

# Intégrer les patients dans la formation

appliqué au référentiel de  
compétences numérique en santé

## Etudes de pharmacie





# Sommaire

## pages

- 3** Introduction - 3 modalités de participation
- 4** Quelle place pour les patients ?
- 5** Quels types d'interventions pédagogiques ?  
Focus : le patient et la simulation
- 6** Comment identifier / recruter des patients ?
- 8** Témoignages dans les études de pharmacie
- 10** Référentiel de compétences numérique en santé
- 12** Exemples appliqués au référentiel de compétences du numérique en santé



ASSOCIATION  
NATIONALE DES  
ETUDIANTS EN  
PHARMACIE DE  
FRANCE

contacts : [numerique@anepf.org](mailto:numerique@anepf.org)  
[enseignement-sup@anepf.org](mailto:enseignement-sup@anepf.org)  
[suivi.elus@anepf.org](mailto:suivi.elus@anepf.org)

## A propos de l'ANEPF

L'Association Nationale des Etudiants en Pharmacie de France, est une association fondée le 14 mars 1968 à Paris et régie par la loi 1901, faisant d'elle une association à but non lucratif.

Elle regroupe **les 24 associations étudiantes des 24 facultés de pharmacie de France**, et représente ainsi les 30.000 étudiants en pharmacie de l'hexagone. Notre but premier est de porter les revendications des étudiants à différents niveaux, dans l'objectif d'améliorer la formation initiale tout en favorisant l'interprofessionnalité et la qualité des soins.

Elle se dote également de différents réseaux : Elus, Santé publique, Solidarité, International, Tutorats, Transition Ecologique & Santé Environnementale, Officine et Industrie qui témoignent de **la grande implication de la génération des pharmaciens de demain** dans les engagements solidaires, l'accompagnement par les pairs ou le rayonnement de notre profession.



contact : [adauphin@france-assos-sante.org](mailto:adauphin@france-assos-sante.org)

## A propos de France Assos Santé

L'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (**UNAASS**) dite France Assos Santé a été créée en mars 2017 dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire une représentation des usagers interassociative. Organisation de référence pour défendre les intérêts des patients et des usagers du système de santé, sa mission est inscrite dans le Code de la santé publique (loi du 26 janvier 2016).

Forte d'un maillage territorial de 18 délégations régionales (URAASS), **elle regroupe près de 100 associations nationales et plusieurs centaines d'associations régionales** qui agissent pour la défense des droits des malades, l'accès aux soins pour tous et la qualité du système de santé. Elle forme **les 15 000 représentants des usagers qui siègent dans les instances hospitalières, de santé publique ou d'assurance maladie**. Elle prend une part active dans le débat public et porte des propositions concrètes auprès des acteurs institutionnels et politiques pour améliorer le système de santé.

# Introduction

Ce guide élaboré en coopération par France Assos Santé et l'ANEPF (Association Nationale des Étudiants en Pharmacie de France) a pour objectif d'outiller les **représentants des usagers et d'associations de patients** et les **représentants étudiants élus et associatifs** autour d'une volonté commune : intégrer les patients dans la formation initiale des étudiants en pharmacie.

L'introduction se veut généraliste pour dresser le **panorama des modalités de participation des patients et leur implication potentielle dans différentes activités pédagogiques**. Ce guide parcourt donc différents niveaux d'engagement des patients et liste les types d'intervention auxquelles ils peuvent participer.

**Un focus est réalisé sur les compétences du numérique en santé** qui font leur apparition dans les maquettes pédagogiques à la rentrée 2024. Il s'agit d'une opportunité pertinente pour discuter de ces innovations pédagogiques lors de la construction de ces nouveaux enseignements. Si les exemples donnés dans ce guide concernent donc le référentiel de compétences "numérique en santé".

**A noter : Les propositions de ce document peuvent être transposées à d'autres enseignements.**

Ce guide a donc vocation à **éclairer autant les étudiants que les patients engagés dans leurs associations respectives et dans leurs rôles de représentants** pour porter auprès des communautés académiques et équipes pédagogiques des propositions réalistes pour concrétiser l'intégration de patients dans la formation des étudiants.

