



# ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT À DISTANCE

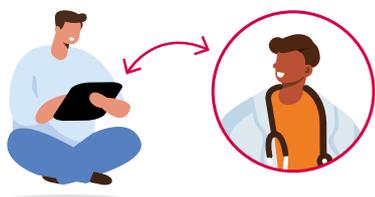
# La télésanté

Le Code de la santé publique intègre progressivement les nouvelles pratiques de télésanté

La télésanté est composée de 2 domaines d'activités :

## La télémédecine

La télémédecine pour les activités réalisées à distance par un professionnel médical (médecin, sage-femme, chirurgien-dentiste) [Article L6316-1 du Code de la santé publique](#) comprend 5 types d'actes.



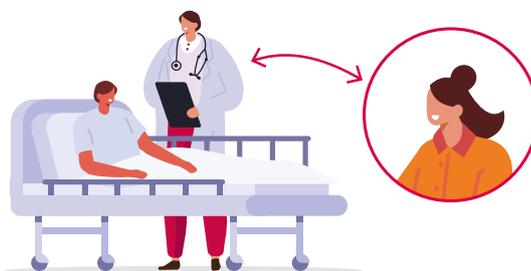
**La téléconsultation** permet à un patient de consulter à distance son médecin (généraliste ou spécialiste) par vidéotransmission. Si le patient le souhaite, un pharmacien ou un infirmier peut l'assister dans la consultation médicale (téléconsultation accompagnée).



**La téléexpertise** permet à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs autres confrères grâce au numérique. La question posée et la réponse apportée n'interviennent pas forcément de manière simultanée.



**La télésurveillance** permet à un professionnel médical d'interpréter à distance des données recueillies sur le lieu de vie du patient.



**La téléassistance** permet à un professionnel médical d'assister à distance un confrère dans la réalisation d'un acte.



**La régulation médicale** réalisée par les SAMU-centres 15 permet d'apporter à distance une réponse médicale et d'orienter le patient dans son parcours de soins.

## Le télésoin

Le télésoin permet à 18 professionnels de santé, dont les pharmaciens, d'accompagner un patient et de le suivre à distance grâce au numérique ([décret n° 2021-707](#) et [arrêté du 3 juin 2021](#)).



