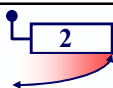


Analyse de la coopération au sein d'un réseau de santé – une typologie des activités

Valérie Bénard, Myriam Lewkowicz, Manuel Zacklad



Introduction

- **Problématique de recherche :**
 - ◆ Qu'est-ce que la coopération dans un réseau de santé ? Quelles fonctionnalités informatiques faudrait-il mettre en œuvre pour l'assister ?
- **Approche méthodologique**
 - ◆ Étude de l'activité
 - ◆ Analyse suivant un cadre théorique
 - ◆ Suggestion de fonctions de gestion de l'information

3

Plan

- Le Réseau Pôle Mémoire
- Cadre théorique mobilisé : La Théorie des Transactions Communicationnelles Symboliques
- Analyse du réseau
- Résultats
- Perspectives

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

4

Le Réseau Pôle Mémoire

- Réseau de santé
 - ◆ Ensemble de professionnels médico-psycho-sociaux ayant une problématique commune et souhaitant y répondre de manière globale et cohérente
- Objectifs de RPM
 - ◆ Réduire les délais de diagnostic
 - ◆ Prendre en charge les patients de manière globale (cohérente et coordonnée)
 - ◆ Être présent et conseiller l'entourage du patient
 - ◆ Former les professionnels et leur permettre de faire évoluer leurs pratiques

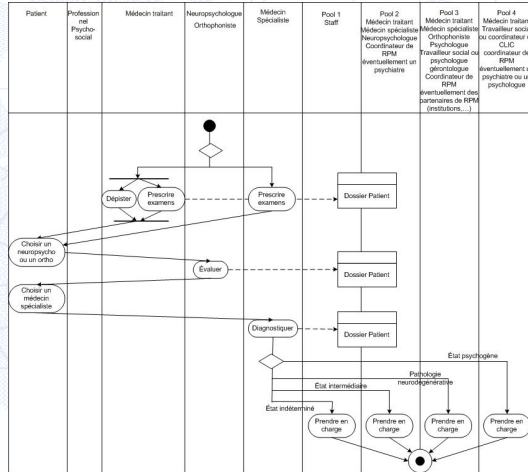
14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

5

Le Réseau Pôle Mémoire : ses activités (1/2)

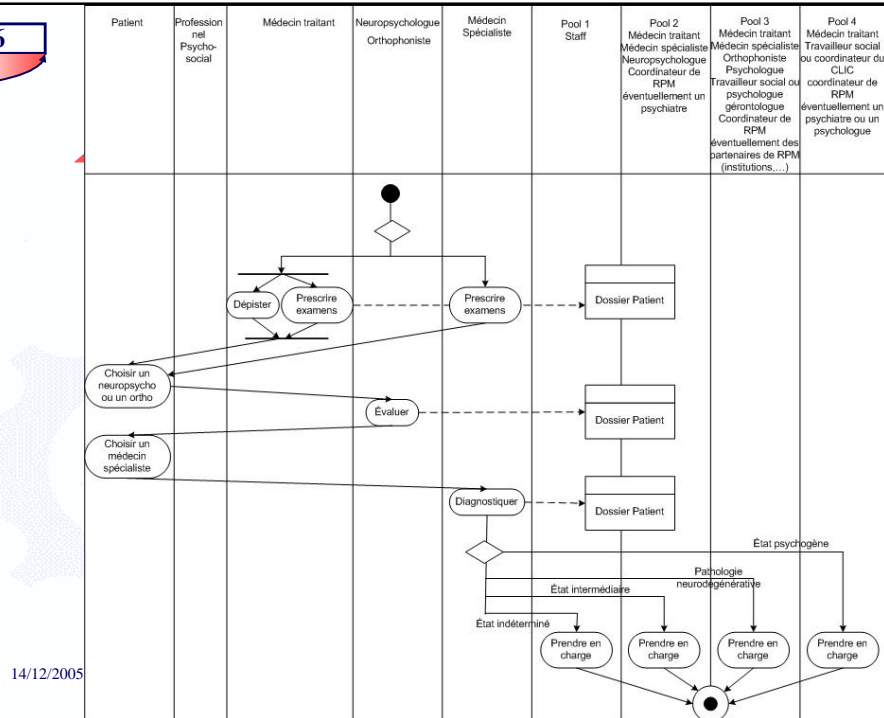
- Activités
 - ◆ Service aux patients



14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

6



14/12/2005

7

Le Réseau Pôle Mémoire : ses activités (2/2)

- Service aux professionnels
 - ◆ Réunions de travail
 - Staffs : élaboration de la prise en charge de cas complexes
 - Commission pratiques : définition de bonnes pratiques de soin et de bonnes pratiques organisationnelles
 - Commission informatique : élaboration d'un cahier des charges fonctionnel (et suivi de la mise en œuvre d'un outil)
 - Commission évaluation : définition de critères permettant d'évaluer le réseau
 - ◆ Formation
 - Dépistage : formation des médecins traitants au dépistage des troubles organiques
 - Évaluation : formation des neuropsychologues et des orthophonistes au test d'évaluation permettant de définir de manière précise l'origine des troubles