## 3 modalités de participation

### Patient/usager témoinnant



Le patient/usager est invité à **partager son vécu, son expérience personnelle face à la maladie, à son parcours de soin ou au système de santé**. Ses savoirs expérientiels (issus de ses expériences), viennent apporter aux apprenants un angle de vue complémentaire, en particulier sur l'impact psycho-social de la santé sur le quotidien. Il peut s'agir autant d'un malade que d'un aidant ou tout autre usager du système de santé.

### Patient/usager intervenant



Le patient/usager participe ici à l'animation d'un enseignement, en général associé à des enseignants. Au delà de son expérience personnelle et de son vécu, il peut **transmettre une parole plus technique ou collective** par exemple dans le cas où il est représentant des usagers. Il peut faire appel à des savoirs dits "positionnés", c'est-à-dire des savoirs collectifs (collection de témoignages) ou prises de position associatives, exemple : témoigner des situations de non-respect des droits des patients.

### Patient/usager coenseignant



Le patient/usager est impliqué fortement dans l'animation voire la construction de l'enseignement. Il peut **participer à / mener des activités pédagogiques plus complexes et même contribuer à l'évaluation** des apprenants. Cela nécessite des compétences de partenariat avec son équipe de soin ou l'équipe enseignante, le patient n'est pas nécessairement associé à d'autres enseignants.

# Quelle place pour les patients ?

Inspiré des conclusions et propositions du [rapport DGOS "Participation des patients à la formation initiale des médecins"](#), ce tableau synthétise pour les différentes modalités de participation des patients les critères d'engagement. **Pour bien intégrer un patient, il faut que son profil corresponde aux savoirs et compétences associés attendus** pour la modalité de participation proposée. Ainsi ces attendus doivent être définis en amont et clarifié pour le patient et l'équipe pédagogique.

Selon les cas, ce sont **les savoirs dit "expérientiels"**, issus des expériences vécues du patient, qui sont mis en avant. En partant de **leur vécu, le témoignage des patients** illustre en particulier l'impact de la santé dans le quotidien, les conséquences psycho-sociales, des éléments qui ne peuvent être appris en lisant un manuel. Cela peut concerner des savoirs sur sa propre maladie ou encore l'usage du système de santé par exemple.

**Les savoirs dits "positionnés"** sont des savoirs **collectifs, qui peuvent être produits par des associations de patients** par exemple. Il peut s'agir d'enseignements issus d'enquêtes ou de consultation d'un grand nombre de patients ou d'une compilation de leurs témoignages, et éventuellement aussi des prises de positions associatives .

**Les savoirs dit "situés"** sont le reflet de la perspective individuelle du patient pour **répondre à une situation particulière**. Ils sont liés à l'adaptation à des situations nouvelles ou à la réponse à des cas complexes.

Ce tableau propose une grille de lecture pour identifier la bonne modalité de participation des patients en fonction des attendus pédagogiques de la session.

[Cliquez ici pour accéder au rapport de la DGOS](#)

