

Contexte de la mesure

La mesure en bref

Faire entrer la médiation numérique dans les établissements de santé

Intégrer les médiateurs numériques à l'élaboration, par les représentants d'usagers et les professionnels de santé, dans **les CDU** (commissions des usagers) ou **CVS** (conseils de vie sanitaires), des actions pour les droits et le bien-être des patients.

Pourquoi c'est important

→ **L'accès aux soins** étant de plus en plus **conditionné à l'utilisation des outils numériques**, les représentants d'usagers peuvent se retrouver en difficulté face au développement du numérique en santé dans leurs activités.

→ Intégrer de la médiation numérique aux **instances de démocratie sanitaire et médico-sociale** permettrait une meilleure prise en compte des enjeux d'accessibilité pour les patients dans l'innovation en santé.

Etat des lieux du dispositif

Chiffres clés

- 1 CDU dans chaque établissement de santé public et privé.
- Environ **15 000 représentants d'usagers**, la majorité en CDU, siègent partout en France

→ Environ **3000 établissements de santé** en France, avec une capacité d'accueil de plus de **400.000 personnes** (*chiffres avant Covid*)

Ce qui existe aujourd'hui

- **Commission des usagers (CDU)** : veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches, et examine les réclamations adressées à l'établissement. Également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.
- **Conseil de la vie sociale (CVS)** : instance collégiale qui vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux.

→ **Les représentants d'usagers (RU)** : portent la voix des malades et de leurs proches dans **les hôpitaux, les centres de soin et les instances de santé**. Membres d'une asso agréée, bénévoles, **ils représentent l'intérêt des patients**, des consommateurs, des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées.

Ce qui ne marche pas

- La question de la "fracture" numérique chez les usagers du système de santé a été identifiée par les RU qui, eux-mêmes, peuvent se retrouver **en difficulté face au recours aux outils numériques en santé**.
- Les RU soulèvent régulièrement la question de **l'accompagnement des patients** : la médiation numérique a ainsi été identifiée comme un gros besoin dans le secteur.

→ Le secteur de la médiation numérique et celui de la santé **fonctionnent encore trop en silo**. Il faut construire des ponts entre ces deux mondes, pour **un meilleur accompagnement des patients** dans un contexte de numérisation de la santé.

Explication concrète de la mesure

- Inviter des **médiateurs numériques** à participer à certaines de ces instances pour acculturer le monde de la santé au numérique.
- Sensibiliser et former **les acteurs de la santé**, notamment les RU, aux enjeux de médiation numérique.

→ **Renseigner ces acteurs** sur la médiation numérique : à quoi servent les médiateurs numériques ? Pourquoi faire appel à eux ? Comment les identifier sur le territoire ?

→ Objectif : avoir des RU connaisseurs de ces sujets pour **mieux accompagner** et aiguiller les établissements et leurs équipes.