

LA TÉLÉCONSULTATION EN SANTÉ TRAVAIL : UNE RÉALITÉ HUMAINE AUGMENTÉE



Dr Hadidja HAMADANI – Médecin collaborateur – Médisis – Beauvais

M. Olivier HARDOUIN – Directeur général – Médisis – Beauvais

Dr Muriel LEGENT – Médecin du travail – Médisis – Beauvais

Présentation du Service :

Médisis exerce ses missions sur le département de l'Oise. Le service compte 7 200 entreprises adhérentes représentant 95 000 salariés répartis sur 4 secteurs : Beauvais, Centre Oise, Creil et Valois. Plus de 77 % des entreprises adhérentes sont des TPE/PME.

Les équipes santé travail sont organisées, déployées sur 8 centres médicaux : Beauvais, Méru, Breteuil, Fitz-James, Creil, Senlis, Crépy-en-Valois et Verberie épaulées par les services support (ressources humaines, communication, informatique, administratif et finances) installés au siège social à Beauvais.

Le service compte à son effectif 24 médecins du travail et 35 intervenants santé travail (IPRP, infirmiers santé travail, assistants sociaux ASST, ergonomes).

Éléments de contexte :

Malgré une recherche permanente de médecins du travail et de médecins collaborateurs, les perspectives démographiques des professionnels de santé font apparaître un vieillissement et une diminution des effectifs entraînant l'apparition de phénomènes de pénurie sur certains secteurs.

Ces inégalités risquent de s'accroître au cours des prochaines années, en raison de nombreux départs en retraite de médecins du travail non compensés par l'entrée dans la vie active de nouveaux médecins.

C'est en effet leur inégale répartition sur le territoire qui représente le principal défi à relever au cours des prochaines années.

Aujourd'hui, le secteur du Valois enregistre un déficit de la ressource médicale causé notamment par un absentéisme de longue durée pour deux médecins du travail.

Les équipes santé travail des secteurs voisins se sont réorganisées pour palier aux demandes urgentes des entreprises adhérentes, mais cet interim vient alourdir davantage leurs activités au détriment des entreprises adhérentes et de leurs salariés qui leur sont confiés.

Le secteur du Valois concentre une très forte zone logistique et les entreprises implantées ont recours en permanence au personnel intérimaire et plus particulièrement pour l'embauche de caristes. Il est recensé sur ce secteur une très forte demande de visites d'information et de prévention pour ce personnel à laquelle Médisis est en difficulté pour en assurer le suivi de santé et valider les capacités à accomplir leurs missions interim.

Devant la pénurie de la ressource médicale de ce secteur et une forte demande des visites intérimaires, le Service doit organiser le suivi de santé de cette population, définie comme emploi à risque, qui ne peut être délégué aux infirmiers santé travail.

Pourtant, nous devons répondre de manière à satisfaire trois priorités :

- ▶ répondre au mieux au besoin du suivi de santé des intérimaires,
- ▶ assurer une équité dans l'accès rapide des visites et la continuité de leur prise en charge,

- faire face au problème de la faible densité médicale que connaît le secteur et organiser la prise en charge de proximité.

Enjeux :

La télémédecine semble en mesure d'apporter une solution à de nombreux problèmes liés à l'évolution de la démographie, des pratiques médicales et des obligations qui génèrent un déséquilibre entre la demande et l'offre de service. Cette nouvelle forme de pratique médicale coopérative permet de relier à distance un salarié et un médecin du travail grâce aux NTIC et de ce fait, passer d'un exercice médical isolé à une pratique collective.

Pour répondre à nos obligations dans le cadre du suivi de santé du personnel intérimaire et gérer la pénurie de la ressource médicale sur le secteur du Valois, Médisis s'oriente sur le développement de la télémédecine.

En collaboration et sous la responsabilité du médecin du travail, le premier enjeu est de construire un projet de santé le mieux adapté au monde de l'entreprise et faciliter l'accès de leurs salariés à un suivi de santé de proximité de qualité, de gérer les pénuries de personnels de santé et de renforcer le rôle de sites parfois isolés.

La télémédecine permet de procéder à une expertise à distance indépendamment de la situation géographique du salarié, d'où des potentialités importantes en matière d'organisation des visites et d'amélioration de l'efficacité des infrastructures de santé.