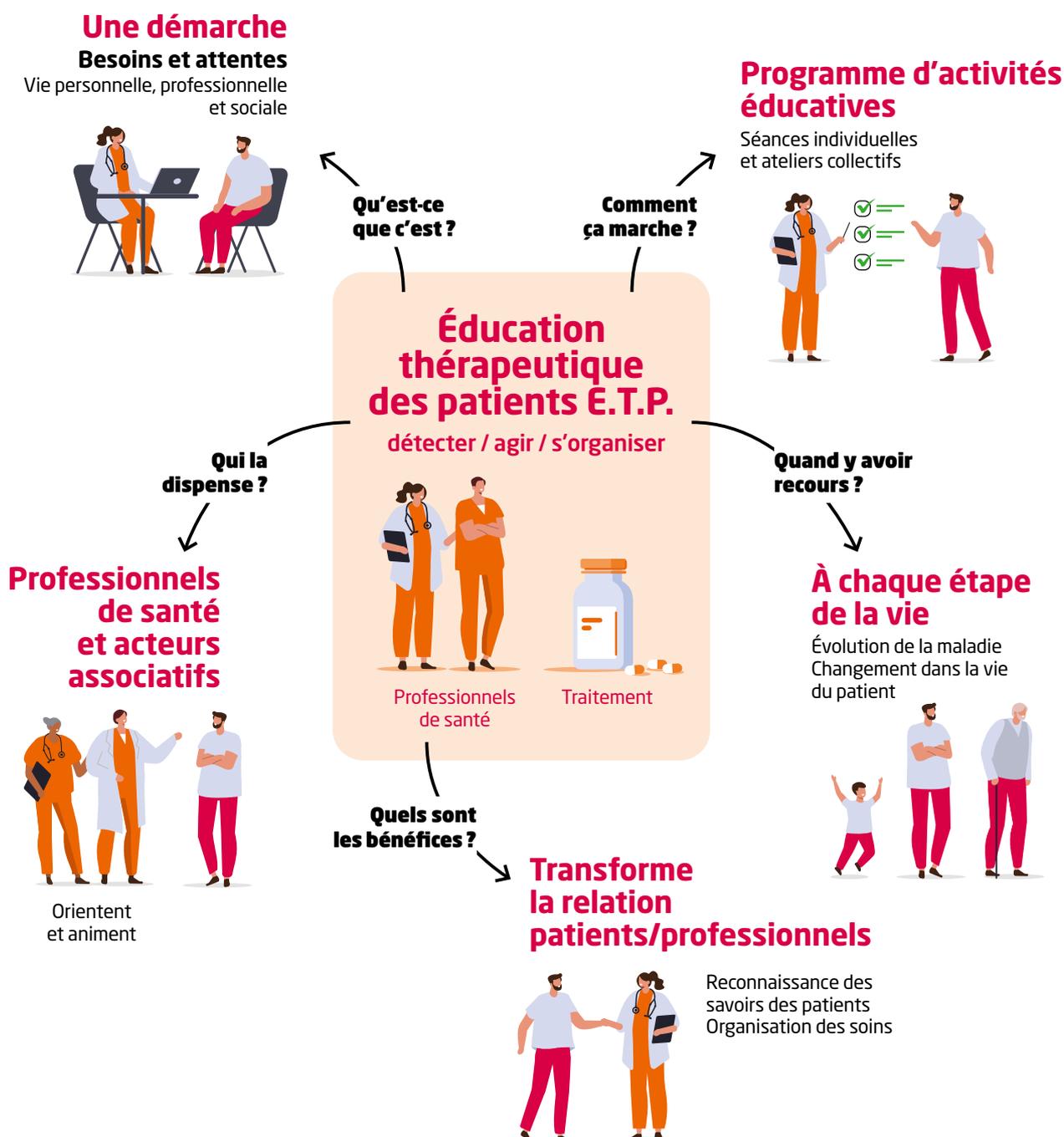
# De quoi parle-t-on ?

L'éducation thérapeutique du patient (ETP) a pour but d'aider les patients ainsi que leurs familles à :

- Comprendre leur maladie et leur traitement,
- Collaborer avec les soignants
- Maintenir ou améliorer leur qualité de vie.

Les programmes d'ETP sont particulièrement utilisés dans le cadre des **maladies chroniques** telles que : les maladies cardiovasculaires, le diabète et les maladies respiratoires, etc. Les **cancers ou les maladies mentales** peuvent également faire l'objet d'ETP.

Les programmes d'ETP sont mis en œuvre par des structures porteuses ou des associations. Leurs réalisations sont confiés à « tous professionnels formés » et ils peuvent être coanimés par des malades « formés ».





04

**L'ETP à distance** offre des possibilités pour personnaliser les modalités de la prise en charge, sous la forme de : visioconférence, chatbot, serious game... Dans le cadre de cette publication, le focus est porté sur les **ateliers/séances à distance** avec une interaction entre un animateur et plusieurs patients.

Il existe un système de compensation financière prélevé sur le **Fonds d'intervention régional (FIR)** et basé sur l'enquête annuelle d'activité de l'ARS. Cela ne concerne que les programmes dispensés en ambulatoire. Il s'élève en moyenne à **250 € par patient par an**.

L'Accord conventionnel interprofessionnel contribue au financement des actions d'éducation des patients pour des maisons de santé pluriprofessionnelles et des centres de santé remplissant les conditions requises. La télé-ETP ne génère pas de financement complémentaire.

Les programmes d'ETP relèvent depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 d'un régime de déclaration et non plus d'autorisation afin de faciliter les démarches. Les modalités de mise en œuvre, notamment le recours au distanciel, doivent être précisées.