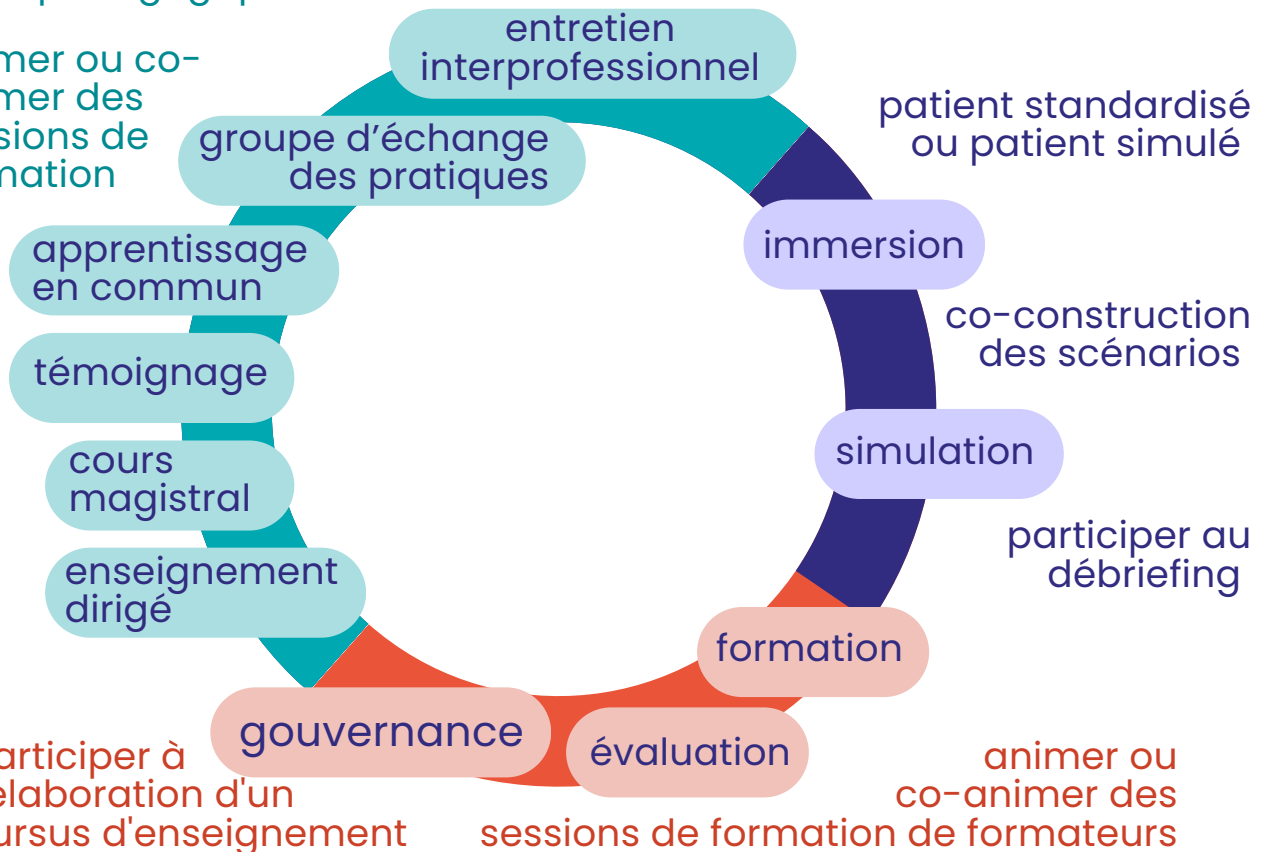
	Patient/usager témoignant	Patient/usager intervenant	Patient/usager co-enseignant
Degré d'implication	Faible	Modérée à importante	importante à forte
Types de savoirs mobilisés	Pas de co-construction	Co-construction éventuelle	Co-construction recommandée
Principales compétences à mobiliser	Savoirs tirés de l'expérience (implicites ou explicites)	Savoirs tirés de l'expérience + savoirs positionnés (collectifs)	Savoirs situés + savoirs théoriques
Type d'engagement recommandé	Écoute, communication	Réflexivité, travail en équipe	Travail en équipe, leadership
	Usager du système de santé	Usager du système de santé	Usager du système de santé
	Représentant des usagers	Représentant des usagers	Représentant des usagers
	Patient partenaire	Patient partenaire	Patient partenaire

# Quels types d'activités pédagogiques ?

Cette représentation est librement inspirée des conclusions du rapport de la DGOS "Participation des patients à la formation initiale des médecins" pour représenter **l'éventail des activités pédagogiques auxquels les patients peuvent prendre part**. Ces types d'interventions sont classées en trois grands ensembles : la contribution dans les enseignements traditionnels, la simulation / immersion, et la conception des programmes.

contribuer par un témoignage à visée pédagogique

animer ou co-animer des sessions de formation



## Focus : le patient et la simulation



Le patient peut prendre part à une reconstitution ou mise en situation. Il peut jouer le rôle du patient dans la relation soigné-soignant, son propre rôle ou un rôle de patient standardisé à partir d'un script prédéfini. La simulation peut être une modalité pédagogique de démonstration ou d'évaluation.

Chaque apprenant peut prendre part à une simulation, et celles-ci peuvent être en public ou retransmises en direct dans une autre salle pour le reste des étudiants. A noter que dans le cas où techniquement il est difficile de réaliser un grand nombre de sessions pour faire "passer tout le monde", le fait de d'analyser et de commenter en groupe une session réalisée par un autre étudiant représente un apport pédagogique non négligeable.

