

**Communication en Santé : Maitriser sa communication numérique pour exercer en respectant la réglementation et en toute sécurité**

**Informations générales :**

**Durée : 9 h**

**Nb de  
stagiaires  
par session  
: 30**

Formateur :  
**Arnaud  
BARBIER**

Formation déposée dans le cadre de la  
**fiche n°11**

Attendus pédagogiques selon la fiche de cadrage :

*S'appuyer sur le référentiel socle et transversal de compétences en vigueur : La formation a été conçue en s'appuyant sur les compétences définies par ce document.*

*Se déployer autour d'un ou plusieurs grands domaines : Dans cette formation, seul le domaine de **la communication en santé** est traité*

## Présentation globale

<p><i>Partie 1 : EPP - Audit clinique tour n°1</i></p>	<p><i>Partie 2 : Formation continue</i></p>	<p><i>Partie 3 : EPP - Audit clinique tour n°1</i></p>	<p>Se déroule à distance (1 mois minimum) de la fin de la partie "Formation Continue"</p>
<p><b>3 h</b> dont 2h distanciel asynchrone et 1h de classe virtuelle</p>	<p><b>5 h</b> distanciel asynchrone</p>	<p><b>1h</b> distanciel asynchrone</p>	

**Contexte :**

La santé numérique est « l'application des technologies de l'information et de la communication (TIC) à l'ensemble des activités en rapport avec la santé » (Fondation de l'Avenir). Ceci regroupe principalement un ensemble de solutions à destination des usagers, mais aussi des solutions à destination des professionnels (aide au diagnostic, outils de gestion, télésanté, communication et partage, information et formation, sécurité et traçabilité...).

À l'heure du Ségur numérique, et des évolutions attendues dans la pratique quotidienne des professionnels de santé, une transformation du système de santé s'est engagée dans le virage numérique.

La communication en santé est devenue un sujet que les professionnels de santé ne peuvent plus négliger. La maîtrise de l'environnement numérique (réglementaire, fonctionnel,...) est indispensable afin de pouvoir adopter les bons comportements et respecter la législation.

**Objectif général :** Le but premier de ce programme est de permettre aux apprenants d'évaluer leurs pratiques par rapport à cette thématique et de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

A travers la partie formation continue, les masseurs-kinésithérapeutes pourront acquérir les savoirs et compétences nécessaires à la maîtrise de la communication dans l'environnement numérique de Santé dans leur pratique quotidienne

**Objectifs spécifiques :**

- Être capable d'évaluer sa pratique clinique par un audit objectif et reproductible
- Comprendre l'intérêt d'intégrer une démarche d'amélioration des pratiques tout au long de sa vie professionnelle
- Etre en mesure d'utiliser les outils permettant d'interagir avec les usagers pour une transmission efficace de l'information
- Etre en mesure d'interagir de manière adaptée entre professionnels, avec l'utilisateur, avec les aidants et accompagnants et avec les institutions et administrations
- Être capable d'interagir sur internet en maîtrisant son identité numérique

Partie 1 EPP - Audit clinique tour n°1

Découpage		Durée	Description
1ère partie	<i>Introduction audit clinique tour n°1</i>	30 min	Retour sur l'EPP, explication méthodologie audit clinique et informations pratiques sur le déroulement de la formation Définition des objectifs initiaux par le stagiaire en lien avec les objectifs pédagogiques de la formation
2nde partie	<i>Complétion des grilles d'audit clinique (10 dossiers minimum)</i>	90 min	Pour chaque critère, le stagiaire indique si sa pratique est conforme ou non-conforme. Dans un souci de cohérence, les critères sont regroupés par indicateurs qui sont eux même regroupés par objectifs. Chaque grille complétée correspond à un patient identifié par ses initiales. Une dizaine de dossiers patient est analysée. Le remplissage des grilles se fait directement en ligne sur la plateforme LMS.
3ème partie	<i>Classe virtuelle animée par le formateur</i>	60 min	Echanges sur les causes des écarts et proposition d'action d'amélioration en se basant sur les résultats des grilles complétées par les stagiaires

**Nombre de dossiers patients analysés** : Conformément à la fiche méthodologie HAS, un minimum de 10 dossiers est demandé sauf dans le cas où le nombre de dossiers respectant les critères d'inclusion est inférieur auquel cas, c'est l'ensemble des dossiers qui doit être traité.