## France Assos Santé en juin 2020

L'éducation à la santé en ligne, tout comme la téléconsultation, ne remplacent pas des rendez-vous réels mais ils peuvent prendre une place complémentaire légitime et efficace, à condition pourtant de se former un peu à cette nouvelle pratique.



Lire la suite de l'article ▶



**Instruction N° DGS/SP5/2021/1 du 4 janvier 2021 relative au changement de régime des programmes.**



# À qui s'adresse la télé-ETP?

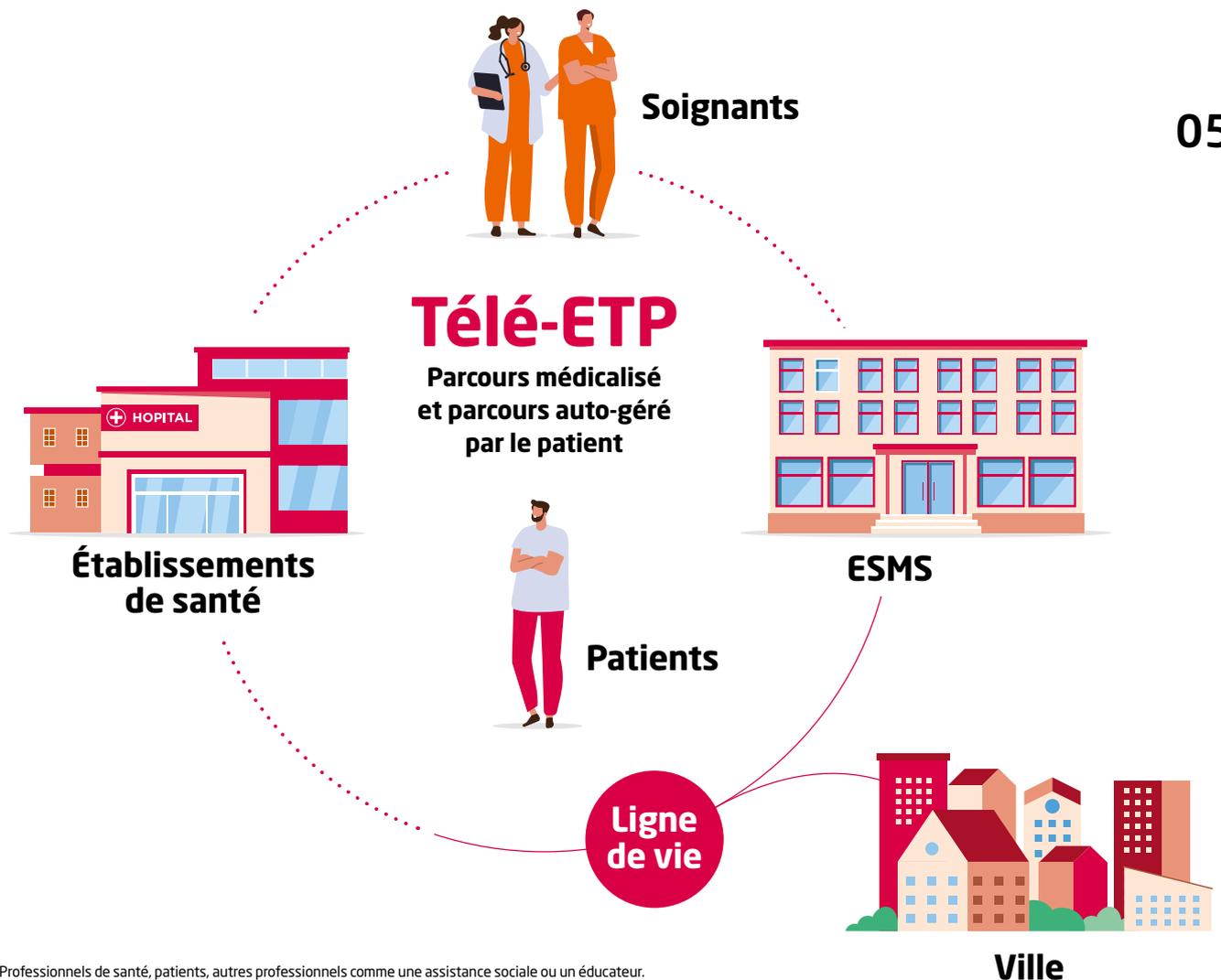
L'ensemble des intervenants<sup>1</sup> ayant reçu la **formation spécifique** d'éducation thérapeutique peuvent pratiquer de la télé-ETP, **en établissement de santé comme en soins primaires**.