Le patient peut aussi contribuer à la préparation de la mise en situation, à la rédaction des scripts et au débriefing par exemple.

# Comment identifier / recruter des patients / usagers ?

Inspiré des conclusions et propositions du rapport DGOS "Participation des patients à la formation initiale des médecins", ce tableau synthétise pour les différentes modalités de participation des patients les critères d'engagement. Pour bien intégrer un patient, il faut que son profil corresponde aux savoirs et compétences associés attendus pour la modalité de participation proposée. Il faut le bon savoir au bon endroit et donc le bon patient au bon endroit. **Ainsi ces attendus doivent être définis en amont et clarifiés pour le patient et l'équipe pédagogique.**

## Focus : les représentants des usagers

Concernant les représentants des usagers, ceux-ci siègent en tant que représentants d'associations agréées par le Ministère chargé de la santé sur des critères d'indépendance et de transparence financière et de place des patients dans la gouvernance. Ils sont tenus de suivre une formation socle de 3 jours pour apprendre à porter une voix collective au service de l'amélioration de la qualité des soins, à l'information et l'application des droits des usagers, etc. Ils peuvent être des malades chroniques, des aidants ou bénévoles associatifs.

Dans les établissements de santé, ils siègent dans la Commission des Usagers mais aussi au sein du Conseil de surveillance. Des représentants siègent aussi au sein de Caisses primaires d'Assurance maladie et dans les instances de démocratie en santé territoriales. Des représentants peuvent aussi être présents au sein des Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS).

En savoir plus sur les représentants des usagers

## Mémo pour les équipes pédagogiques

	Usager du système de santé	Représentant des usagers
Identification initiale	Diffusion d'information auprès de la patientèle des enseignants	Diffusion d'information via les contacts des représentants des usagers
	Diffusion d'information via des association de patients et d'usagers	
Sélection	Selon aisance pour l'expression orale et adéquation entre vécu de l'usager et objectif pédagogique	Selon expérience et connaissances sur les sujets abordés
Préparation	Échange avec un membre de l'équipe pédagogique, pas de formation nécessaire	Formation de base des représentants des usagers et autres formations thématiques complémentaires
Accompagnement	Rencontre de présentation avec l'équipe pédagogique et du contexte de l'enseignement	
	Retour d'expérience systématique et mise en situation préalable si contribution au déroulé de l'animation	



# Comment identifier / recruter des patients / usagers ?

Le CI3P (Centre d'innovation du partenariat avec les patients et le public) créé en 2019, au sein du département d'enseignement et de recherche de médecine générale de l'Université Côte d'Azur, propose un processus de recrutement des patients / usagers partenaires pour la formation des étudiants en santé, restitué dans le tableau ci-dessous.

## Focus : les patients partenaires

De plus en plus de "patients partenaires" participent au sein des établissements de santé à des actions d'accompagnement des patients. Parfois directement intégrés au sein des équipes soignantes, ils peuvent être rémunérés pour leur activité, certains sont même salariés à plein-temps pour ces missions. Ils se distinguent des "patients experts", terme de moins en moins utilisé, et qui rend davantage compte d'une formation particulière reçue par le patient, tandis que le terme de "patient partenaire" traduit mieux leurs compétences collaboratives et leurs missions auprès des soignants et patients

En savoir plus sur les patients partenaires



## Mémo pour les équipes pédagogiques

### Patient / usager partenaire

#### Identification initiale

Diffusion d'informations et d'appels à candidatures relayés par internet et par les journaux locaux

Prise de contact du patient partenaire potentiel

#### Sélection

Entretien par un tandem médecin

Analyse du profil à partir d'un référentiel de compétences préétabli

Information, après l'entretien, de la décision

#### Préparation

En l'absence de formation préalable, proposition de participation à des événements ou formations

Co-conception d'un dispositif « test » pour confirmer les capacités à mobiliser ses savoirs

#### Accompagnement

Rencontre de présentation avec l'équipe pédagogique et du contexte de l'enseignement

Retour d'expérience systématique et mise en situation préalable si contribution au déroulé de l'animation



# Témoignages des étudiants en pharmacie

## Pour certains, les patients à la faculté, c'est déjà une réalité

Dans le cadre de nos enseignements coordonnés, il est mis en place depuis quelques années des interventions de patients experts. Ceci afin de nous permettre de prendre davantage conscience de ce qu'est de vivre avec telle ou telle maladie chronique, et ainsi de réfléchir à notre posture de futur professionnel. Ces interventions sont également l'occasion d'illustrer nos savoirs acquis en cours, afin de mieux les assimiler. Ces interventions sont très interactives et vivantes. Elles sont construites à partir du vécu des patients.