**Critères d'inclusion** : tous dossiers de patients pris en charge datant de moins de 12 mois

**Critères d'exclusion** : tous dossiers de patients pris en charge datant de plus de 12 mois

**Communication en Santé : Maitriser sa communication numérique pour exercer en respectant la réglementation et en toute sécurité**

**Partie 2 Formation Continue (1/3)**

<i>Module</i>	<i>Contenu</i>	<i>durée</i>	<i>obj/compétence visée</i>
<b>0 - Présentation (30min)</b>	<i>Présentation formation et formateur</i>	30 min	x Présenter l'expertise du formateur et le déroulement pratique de la formation x Evaluer initialement les connaissances théoriques et les compétences en raisonnement clinique du stagiaire
	<i>QCM de positionnement</i>		
	<i>Cas cliniques</i>		
<b>1 - Utiliser les outils permettant d'interagir avec les usagers pour une transmission efficace de l'information (70 min)</b>	<i>Cadre réglementaire de la communication en santé</i>	25 min	x Connaitre le cadre réglementaire régissant les bonnes pratiques de communication avec l'ensemble des acteurs [Identité Nationale de Santé (INS), secret médical, codes de déontologie...] x Maitriser la notion de responsabilité professionnelle x Identifier les moyens de communication numérique (MSSanté, MSS-C)
	<i>La responsabilité professionnelle au quotidien</i>	20 min	
	<i>Quels sont les moyens de communication numériques ?</i>	10 min	
	A retenir + quiz	15 min	

Partie 2 Formation Continue (2/3)

Module	Contenu	durée	obj/compétence visée
<b>2 -Interagir de manière adaptée entre professionnels, avec l'utilisateur, avec les aidants et accompagnants et avec les institutions et administrations (100 min)</b>	<i>Quels sont les acteurs du numérique en santé ?</i>	20 min	x Connaitre la gouvernance et les acteurs du numérique en santé (DNS, ANS, GRADeS, CNIL, CERT santé, ...) x Adopter un savoir être x Adopter des principes éthiques x Identifier et accompagner une situation de précarité numérique ou un trouble lié au numérique x Renseigner, sensibiliser et accompagner les étudiants ou stagiaires x Etre capable de renseigner l'utilisateur dans ses démarches x Adopter les bonnes pratiques et les bons outils pour interagir et partager des données de santé x Utiliser les services numériques des institutions et des administrations
	<i>Postures du professionnel de santé</i>	10 min	
	<i>Grands principes éthiques en communication</i>	10 min	
	<i>Précarité numériques et les troubles liés</i>	10 min	
	<i>Accompagnement de l'utilisateur et de ses aidants</i>	10 min	
	<i>Interagir et partager des données de santé</i>	10 min	
	<i>Services numériques des institutions et administrations</i>	10 min	
	<i>A retenir + quiz</i>	20 min	

Partie 2 Formation Continue (3/3)

<i>Module</i>	<i>Contenu</i>	<i>durée</i>	<i>obj/compétence visée</i>
<b>3 - Interagir sur internet en maitrisant son identité numérique (70 min)</b>	<i>E-réputation</i>	20 min	x Connaitre les enjeux liés à la e-réputation (référencement, diffamation, ...) x Connaitre les bonnes pratiques en cas de connexion à des plateformes x Interagir en tant que professionnel de santé x Gérer et supprimer une identité numérique
	<i>Authentification forte et connexion aux plateformes numériques</i>	15 min	
	<i>Les interactions du professionnel de santé</i>	10 min	
	<i>Cycle de vie de l'identité numérique</i>	10 min	
	<i>A retenir + quiz</i>	15 min	
<b>4 - Conclusion (30 min)</b>	<i>Synthèse</i>	30 min	x Présentation de la synthèse de la partie formation continue avec les notions clés x Evaluer les connaissances théoriques du stagiaire pour quantifier l'évolution au cours de la partie formation continue
	<i>Quiz post-formation</i>		
	<i>Cas cliniques</i>		