La mise en œuvre de l'ETP requiert l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire (au moins deux professions différentes - [décret n° 2010-904](#)).

L'ETP doit être présentée à toute personne ayant une maladie chronique, quels que soient son âge, le type, le stade et l'évolution de sa maladie.



**Arrêté du 31 mai 2013 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif aux compétences requises pour dispenser l'ETP.**



1. Professionnels de santé, patients, autres professionnels comme une assistance sociale ou un éducateur.

# Pourquoi mettre en place des télé-ETP ?

Le contexte de confinement en lien avec la pandémie de la Covid 19 a été un accélérateur pour repenser l'organisation des activités éducatives. L'ETP à distance apparaît comme un moyen pour :

- Éviter une rupture de soins ;
- Soutenir la motivation des usagers/patients en gardant un lien.

L'ETP à distance favorise la compréhension du contexte du patient, qui réalise une séance dans son environnement. Elle favorise l'implication des proches du patient (parents d'enfants ayant une maladie chronique, conjoint ou compagnon, fratrie, enfants de parents malades, personne de confiance, etc.).

Les équipes identifient les temps du programme qui peuvent se prêter au distanciel. A noter que la majorité des professionnels ont préféré maintenir le bilan éducatif partagé initial en présentiel.



## Web-TV organisée par l'espace Ressources ETP Grand-Est en mars 2021

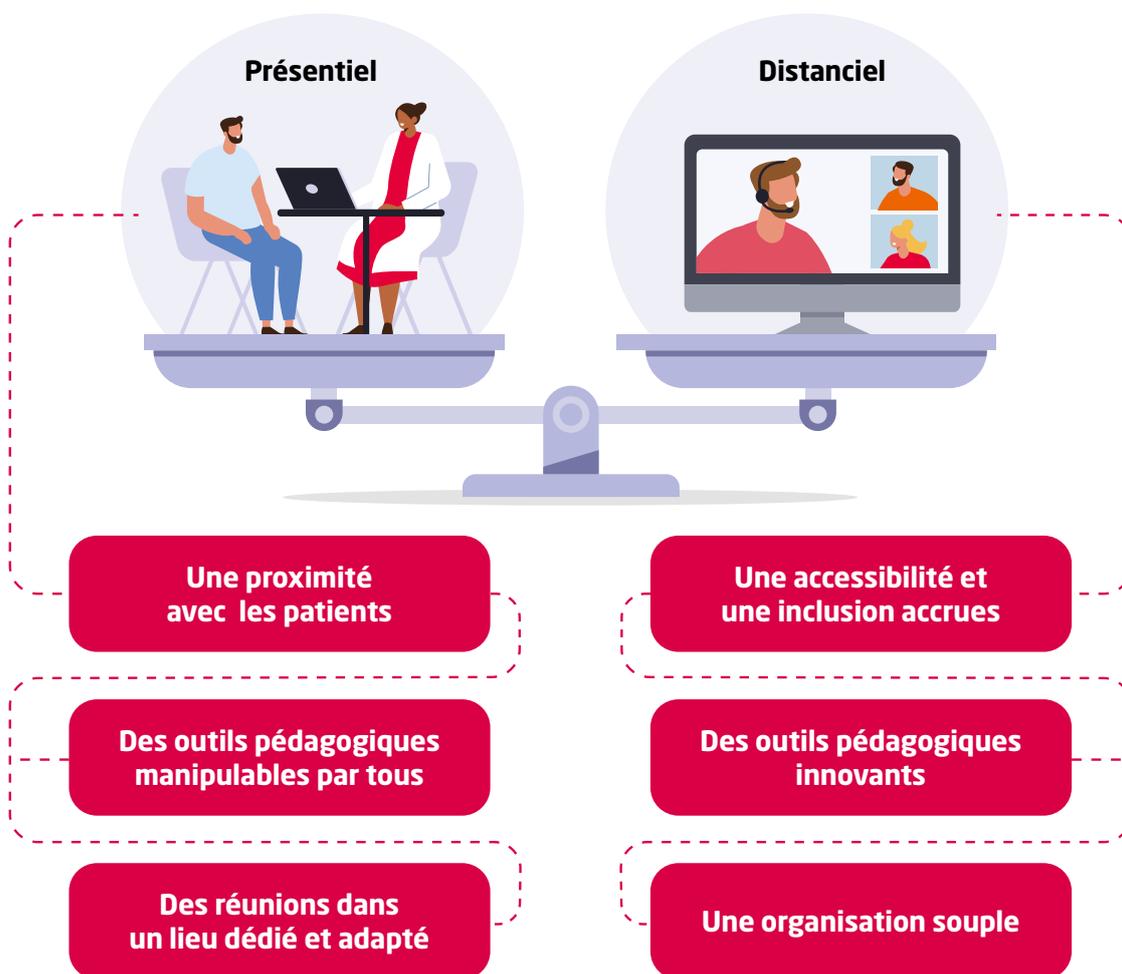
L'e-ETP vient enrichir l'offre ETP « initiale ou standard » en permettant de toucher un public plus large. Cela est possible en utilisant des méthodes pédagogiques interactives et des temps d'ateliers adaptés tenant compte du niveau de concentration des patients.



