

The Beacon community program : utilisation des technologies de l'information pour améliorer le système de soins

The Beacon community program fait partie de la stratégie américaine fédérale visant à utiliser les technologies de l'information en santé comme élément fondateur pour améliorer le système de soins. Dix-sept communautés correspondant, sur un territoire, à l'ensemble des acteurs (financeurs, structures de soins, professionnels) participent à ce programme. Chacune établit, en fonction de son environnement, des objectifs de santé, de qualité et d'efficacité et, pour les atteindre, déploie de multiples interventions soutenues par les technologies de l'information en santé [44].

Six d'entre elles se sont appuyées sur des programmes de *Care management* qui comprennent [2] :

- l'identification des patients pour lesquels une prise en charge renforcée devait être envisagée. Les six communautés se sont appuyées sur des registres ou les logiciels métiers pour identifier les patients avec un diagnostic spécifique puis les stratifier en différents groupes de complexité ;
- des stratégies pour faire évoluer les modalités de prise en charge des patients : renforcer les équipes de soins pluriprofessionnelles, organiser la coordination des soins, notamment pour les patients les plus complexes, et la communication, gérer les transitions, notamment la sortie d'hôpital, optimiser les traitements, et favoriser l'implication des patients. Ces stratégies s'appuyaient sur les fonctionnalités des logiciels métiers : messagerie sécurisée, système d'échange et de partage de données avec des documents types (par exemple volet de synthèse médicale, document de sortie d'hospitalisation), systèmes d'aides à la décision, tableaux de bord de suivi des résultats, télésurveillance, *feedback* sur la qualité des soins, portails pour les patients avec accès aux éléments de leur dossier médical et conseils pour l'autosoin ;
- l'évaluation d'impact du programme et un financement adapté.

Les communautés ont dû surmonter plusieurs défis pour déployer ces programmes de *care management*. Les fonctionnalités des systèmes d'information (SI) disponibles initialement étaient mal adaptées aux besoins des professionnels. L'évolution des modalités de prise en charge s'est heurtée aux habitudes et à la charge de travail des professionnels. Pour y faire face, elles ont mis en place un programme d'accompagnement des professionnels comme illustré ci-dessous.

La communauté du Colorado [42] a ainsi développé son programme sur le constat que le déploiement isolé des technologies de l'information en santé n'était pas suffisant à lui seul pour réaliser les améliorations attendues en termes de qualité des soins et de santé

de la population, les professionnels de santé devant, en même temps, modifier les processus de prise en charge des patients.

Dans ce contexte, le *Colorado Beacon Consortium* (CBC) a mis en œuvre un programme sur 3 ans auprès de 51 structures de soins primaires, principalement rurales, du Colorado. Outre le développement des fonctionnalités des systèmes d'information et l'infrastructure nécessaire à l'échange/partage d'information, il cherchait à engager les professionnels dans une démarche qualité autour des objectifs retenus. Pour cela, des responsables de chaque équipe pluriprofessionnelle ont participé tous les 3 mois à une session de travail afin de se former :

- à l'utilisation d'outils pour développer le travail en équipe ;
- au suivi d'indicateurs pour améliorer la qualité des soins ;
- à l'échange/partage d'informations pour développer la communication entre les professionnels. Les thèmes abordés au cours de ces sessions sont autant cliniques (prévention de l'obésité, vaccination des enfants) qu'organisationnels (communication, processus, approche *patient-centered medical home*, etc.).

Entre chaque session, au sein de leur structure, les responsables devaient tester puis mettre en œuvre ces nouvelles pratiques en tenant compte de leur environnement. Ils bénéficiaient du soutien de facilitateurs pour développer leurs compétences dans la mise en œuvre de démarches qualité et l'utilisation de données cliniques. De plus, des partages d'expérience et un retour d'information étaient organisés au cours des sessions.

Au cours de cette démarche, des améliorations étaient perçues en lien avec l'utilisation des technologies de l'information en santé et la gestion des parcours :

- compétence accrue dans l'utilisation des logiciels métiers pour les soins cliniques et les indicateurs de performance ;
- diminution, voire élimination des examens en double, des fax et du travail en double du fait des erreurs ;
- amélioration des demandes d'avis et de transition ;
- amélioration de la sécurité des patients par la réconciliation médicamenteuse ;
- amélioration de l'efficacité et de la productivité de la pratique ;
- culture du travail en équipe ;
- mise en place de processus fiables pour délivrer des soins préventifs et chroniques. ✧

Les références entre crochets renvoient à la Bibliographie générale p. 55.

Florence Maréchaux
Haute Autorité de santé