Partie 3 EPP - Audit clinique tour n°2

Découpage		Durée	Description
1ère partie	<i>Introduction audit clinique tour n°2</i>	5min	Retour sur la place de l'EPP dans l'APP et considération de la place de la formation continue. Rappels des principes clés pour compléter les grilles d'audit clinique.
2ème partie	<i>Recueil des données cliniques avec de <b>nouveaux patients</b> du stagiaire avec le remplissage des grilles d'audit (grille idem 1er tour)</i>	40 min	Le déroulement est le même que lors du tour n°1. Une fois les grilles complétées, le stagiaire reçoit la synthèse de ses notes des tours n°1 et n°2 avec une mise en lumière de l'évolution de ses résultats par rapports aux scores de conformité
3ème partie	<i>Définition des changements de pratiques atteints et des axes d'améliorations professionnelles restants</i>	15 min	Le stagiaire se positionne par rapport à sa <b>démarche d'amélioration continue de sa pratique professionnelle</b> . Il a également accès aux <b>recommandations pédagogiques</b> qui pourront lui être utile pour définir ses nouveaux axes d'améliorations professionnelles

Cette dernière partie se déroule à distance ( **délai : 1 mois** ) de la fin des 2 premières parties de manière à pouvoir laisser le temps au stagiaire d'assimiler les nouvelles connaissances et compétences et de les mettre en pratique auprès de ses patients

Une fois cette dernière étape complétée, chaque stagiaire reçoit la synthèse de ses notes des 2 tours d'EPP. Celles-ci sont présentées par objectifs et sous format radar afin de pouvoir visualiser facilement l'évolution de sa pratique. Une note individualisée est également mise à disposition afin de parfaire la compréhension de cette synthèse ainsi que d'apporter des solutions concernant les axes d'améliorations professionnelles restants.

## Thème : numérique en santé – Communication en santé

### Objectif 1. Utiliser les outils permettant d'interagir avec les usagers pour une transmission efficace de l'information

N°	Indicateurs	OUI	NON	NA (non atteint)	Causes des écarts	Proposition d'actions d'amélioration
1	<b>Recueillir l'Identité Numérique de Santé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lecture carte vitale</li> <li>- Nom</li> <li>- Prénom</li> <li>- Prénom d'usage</li> <li>- Sexe</li> <li>- Date de naissance</li> <li>- Lieu de naissance</li> <li>- Numéro d'Inscription au Répertoire</li> </ul>					
2	<b>Qualifier une INS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correspondance INSi</li> <li>2. Cohérence dossier</li> <li>3. Vérification haut niveau de confiance</li> </ol>					
3	<b>Accéder à Mon Espace Santé du patient</b>					
4	<b>Identifier les moyens de communication numérique adapté et sécurisé avec l'utilisateur</b>					



5	Identifier les moyens de communication numérique adapté et sécurisé avec les professionnels de santé					
<b>Objectif 2. Interagir de manière adaptée entre professionnels, avec l'utilisateur, avec les aidants et accompagnants et avec les institutions et administrations</b>						
6	Respecter les principes éthiques dans ses interactions numériques					
7	Repérer la précarité numérique					
8	Repérer les troubles liés au numérique					
9	Partager des données avec le patient de manière adaptée et sécurisée					
10	Partager des données avec les professionnels de santé de manière adaptée et sécurisée					
<b>Objectif 3. Interagir sur internet en maîtrisant son identité numérique</b>						
11	Suivre sa e-réputation et maîtriser sa gestion au quotidien					
12	Connaitre et identifier les plateformes numériques utiles (CERT Santé, INSi, Portail unique, MES)					
13	S'authentifier - Utiliser des moyens forts					

	- Gérer des mots de passe (création, piratage)					
14	Gérer des interactions professionnelles numérique (respect des règles déontologiques et éthiques)					
15	Gérer l'identité numérique					
	<b>TOTAUX ET DECOMPTES</b>	<b>% OUI (Σ/ OUI+ NON)</b>	<b>% NON (Σ/OUI+ NON)</b>	<b>% NA</b>		