

# Sécuriser les interfaces et impliquer les usagers : Quels rôles pour les réseaux sociaux virtuels ?

Annick DELPECH, coordonnatrice générale des soins- directeur de soins (annickdelpech@gmail.com)

88% utilisent internet en 2018  
(54 % en 2007)  
4 h 48 par jour en moyenne

## CONTEXTE

Face à des générations de plus en plus connectées, quelles répercussions des évolutions sociétales dans les pratiques de santé et de soins ?

## OBJECTIFS

- Identifier :
- Les recours aux réseaux sociaux virtuels dans les pratiques de soins et de santé
  - Les risques principaux liés aux relations de santé et de soins virtuelles

## METHODE

1. Elaboration d'un cadre conceptuel, par recherches documentaires
  1. Patient
  2. Relation en contexte de soins (et évolution historique)
  3. Réseaux sociaux virtuels
2. Entretiens exploratoires et avis d'experts sur les pratiques : Directeurs, professionnels de santé, représentants des usagers
3. Enquête de terrain : Questionnaire sur Facebook, sur les pratiques et les représentations liées à l'utilisation des réseaux sociaux virtuels

1 profil  
1 questionnaire  
Diffusion virale

## RESULTATS

58 % utilisateurs actifs  
1 h 12 par jour en moyenne

Préférés par 64 %  
des français

	Avec les réseaux sociaux virtuels	Risques principaux liés aux réseaux sociaux virtuels
Vécu par le patient d'un problème de santé ↓ <b>Consultation</b> chez un professionnel de santé (médecin) 88 % ont un médecin référent	Prise de rendez-vous en ligne SMS de rappel de rendez-vous Téléconsultation Avis en ligne 600 000 RDV en 2018	Absence de connexion internet, habituelle ou occasionnelle = Risque de fracture sociale Absence de secrétariat virtuel pour le praticien
<b>Programmation</b> et réalisation des prescriptions médicales	Prise de rendez-vous en ligne Préadmission en ligne SMS de rappel de rendez-vous Dossier médical, pharmaceutique partagés	Difficulté, pour le patient, de réaliser les démarches Perte ou oubli du code d'accès confidentiel
<b>Acheminement</b> du patient ou des prélèvements biologiques faits sur le patient ↓ Réalisation des examens médicaux <b>Résultats des examens</b>	Plateforme de commandes de transports  Plateforme des compte-rendus	Pas de prise en compte d'un éventuel accompagnant  Perte ou oubli du code d'accès confidentiel
<b>Avis d'experts</b> 93 % des internautes 67 % des professionnels de santé	Echanges de données par messagerie sécurisée entre professionnels de santé	Rupture du secret professionnel
<b>Education thérapeutique</b> 8 819 mentions « J'aime »	Recherches sur internet (pathologies, examens, établissements de santé, etc....) Recours aux forums d'échanges entre patients (consultations +/- participation), réseaux sociaux virtuels de patients 15,5 % sur conseil d'un médecin	Informations <u>erronées</u> ou incomplètes 42% vérifications des sources Exposition publique d'une situation personnelle Absence de réponse aux questions
<b>Organisation du devenir</b> (demandes en SSR, EHPAD, Hospitalisation à domicile....)	Logiciel Trajectoire	Demandes de lien personnel avec des professionnels de santé (« Etre ami ») Pour les demandes d'EHPAD : difficultés, pour le patient, de réaliser les démarches Perte ou oubli du code d'accès confidentiel
<b>Suivi de l'état de santé</b>	Utilisation d'objets connectés ou d'applications	Interprétation erronée des données de santé

Evolution du statut de « patient » à « actient », dans un cadre temporo-spatial modifié

Du colloque singulier avec un « homme de l'art » aux plateformes d'échanges avec des experts

69% des patients en parlent avec leur médecin  
Pour les médecins :  
55,8% amélioration du dialogue  
77,5 % consultations parasitées

## DISCUSSION

- Populations étudiées : Professionnels, patients  
Travail de recherches sur internet : quelle fiabilité ?  
Diffusion virale des questionnaires : quelle est la proportion de répondants ?  
Non connectés = non consultés

## PERSPECTIVES

- E-vigilance
  - Education des professionnels de santé et des patients à l'utilisation des réseaux sociaux numériques en santé
  - Serious game en santé
- % de médecins recommandant des sites  
% de patients qui échangent avec leur médecin  
Fréquence et gravité des incidents