Témoignage #1

### Les objectifs de ces enseignements ?

- Mieux comprendre les enjeux posés par la maladie (qu'est ce que ça occasionne pour le malade, sa famille, son travail, les professionnels de santé,...)
- Initier une réflexion sur notre posture de futur pharmacien (comment faire pour mieux accompagner le patient? De quoi ont-ils besoin ?
- Nous aider à repérer dans nos cours ce dont nous aurions besoin de savoir pour mieux accompagner le patient

### Quelle forme ces enseignements prennent-ils ?

- Cours obligatoire avec 2h d'intervention sous forme de dialogue entre le patient et l'enseignante suivie de 30 minutes où les étudiants prennent la parole
- Avant l'intervention : Un questionnaire initial à remplir sur moodle, après l'intervention : Un questionnaire final
- Puis on a une évaluation à réaliser en trinôme (réaliser une affiche sur l'une des pathologies étudiées)

**Exemples de pathologies abordées ?** Sclérose en Plaque, Maladie de Crohn, Schizophrénie, Épilepsie, Diabète de type 1, VIH, Parkinson



Témoignage #2

Ce sont majoritairement des patients âgés, souvent à la retraite, qui interviennent de manière bénévole ou très peu rémunérée.

**Est ce que l'étudiant apprend du patient ou apprend au patient ?** L'étudiant apprend énormément du patient étant donné que ce parcours fait partie intégrante des enseignements dispensés par la faculté.

**Quel format d'enseignements ?** Les patients interviennent régulièrement lors des enseignements d'officine notamment, afin de participer au mieux aux simulations lors des TP. Ils demandent aux étudiants, sur la base du bénévolat, de simuler une prise en charge officinale sous forme de TP. Un autre type de témoignage est un petit discours à propos de leur expérience en fin d'un ou plusieurs cours.

## Pour les autres, des attentes fortes en lien avec les missions du pharmacien et leurs évolutions

Dans ma faculté, nous n'avons pas de patient qui intervient lors de nos enseignements alors qu'il serait vraiment intéressant d'interagir avec eux. En effet, pour le numérique en santé notamment, cela nous permettrait de pouvoir nous exprimer sur les nouvelles mises en place numériques, comme la création de mon espace santé, chose que l'on fait à l'officine mais sans expérience. Nous pourrions accompagner les patients qui ne savent pas se servir des outils numériques.

**Quel type de patient verrais-tu ?** Les seniors, qui sont une catégorie de personnes qui n'ont pas toujours accès à ces outils, ou même pas forcément les connaissances; les personnes en difficulté de compréhension (étrangers, personnes sous tutelle), les jeunes qui ne connaissent pas tout sur la santé ou ne sont pas sensibilisés.

**Pourquoi la présence du patient dans nos enseignements te semble-t-elle nécessaire?** Cela permettrait d'avoir une phase pratique pour s'entraîner et que ce soit concret parce que l'on a principalement que du théorique donc il est difficile d'appliquer nos connaissances une fois dans le monde du travail.

Témoignage #3



# Témoignages des associations de patients



**Pour les patients mettre un pied à l'université, c'est aussi la démocratie en santé**

## **En quoi est-ce important de venir partager votre expérience auprès de futurs professionnels de santé ?**

Etant maman d'une enfant atteinte d'une maladie chronique et investie dans l'association AFA- Crohn-RCH France, lorsque la gastro-pédiatre nous a proposé, à ma fille et moi-même, de venir témoigner auprès des étudiants en pharmacie auxquels elle donnait cours, cela m'a semblé être une occasion de parler de la maladie de ma fille et de mieux la faire comprendre.