Accéder au replay



06



# Avec quels outils vous équiper ?

Selon la CNAM, les outils de visioconférence disponibles sur le marché « apparaissent comme suffisamment sécurisés pour l'échange vidéo avec le patient lorsqu'il est connu. Toutefois, ils ne remplissent pas les conditions de sécurité suffisantes pour des échanges de documents médicaux ».

Cf. [Dossier de presse CNAM sept. 2018](#)

En cas de partage d'information médicale personnelle, il faut prendre en compte le cadre réglementaire :

- **RGPD** (Règlement général sur la protection des données)
- **HDS** (Hébergement de données de santé)



Le kit RGPD est disponible sur le site [anap.fr](http://anap.fr)

L'espace ressources en ETP de la région Grand-Est propose un panorama des solutions de visioconférence :

Critères étudiés	Wimi	Zoom	LigoETP	Skype	Teams	Go to Meeting
<b>Critères de sécurité</b>						
RGPD	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
HDS	Non	Non	Oui	Non	Non	Non
Cloud Act	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
<b>Critères de Prérequis</b>						
Facilité d'appropriation, d'utilisation par les patients	-	++ Pas besoin de créer de compte	++	+	+	++ Pas besoin de créer de compte
Facilité d'appropriation, d'utilisation par les animateurs	-	Facilité identique aux 5 solutions				
<b>Critères pédagogiques</b>						
Caractère plaisant, agréable de l'outil (design...)	++	++	+	++	++	++
Chat et possibilité d'interaction des participants	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Régulation possible de la parole/audio	Oui	Oui	Oui		Oui	Non
Régulation possible de la vue des personnes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Possibilité de partage diaporama, vidéo...	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Outils disponibles intégrés au logiciel (écran blanc...)		Oui	Oui	Non	Oui	Non
Autres éléments pédagogiques notables		Envoi de fichier Insertion de formulaires d'inscription Possibilité de faire des sous-groupes Diffuser sur Facebook Live ou YouTube Streaming Gérer un replay Prise de contrôle possible par un participant	Système audio par optimal, nécessité de passer par un pont téléphonique payant (Les items de cette colonne ont été remplis par l'équipe de Pulsy)		Envoi de fichiers Prise de contrôle possible par un participant (peut montrer quelque chose sur l'écran partagé avec sa souris)	