L'intégration de la télémédecine est une recombinaison de l'offre existante optimisant l'utilisation des ressources humaines et techniques :

- revalorisation du rôle des infirmiers santé travail pour privilégier l'aspect humain (entretiens avec le salarié, actions de prévention),
- un gain en terme de moyens humains et matériels immobilisés,
- une harmonisation des parcours sur tous les sites de Médisis (protocoles).

La télémédecine concourt à la performance de l'offre de service dans le cadre du suivi de santé et permet d'apporter aux salariés une expertise appropriée et de qualité et ainsi :

- renforcer les actions de prévention,
- repérer des situations à risque,
- renforcer l'identitovigilance : système de surveillance et de gestion des risques et erreurs liés à l'identification des salariés,
- favoriser le recueil des données complètes, standardisées et objectives pour le dossier santé au travail (protocoles, questionnaires, données de santé),
- assurer une traçabilité de l'exposition des salariés.

En interne, cette expérimentation apporte un dynamisme auprès des équipes santé travail et renforce la cohésion pluridisciplinaire.

C'est toute l'image du SSTI qui est améliorée vis à-vis du public.

La mise en place de la télémédecine répond à une double exigence d'économie (de temps et de déplacement) et d'efficacité (échanges, qualité du diagnostic) et contribue à une meilleure répartition territoriale des professionnels de santé facilitant l'accès des salariés à des visites de proximité de qualité tout en renforçant le rôle des centres médicaux isolés.

Mise en œuvre :

La constitution d'un comité de pilotage au début du projet, pérennisé ensuite pour l'animer, est essentielle dans la mise en place de la télémédecine et dans son fonctionnement.

Il a pour vocation de structurer le développement de la télémédecine, afin d'adapter l'organisation de l'offre de service au besoin de la population cible.

Médisis a procédé à la mise en œuvre du dispositif d'animation à travers un comité de pilotage composé de représentants de la Direction, de la coordination médicale et paramédicale, du service informatique et du service communication.

Cette nouvelle forme de pratique médicale à distance implique une nouvelle organisation du travail en réseau, impliquant le passage d'un exercice médical isolé à une pratique collective.

Il est important de bien identifier les différentes législations et d'aménager un cadre contractuel entre les différents intervenants à l'opération de la télémédecine en vue de faciliter les relations de travail entre les différents acteurs impliqués.

Le développement de la télémédecine passe par l'élaboration de protocoles de bon usage.

De nombreuses institutions françaises œuvrant dans le domaine de la santé mettent en avant l'intérêt de la télémédecine. Le Conseil de l'Ordre des Médecins notamment a inscrit la télémédecine comme un nouveau mode de consultation dans le code de déontologie médicale.

La Loi n°2004-810 du 13 août 2014 relative à l'assurance maladie a permis de définir juridiquement la télémédecine, en précisant par son article 32, qu'elle « *permet, entre autre, d'effectuer des actes médicaux dans le strict respect des règles de déontologie mais à distance, sous le contrôle et la responsabilité d'un médecin en contact avec le patient par des moyens de communication appropriés à la réalisation de l'acte médical* ». La Loi reconnaît ainsi la télémédecine comme un acte médical.

Dans le cadre de son rapport « *Santé au Travail : vers un système simplifié pour une prévention renforcée* » publié le 30 août 2018, Madame Charlotte Lecocq soutient l'aspect novateur dans le système de prévention par justement l'apport d'innovations techniques et organisationnelles qui tentent de remédier à des problématiques qui n'ont pas trouvé de réponse dans un cadre institué.

La télémédecine fait dorénavant partie des moyens permettant la mise en œuvre d'une meilleure organisation du suivi de santé.

Le développement de la télémédecine suppose un engagement financier. Les coûts liés aux investissements initiaux dépendent fortement des besoins ainsi que des infrastructures existantes et sont la composante principale du coût d'une application.

Les coûts de fonctionnement et de mise à jour des applications, moins importantes, sont à prévoir à un stade précoce du projet.

L'ensemble des données générées pendant la consultation sont stockés dans le dossier médical protégé et sécurisé.

La confidentialité est garantie par le type de transmission utilisé et l'accès au logiciel de transfert de données est protégé.

Une question fondamentale : est-ce que la télémédecine permettra d'atteindre nos objectifs, à savoir l'accessibilité, la maîtrise des coûts et le maintien de la qualité.

