestationnel).

35

A partir de juin 2020, l'équipe éducative a élaboré un programme ETP en distanciel (100% numérique) sur 4 jours. Le bilan éducatif partagé était réalisé en téléconsultation, avec le support Covalia web-Médiconsult. Des vidéos de savoir-faire (diététique, auto-surveillance glycémique, activité physique adaptée...) ont été créés par l'équipe, que le patient pouvait voir de chez lui, à son rythme. Des ateliers de groupe destinés à la restitution des acquis ont pris la forme de visioconférences avec l'outil Microsoft TEAMS. Evidemment, il y a eu une période de « rodage » avec des difficultés de connexion visio pour certains patients. Nous reprenions le téléphone qui reste un support très utile. Les premiers patients étaient diabétiques de type 2 dont l'âge variait de 50 à 74 ans. Contrairement aux idées reçues, ce ne sont pas les patients les plus jeunes, les plus à l'aise avec l'outil numérique. Un patient a pu assister aux visioconférences de son travail sans solliciter un arrêt de travail.

Depuis octobre 2020, ce programme a évolué vers un programme d'ETP « hybride », alternant le présentiel et le distanciel. Il fallait s'adapter au contexte sanitaire d'ouvrir des lits d'hospitalisation traditionnelle sur les lits dits de programmés réservés à l'éducation. Mais l'équipe ne voulait pas arrêter ce soin d'éducation thérapeutique, essentiel pour leurs patients.

Avant de participer à cette expérience d'éducation thérapeutique, les patients rencontrent l'infirmière en pratique avancée du service qui par cette première approche réalise un examen clinique et prescrit les examens biologiques à réaliser.

Le bilan éducatif partagé est réalisé en présentiel sur une première journée. Le groupe de 4 à 6 patients en fonction de leur pathologie fait également connaissance en présentiel par un atelier d'art-thérapie. Des quizz en ligne leur sont adressés pour permettre une première évaluation de connaissance.

Puis, de chez eux, ils bénéficient d'un e-learning avec un choix de vidéos, selon leurs objectifs et des quizz qui leur permettent de s'autoévaluer et de revoir si nécessaire une vidéo. Les patients reviennent dans l'unité 2 jours après, pour des séances éducatives collectives et un entretien individuel puis de nouveau, 30 jours après. Les patients apprécient particulièrement les supports que nous avons créés. « J'avais l'impression de connaître l'équipe avant même de les avoir physiquement rencontré ».

La grande appréhension des soignants était le manque de cohésion entre les patients. En effet « comment créer de l'interaction et une émulsion de groupe entre les patients en virtuel et alors qu'ils ne se connaissent pas ». En effet, dans nos anciens programmes, nous mettions l'accent sur les moments de d'échanges notamment au moment du dîner où les patients partageaient leur repas ensemble.

Nous nous sommes aperçus que le temps d'attente à l'arrivée et pendant les entretiens individuels était essentiel pour la prise de contact entre les patients. En effet, ces derniers discutent entre eux, échangent sur leur pathologie, leurs raisons d'être ici. Nous nous sommes donnés comme consigne de

laisser venir ces temps de partage informels entre patients. Après cette première journée à l'hôpital, les groupes de patients repartent avec un lien social par réseau type whatsapp ou autre, le lien est établi.

Le lendemain, à la maison, les patients confrontent leur quotidien aux vidéos de e-learning qui leur sont proposées. Ils sont dans leur cuisine, avec leur conjoint, leurs enfants et leur rythme de vie et finalement le contexte hospitalier est oublié. C'est ainsi que les soignants remarquent : « Ce n'est plus le patient qui vient à l'hôpital mais le soignant qui rentre dans la maison du patient et ça, c'est d'une richesse inouïe en éducation thérapeutique ! », dira une infirmière d'éducation.

Lorsque les patients reviennent à l'hôpital, leur participation aux ateliers collectifs est ressentie comme plus active par les soignants. Notre psychologue fera ce constat : « le patient n'est pas dans un lit d'hôpital, il n'est pas en position de malade. Il est une personne qui vient en RDV pour participer à des ateliers d'éducation thérapeutique et retrouver un groupe de patients avec qui il dialogue en virtuel depuis plusieurs jours. Le contexte n'est plus le même. »

Nous remarquons aussi que les patients s'endorment moins lors des ateliers, les patients qui présentent une apnée du sommeil nous le disent « Je dors mieux chez moi et je reviens à l'hôpital en pleine forme ». Certains patients nous ont dit avoir regardé les vidéos la nuit car la journée, ils ont l'habitude de dormir.

Et les patients sont plus disponibles, ils n'ont pas les angoisses liées aux organisations domestiques, de qui va chercher les enfants à l'école ou qui va faire le repas ce soir puisqu'ils rentrent le soir et comparent cette journée à une journée de travail classique.

Cette nouvelle organisation n'a pas été sans surprise, dans l'ensemble de bonnes surprises. Les soignants redécouvrent le soin en numérique, mais en trouve des avantages.

La journée au J30 est très conviviale, les patients sont heureux de retrouver les soignants qui les ont accompagnés et de retrouver leurs nouvelles relations. Ils comparent leurs résultats, l'atteinte de leurs objectifs et rapportent toujours leurs apports théoriques à l'expérience qu'ils en font à leur domicile. Dans une logique de socioconstructivisme, les patients font des expérimentations, posent des questions aux soignants en lien avec leurs nouvelles découvertes et rendent le dialogue plus riche et dynamique.

Quelques expériences ont été infructueuses. Certains patients ne sont pas revenus après leur première journée en présentiel, d'autres nous avouent avoir regardé les vidéos du coach sportif assis sur leur canapé mais c'est ici aussi que se joue l'entretien motivationnel et le rôle des professionnels de l'éducation thérapeutique.