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

8

Choix théorique

- Analyser la **coopération** au travers des **interactions** entre des professionnels dont les compétences, soient les **connaissances** et les **savoir-faire**, sont **distribuées**
- Analyser la **tâche** (la prise en charge) et les **acteurs** dans leur construction **innovante**

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

9

Théories mobilisables

- Théorie de l'activité : cadre général, ne permet pas une analyse des interactions
- Cognition distribuée : orientée résolution de problèmes collective

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

10

La Théorie des Transactions Communicationnelles Symboliques

- Transactions
 - ◆ « Interactions entre acteurs cognitivement interdépendants leur permettant de créer de nouvelles significations [...] » (Zacklad, 2005)
- Modes de régulation : matrice SEPI
 - ◆ Focalisation sur l'œuvre ou le self et degré de réflexivité introspectif ou extrospectif

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

11

SEPI

	INTROSPECTIF <i>Socio relationnel</i>	EXTROSPECTIF <i>Politico organisationnel</i>
SELF	Comprendre les autres, Communication leurs attentes, leurs besoins	Se coordonner, s'articuler Définition de bonnes pratiques organisationnelles
OEUVRE	<i>Épistémique</i> Rédaction collaborative de documents en charge globale dans un réseau d'échange de documents	<i>Instrumental</i> Partager les données patient pour pouvoir agir en tenant compte des données collectives Apprentissage

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

12

Analyse du réseau

- **Recueil du corpus**
 - ◆ Démarche ethnographique pour comprendre ce qu'est le réseau pour ses membres
 - ◆ Assister aux réunions, les filmer et les retranscrire
- **Traitement du corpus**
 - ◆ Analyse du corpus réalisée avec l'outil NVivo
 - ◆ Utilisation de la matrice SEPI pour coder le corpus

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

13

Arcades-21-11-03-Cas Pat

Normal Verdana 12 Black

Y: Si on parle de sa femme, elle a une pathologie psychiatrique ancienne, plus des troubles mémoires, plus des troubles mnésiques, plus je constate depuis quelques mois l'apparition de signes extra pyramidaux.
 Dans la façon dont il s'occupe de sa femme, avant il était beaucoup plus au courant des examens, des ordonnances

Z: Au niveau des ordonnances, ils ont un traitement compliqué tous les deux, qui est-ce qui s'en occupe?

Y: C'est lui qui les suit.

Z: Y'a-t-il des erreurs de commises? Est-ce qu'ils ont du diabète, de l'insuline?

Y: Non, ils sont sous traitement oral, ils ont un bôttier chacun, ça se passe bien, les dates concordent à peu près.

U: pour la gestion des finances, comment ça se passe?

Y: non, non, ça va.

Z: Ton problème, c'est de pouvoir accéder à une consultation neurologique?

Y: Oui, à une consultation neurologique, qui ne me semble pas souhaité du tout. qui ne me semble pas souhaité du tout.

Z: Toi, tu es demandeur, mais pas lui...c'est un cas de figure assez fréquent.

Y: Exactement.

14/12/2005 valerie.benard@utt.fr

Arcades-21-11-03-Cas Patient - Co...

Show: All Nodes, Explorer Style

Scope of coding: Document

Trees (84)

- s'associer
 - participer
 - contribuer
 - élaborer la prise en charge
 - demandeur un complément de descriptio
 - proposer une solution
 - décrire la situation
 - remplir le dossier partagé
 - définir des bonnes pratiques
 - aider
 - décrire une expérience
 - former aux bonnes pratiques
 - figures

Code Find

UnCode

Working Set

Add Node(s) Remove All

14

Résultats (1/2)

Degré de réflexivité	Introspection	Extrospection
Focalisation		
Self	Registre socio relationnel 26%	Registre politico organisationnel 22%
Œuvre	Registre épistémique 16%	Registre instrumental 36%

14/12/2005 valerie.benard@utt.fr

15

Résultats (2/2)

- Importance des transactions non centrées sur la tâche
 - Changement de modes de régulation au cours d'une même réunion
- Définir un système malléable intégrant des fonctionnalités permettant la coopération au-delà du partage de données (dossier patient partagé)

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr

16

Perspectives

- Finaliser l'analyse (13 réunions sur 20 ont été analysées)
- Définir les différents types d'assistance possibles du réseau de santé
 - ◆ Gestion de la communauté
 - ◆ Gestion des données du patient
 - ◆ Gestion des conversations liées à la tâche
- Clarifier notre positionnement vis à vis des outils classiques tel que le dossier patient électronique
- Définir les fonctions informatiques pertinentes qui ne relèvent pas de la gestion du dossier et leur intégration avec le dossier patient partagé
- Préciser la malléabilité du système (besoins et techniques de mise en œuvre)

14/12/2005

valerie.benard@utt.fr