Cf. Extrait [Espace de ressources ETP Grand Est](#), décembre 2020

**Des solutions dédiées à l'ETP existent.** Elles proposent notamment les services suivants :

- Programmation des séances individuelles et des ateliers collectifs
- Adressage automatique de sms/mail pour rappeler un rendez-vous
- Génération des synthèses
- Transmission *via* une messagerie sécurisée pour le partage de données médicales
- Intégration d'une solution de téléconsultation
- Intégration de l'identité nationale de santé (INS)
- Extraction des indicateurs demandés par l'ARS (ex: dispositif PIRAMIG...)

### Exemples de solutions :

**GCSOara**  
la santé connectée

**oscare**  
L'éducation thérapeutique pour tous.

**pulsy**  
Groupement Régional d'Appui  
au Développement de la e-santé  
GRAND EST

**PHARMAGEST**  
Plus de technologie pour plus d'humain

**maincare**

**nuvee**  
COMPRENDRE • ÉVOLUER • PARTAGER

08

Avant de choisir une solution, il convient de se rapprocher du GRADeS afin de prendre connaissance des outils régionaux. Dans tous les cas, le référent informatique

doit être partie prenante de la décision pour s'assurer de la compatibilité avec la sécurité informatique et de son intégration dans le système d'information.



## UTEP du CHU de Bordeaux

*« Nous avons opté pour la plateforme de gestion populationnelle IdéoPHM. Celle-ci vient s'interfacer avec notre DPI, il s'agit d'un investissement récent, commun au GHT. Initialement, nous avons déployé les services de téléconsultation et de télé-expertise. A présent, les équipes sont prêtes pour mettre en place le module de digitalisation des programmes d'ETP. Nous avançons progressivement, nous testons systématiquement les supports avec quelques patients. Nous allons à terme mettre en œuvre les autres fonctionnalités : module de télésuivi pour évaluer la qualité de vie du patient, coordination des parcours en lien avec les professionnels de ville via le partage de documents. »*

Dr Marianne Lafitte, Cardiologue  
et Responsable de l'UTEP  
Antonin Gauthier, Designer de services  
au CHU de Bordeaux



# Matériel et environnement adéquats



Patients



Animateurs

## Équipements :

- Ordinateur fixe ou portable fiable avec webcam de bonne qualité.
- Système audio avec amplificateur (casque avec micro, oreillettes, système compact audio ou enceintes).
- Navigateur internet acceptant la visioconférence (Chrome, Firefox, Edge, etc.).
- Connexion internet avec débit suffisant.

Si la personne n'a pas le matériel adapté, il faut explorer la possibilité de l'orienter vers :

- Son entourage
- Des acteurs extérieurs en capacité d'accompagner (exemple : association, médiateurs en santé), tout en veillant à la confidentialité.

- Animer dans une pièce calme, un espace réservé à cet usage, afin de ne pas être dérangé
- Ne pas se placer à contre-jour et veiller à son environnement visuel

## Appui pour l'adaptation du contenu pédagogique et nouvelles modalités d'animation

09

- Au niveau local et territorial : Unité transversale pour l'éducation thérapeutique du patient (UTEP) et plateforme ETP, financées par l'ARS
- Au niveau régional : pôle ressources en ETP porté par l'Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé (IREPS)

Exemples pour aider les équipes des programmes ETP à transformer leurs ateliers en mode distanciel :

- [Du présentiel au virtuel](#), filtre TAMI par l'UTEP de Saintonge (Transposable, Adaptable, Modifiable, Inadapté)
- [Memento de l'intervention à distance en éducation et promotion de la santé](#) par la DRAPPS Occitanie