Pour moi, l'objectif est d'éviter que d'autres patients passent par les mêmes mauvaises expériences que moi. Mais je voulais avant tout que mon témoignage permette aux futurs pharmaciens de mieux repérer les symptômes de la maladie de Crohn et orienter les patients non diagnostiqués vers les spécialistes ad-hoc et les personnes diagnostiquées ayant besoin de soutien ou d'information vers l'AFA.

## **Était-ce un exercice facile ?**

### **Les étudiants étaient-ils réceptifs ? curieux ?**

La première fois que je suis venue à la faculté de pharmacie, j'ai été impressionnée par les locaux et la taille de l'amphithéâtre, mais heureusement nous avons bien préparé cette intervention avec un formidable accueil des enseignants et des étudiants référents de cette journée patients. Les étudiants se sont montrés très intéressés, ils ont posé beaucoup de questions. J'ai particulièrement apprécié les temps en petits groupes, dans les salles annexes, avec des thèmes à aborder. Ce dispositif a vraiment permis des échanges plus poussés. J'ai ainsi pu parler de tous les sujets sans tabou et, je l'espère, transmettre mon expérience aux étudiants.

## **Et si c'était à refaire ?**

J'ai participé à cette journée annuelle d'enseignement avec ma fille à plusieurs reprises (4 fois) dont une fois en distanciel l'année du Covid. Chaque fois que cette journée se terminait, j'étais ravie d'avoir participé avec le sentiment d'avoir été utile. Je ne sais pas vraiment si les étudiants se souviendront de ma fille et de moi. Mais si dans leur travail futur en officine l'un d'eux voit un jour un patient avec des symptômes et qu'il pense à mon témoignage en se disant « ça me rappelle la dame à la fac » et qu'il oriente cette personne vers le bon médecin ou la bonne association, alors c'est que cela valait la peine de venir à la rencontre des étudiants.

Je sais que la gastro-pédiatre souhaitait développer la présence des patients au sein de certains cours en dehors de cette journée dédiée. J'étais très enthousiaste à cette idée. Même si mes disponibilités professionnelles ne me permettront pas forcément d'y participer. Il me semble crucial de développer la présence des patients au sein des cours.

Barbara Etinzon, administratrice Afa Crohn RCH France

# Référentiel de compétences numérique une nouveauté pour la rentrée 2024

Pour répondre aux défis des nouveaux usages professionnels du numérique dans la santé et des nombreux enjeux associés, le Ministère chargé de la Santé a construit et publié un référentiel de compétences dédié au numérique en santé. Applicable à l'ensemble des étudiants en santé, il aborde 5 grands thèmes :



## Thèmes

## Exemples de compétences du référentiel

### Données de santé

- identifier les critères d'accès aux données des usagers : connaître le cadre réglementaire et la notion d'équipe de soins
- comprendre le cycle de vie de la donnée de santé numérique



### Cybersécurité en santé

- comprendre les enjeux de l'identification électronique appliquée au secteur de la santé
- réagir en cas d'incident de cybersécurité en santé



### Communication en santé

- adopter les bonnes pratiques et les bons outils pour interagir et partager des données de santé
- connaître les bonnes pratiques en cas de connexion à des plateformes



### Outils numériques en santé

- connaître la responsabilité associée à la décision médicale
- utiliser les services associés au Dossier Médical Partagé (DMP) et à Mon Espace Santé (MES)

### Télesanté

- être en mesure de distinguer téléconsultation, téléassistance, télésurveillance, téléexpertise et télésoin
- choisir les outils de télesanté adaptés à sa pratique et selon les préférences des patients et des usagers

[Télécharger le référentiel de compétences](#)

## Où faire intervenir le patient ?

Nous proposons dans ce guide des exemples pour illustrer la pertinence de l'intervention des patients. Notre idée est de proposer des illustrations selon les compétences et les objectifs pédagogiques qui peuvent être visés et d'y associer la bonne modalité d'intervention du patient (témoin, intervenant, co-enseignant) et donc de bien le choisir (patient, représentant des usagers, patient partenaire). Intégrer "le bon patient au bon endroit" est un point essentiel pour assurer le succès de leur participation.