La mise en place d'une évaluation médico-économique du service offert et un cadre systématique d'évaluation permettra d'estimer son impact sur la qualité, l'accessibilité et le coût du suivi de santé. Ce sont ces renseignements qu'il conviendra de documenter pour permettre de financer de nouveaux investissements dans cette technologie.

Les expériences françaises mettent en exergue une diminution des coûts (transports, absentéisme), une rationalisation des coûts liée à la réduction de la redondance d'examen, des gains en terme de moyens humains et matériels immobilisés, des économies budgétaires.

Les outils évoluent vite, la capacité des individus à s'adapter est plus difficile. Dès lors, il est indispensable d'accompagner cette révolution culturelle et organisationnelle d'actions de sensibilisation, d'information et de formation des acteurs concernés.

Parcours de prise en charge :

La téléconsultation en santé travail est une consultation réalisée depuis un centre médical Médisis par un médecin du travail à distance du salarié. Celui-ci étant assisté par un infirmier santé travail afin qu'il s'entretienne au préalable avec le salarié, prenne les constantes et appelle le médecin du travail.

Le salarié est accueilli au centre médical par un infirmier santé travail qui vérifie dans un premier temps que le consentement éclairé a bien été remis au salarié, lu et signé.

Une brochure reprenant le principe de la téléconsultation lui est remis pour en prendre connaissance et être ensuite orienté vers la salle d'examen.

L'infirmier santé travail procède au recueil des données administratives (âge, adresse du domicile, poste de travail, nom du médecin traitant, ...) et réalise les examens complémentaires (protocolisés) : test visuel, champ visuel examen d'urine, audiogramme (pour les salariés suivants, ceux-ci sont réalisés pendant que le médecin du travail, interroge à distance le salarié, sur ses antécédents ainsi que sur son poste de travail afin d'optimiser le temps de la consultation).

L'examen clinique comporte l'auscultation cardiaque et pulmonaire (l'infirmier santé travail positionne le stéthoscope sur les différents foyers cardiaques et au niveau des champs pulmonaires (selon un protocole préétabli auparavant par les médecins) qui peut être complété éventuellement par un examen clinique des mobilités selon l'interrogatoire et les informations transmises par l'infirmier santé travail.

A l'issue de la consultation, la fiche de visite est éditée à distance : le médecin du travail établit son avis (avec signature électronique), et l'infirmier santé travail l'imprime au centre médical où est basée la station, puis remet un exemplaire au salarié. L'exemplaire destiné à l'entreprise est transmis à l'employeur.

Un questionnaire de satisfaction est rempli à l'issue de la visite pour chaque salarié.

Le médecin du travail de l'entreprise utilisatrice pourra toutefois revoir le salarié si nécessaire.

Au-delà de répondre à la problématique de désertification médicale, la téléconsultation est un confort non-négligeable pour le salarié. Elle permet d'apporter aux collaborateurs, rapidement, une expertise de qualité. Elle est un outil indispensable au renforcement des actions de prévention de Médisis et permet de repérer les situations à risque et de recueillir des données complètes pour le dossier santé travail. Ces données assurent la traçabilité de l'exposition des salariés.

Conclusion :

Outre l'aspect digital et informatique, Médisis a fait le choix d'associer l'infirmier santé travail avec une station permettant ainsi que créer le lien avec le salarié et l'entreprise pour ne pas creuser de fossé technologique ou relationnel entre le médecin et le salarié. Il y a l'humain, l'infirmier santé travail et l'outil n'est là que pour soutenir l'approche la plus humaine possible.

L'intégration de la télémédecine est une recombinaison de l'offre existante optimisant l'utilisation des ressources humaines et techniques :

- ▶ revalorisation du rôle des infirmiers santé travail en privilégiant l'aspect humain (entretiens avec le salarié, actions de prévention),
- ▶ un gain en terme de moyens humains et matériels mobilisés,
- ▶ une harmonisation des parcours sur tous les sites de Médisis.

C'est une réelle synergie des acteurs de santé et une impulsion nouvelle à notre activité qui permet de « dépoussiérer » l'image vieillissante et inadéquate de la dite « médecine du travail », remettant Médisis et la Santé au Travail dans l'ère du temps, le tout au profit de nos entreprises adhérentes et de leurs salariés.



Pour contacter l'auteur : m.legent@medisis.asso.fr