### Pôle ETP Ambulatoire de Nouvelle-Aquitaine

**« Le COVID a été un déclencheur pour développer l'e-ETP. Tous les contenus étaient déjà pensés, harmonisés entre les intervenants, ce qui a facilité leur adaptation rapide au distanciel. La présence au sein de l'équipe d'un profil ayant une expérience dans le secteur de la publicité a été très utile (maîtrise des outils graphiques). Nous avons élargi les horaires : certaines séances sont organisées en soirée, tenant compte des contraintes de professionnels libéraux. Avant de généraliser à distance, une expérimentation en présentiel est primordiale ! »**

Dr Françoise Martin-Dupont, Directrice du Pôle ETP  
Valerie Griffé et Arly Communier, Chargées de projets en ETP

# Comment organiser un atelier d'ETP à distance ?

10

PRÉPARATION

**Nombre de participants :** Entre 4 et 8 personnes en fonction des ateliers.

**Nombre d'animateurs :** 2 pour un groupe de 8 personnes, l'un va pouvoir animer et l'autre gérer la technique, le tchat et l'admission des participants.

**Durée :** 45 minutes par séquence. Au-delà, la capacité de concentration diminue. Si un atelier comporte plusieurs séquences, prévoir des temps de pause.

**Types de supports :**

- **Des supports d'information :** Ils doivent être courts, simples, lisibles, visuels (PowerPoint ou vidéo) pour faire passer les messages clés.
- **Des supports d'activité :** ils permettent aux participants de participer : des supports PowerPoint en mode modification sont utiles. Le mode « tableau blanc » présente l'avantage de laisser la main aux participants.
- **Des supports d'évaluation :** Ils doivent être rapides et simples comme des outils de sondages (privilégier les questions avec réponse vrai/faux, à choix unique ou à choix multiple).

AVANT

**Enrôlement des patients dans le programme :** proposer au patient cette nouvelle modalité lors de l'élaboration de son bilan éducatif partagé (BEP). Il est recommandé que le BEP initial se déroule en présentiel pour créer le lien de confiance avec le patient.

**Il est impératif de recueillir le consentement du patient concernant cette modalité et de le tracer dans le dossier du patient.**

**Inscription à l'atelier distanciel :** Il est utile de rappeler le créneau et le lien de connexion à plusieurs reprises auprès des participants et éventuellement de contacter individuellement le patient en cas de non-réponse.

**Accompagnement pour la technique :** un accompagnement individuel technique des patients est indispensable afin de tester l'outil, la connexion internet, les micros et vérifier la qualité de leur utilisation.

PENDANT

**Accueil des participants et vérification des aspects techniques.**

**Mener les activités prévues et promouvoir les échanges entre les participants :**

- Exposer l'objectif de l'atelier et le découpage en séquences
- Rappeler en tout début de séance les modalités de prise de parole tout en rappelant les règles de confidentialité. L'animateur a la possibilité de distribuer la parole pour favoriser l'expression de tous.
- Laisser chaque participant s'exprimer en début de séance pour se présenter ou évoquer ses attentes, parler de son vécu entre deux sessions.
- Énoncer une consigne simple, claire, répétée et dont on s'assure de la bonne compréhension par tous les participants.
- Faire des pauses plus régulièrement qu'en présentiel.

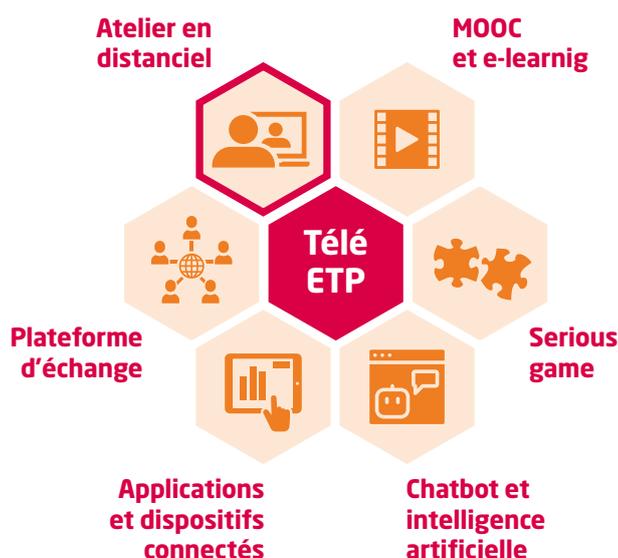
APRÈS

**Transmission du support de synthèse qui récapitule les échanges / apprentissages et les éventuelles perspectives de nouveaux ateliers et/ou actions d'accompagnement.**

**Évaluation de la rencontre :** Analyser les données du sondage de satisfaction des participants, ainsi que que les indicateurs (taux de connexion, taux de participation...).