- **Exemple 1 :** Cycle de vie de la donnée / Accès aux données avec **un représentant des usagers** qui participe **en tant que patient-intervenant**
- **Exemple 2 :** Interactions entre professionnels et avec l'utilisateur avec les outils numériques avec **patient/aidant** qui participe **en tant que témoin**
- **Exemple 3 :** Pratiquer la télésoin en lien avec l'équipe de soins et l'utilisateur, avec **un patient partenaire** qui participe **en tant que patient co-enseignant**

## Exemple 1

**1 compétence** Cycle de vie de la donnée / Accès aux données

Compétences 1.2 et 1.3 du référentiel

**1 modalité de participation** Usager intervenant



**Si le patient intervenant est un représentant des usagers**

### Coté patient

En tant que patient / usager intervenant, je peux témoigner de mon expérience personnelle ou aussi au nom du collectif sur des enjeux et questions de patients et usagers, à l'occasion d'un cours magistral par exemple.

- Il s'appuie sur son expérience de représentant des usagers pour porter une parole au delà de son expérience personnelle
- Il peut partager un savoir collectif issu des expériences recueillies avec son association ou lors de son mandat de représentant des usagers
- Il peut utiliser des ressources associatives complémentaires pour dresser un panorama complet, et s'adapter aux objectifs pédagogiques de l'enseignement

**Illustration de ce que peut rapporter le patient sur cette compétence, en repartant de l'expérience des patients en pharmacie et des usages numériques**

“Il faut bien comprendre que les patients ont une maîtrise très hétérogène des enjeux du numérique. Pour beaucoup d'entre nous, la confusion est vite faite entre notre dossier médical chez le médecin, la carte vitale, Mon Espace Santé, le QR code sur notre ordonnance, le Dossier Pharmaceutique ou encore les bases de données utilisées pour la recherche. 14 millions de personnes en France sont considérées comme éloignées du numérique, cela touche donc bien au delà des seniors auxquels on pense en premier lieu souvent.

Il y a un intérêt à pouvoir informer les patients, au delà du cadre strictement légal avec un langage simple, pour qu'ils puissent faire des choix éclairés et profiter quand ils le peuvent et le veulent des avantages, pour eux-même ou pour le collectif, du cycle des données de santé. Où sont nos données, qui y a accès ? pour en faire quoi ?

Voici les questions que nous entendons le plus au sein des associations de patients, et qui pourraient vous être posées au comptoir demain, avec le développement du numérique dans les parcours de santé...”

## Exemple 1

**1 compétence** Cycle de vie de la donnée / Accès aux données

Compétences 1.2 et 1.3 du référentiel

**1 modalité de participation** Usager intervenant

### Coté étudiant

Le point de vue des patients m'est utile, mieux communiquer, c'est d'abord mieux se comprendre !  
Surtout quand nous même nous ne comprenons pas forcément bien le sujet.

### Exemples d'objectifs pédagogiques

- J'associe à la notion d'équipe de soin la notion de consentement du patient dans la gestion des données de santé
- Je peux assurer mon rôle concernant l'information des patients dans l'usage des services socles du numérique en santé ou encore concernant les droits du RGPD

### Illustration pour un étudiant de ce que peut apporter sur cette compétence l'intervention des patients, en lien avec la pharmacie et les usages numériques

"Le rôle du pharmacien s'est renforcé autour du numérique et va s'amplifier sans aucun doute dans les années à venir. En tant que future professionnelle, comprendre quels types de questionnements se posent les patients c'est utile.

Il faut détricoter certains amalgames et c'est parfois à l'officine que les questions reviennent, comme nous sommes les seuls professionnels de santé de proximité, accessibles sans rendez-vous et gratuitement.

Avec l'arrivée de l'ordonnance numérique par exemple, ce sont des questions qui risquent de revenir plus souvent et il nous faudra apporter des réponses claires et pédagogiques.

C'est aussi indispensable d'avoir ces éléments en tête avec l'usage de Mon Espace Santé qui est en augmentation. Nous devons prendre conscience de ces enjeux de communication, pas si nouveaux d'ailleurs avec le Dossier pharmaceutique et son nouveau fonctionnement."



étudiante en pharmacie

## Exemple 2

**1 compétence** Interactions entre professionnels et avec l'utilisateur

Compétences 3.1 et 3.2 du référentiel

**1 modalité de participation** Patient ou usager témoin



### Coté patient

Je témoigne au nom de mon expérience personnelle de patient, aidant, usager.