# Quelles perspectives pour l'ETP de demain ?

Outre l'adaptation des ateliers en distanciel, dont il est question dans la présente publication, le numérique peut également proposer d'autres solutions complémentaires, présentées ci-dessous.



## Plateforme d'échange

Les groupes permettent aux patients de maintenir le contact avec d'autres patients, leur permettant de se sentir moins isolés.



## Chatbot et intelligence artificielle

Le chatbot, aussi appelé « agent conversationnel », relevant de l'IA, est un assistant virtuel. Tourné vers les patients et/ou les aidants, ce compagnon permet de répondre aux questions sur la maladie.



## UTEP de Saintonge

« Dans 90 % des cas, ce n'est pas le programme qui s'adapte au patient mais le patient qui suit un programme pré-établi. S'enrichir d'autres propositions via les outils numériques permet d'élargir le panel des possibilités offertes et donc d'améliorer l'adaptation aux contraintes de la vie courante des patients, de personnaliser SON programme et d'ainsi mieux répondre à ses besoins. »

Dr Dominique MAROUBY,  
Coordinateur Médical  
et Directeur de l'UTEP de Saintonge



## MOOC et e-learning

Le Massive Open Online Course peut être une approche complémentaire à l'ETP. Combiné à des ateliers, ce dispositif permet d'accompagner, de relancer, de motiver les participants.



## Serious Game

Le serious game en ETP permet d'utiliser les technologies propres aux jeux vidéo à des fins utilitaires : apprendre, informer, expérimenter, entraîner.



## Applications et dispositifs connectés

L'application smartphone permet la mise en place quotidienne du programme ETP, pouvant être associée à des objets connectés. Elle permet au patient de se fixer des objectifs, de réaliser des défis personnalisés, de rentrer des données et de communiquer avec le professionnel référent.

## Remerciements

### Pôle ETP ambulatoire Nouvelle-Aquitaine

- Dr Françoise Martin-Dupont, Directrice du Pôle ETP
- Valérie Griffé, Chargée de projets en ETP
- Arly Communier, Chargée de projets en ETP

### UTEP de Saintonge

- Dr Dominique MAROUBY, Coordinateur Médical et Directeur de l'UTEP de Saintonge

### UTEP CHU de Bordeaux (ES membre du GH Alliance de Gironde, prix de la Télésanté aux Talents de la e-santé 2021)

- Dr Marianne Lafitte, Cardiologue et Responsable de l'UTEP
- Antonin Gauthier, Designer de services au CHU de Bordeaux

La télésanté est l'alliance entre  
les technologies et les usages,  
au service de tous les utilisateurs :  
patients, usagers, professionnels  
de santé et du médico-social,  
organisations.

Comment mieux inscrire l'ETP dans les parcours  
grâce aux nouvelles modalités d'échanges avec  
les patients ? Planification, suivi régulier, réactivité...

Cette publication fait le point sur l'éducation  
thérapeutique à distance (télé-ETP).

Octobre 2022

Retrouvez nos publications  
et nos actualités  
sur [anap.fr](http://anap.fr)

Suivez l'Anap sur  
LinkedIn  et sur  
Twitter  [@anap\\_sante](https://twitter.com/anap_sante)

23, avenue d'Italie - 75013 Paris  
01 57 27 12 00  
[contact@anap.fr](mailto:contact@anap.fr)

20210730



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

***l'anap*** | agence nationale de  
la performance sanitaire  
et médico-sociale