**Si le patient témoin est un patient / aidant**

- Il s'appuie sur son propre vécu pour témoigner, en lien avec le thème de l'enseignement
- Son témoignage peut s'ajouter à celui d'autres patients pour enrichir les retours
- Les échanges avec les étudiants permettent de faire comprendre comment le numérique s'est inséré dans parcours de santé et comment il l'a vécu

**Illustration de ce que peut rapporter le patient sur cette compétence, en repartant de l'expérience des patients en pharmacie et des usages numériques**

“En tant que patient je vois un réel intérêt à ce que mes professionnels de santé communiquent au mieux entre eux et avec moi, j'ai plusieurs pathologies chroniques et il arrive bien sûr d'avoir d'autres petits pépins de santé.

Mais je suis assez dérangé de voir que certains utilisent leur boîte Gmail quand d'autres passent par la messagerie sécurisée de Mon Espace Santé ou d'autres plateformes. Cela me questionne car les données de santé sont sensibles et je n'ai pas forcément envie qu'elles soient exposées aux quatre vents. En même temps, j'ai connu des situations de rupture de parcours car une lettre de compte-rendu n'arrive pas à destination, et cela peut arriver au format papier comme électronique !

J'ai notamment un parcours de santé mentale, et trop souvent quand un professionnel le découvre, son regard change. Sa prise en charge aussi et je suis moins bien soigné pour mes douleurs ou par exemple mes soins dentaires. Je tiens donc à garder une certaine maîtrise sur “mon équipe de soin” et à ce que mon dossier médical ne soit pas exposé à des professionnels sans que je le sache. C'est important pour moi que le partage de mon dossier et mes échanges avec mes professionnels soient tracés et sécurisés autant que possible.”



## Exemple 2

**1 compétence Interactions entre professionnels et avec l'utilisateur**

Compétences 3.1 et 3.2 du référentiel

**1 modalité de participation Patient ou usager témoin**



**étudiant en pharmacie**

### Coté étudiant

Le vécu des patients m'est utile, eux comme nous sommes concernés par les mêmes enjeux.

### Exemples d'objectifs pédagogiques

- J'associe à la notion d'équipe de soin une utilisation adaptée des outils de communication
- Je replace les enjeux éthiques de communication numérique au regard de la perspective des patients
- En adoptant les bonnes pratiques, je les diffuse, dans l'officine mais aussi en dehors

### Illustration pour un étudiant de ce que peut apporter sur cette compétence l'intervention des patients, en lien avec la pharmacie et les usages numériques

“Alors que la notion d'exercice coordonné avec les professionnels de santé du territoire, notamment dans les MSP (maison de santé pluridisciplinaire) ou CPTS (communauté professionnelle territoriale de santé) prend toujours plus d'ampleur, la nécessité de communication s'impose à nous.

Mais nous ne voyons cette activité que par notre propre perspective et intérêt, sans prendre en compte la manière dont les patients peuvent vivre cette situation. Aujourd'hui ils ne voient pas ces échanges entre professionnels, mais nous échangeons de plus en plus directement avec eux.

Nous mettons souvent les critères de sécurité ou d'éthique un peu de côté si elles nous compliquent la vie dans le numérique. Pourtant nous avons de plus en plus de moyens appropriés pour le faire.

Entendre le vécu et les interrogations des patients nous aide à prendre conscience de l'importance d'utiliser ces outils. L'envoi d'ordonnance par la messagerie sécurisée par le patient dans Mon Espace Santé en est un bon exemple. Le témoignage de patients couplé aux apports pédagogiques des enseignants était intéressant.

Je suis mieux équipé demain pour parler de l'Identité Numérique de Santé au comptoir, surtout quand je dois demander une pièce d'identité au patient.”



## Exemple 3

1 compétence

**Pratiquer la télésanté en lien avec l'équipe de soin et l'utilisateur**

Compétences 5.1 du référentiel

1 modalité de participation

**Patient co-enseignant**



### Coté patient

Je participe à la construction des situations de simulation et à l'évaluation des étudiants.

J'apporte mon expertise personnelle et donne des conseils aux étudiants pour qu'ils puissent progresser.

**Si le patient co-enseignant est une patiente partenaire**

- **Il s'appuie sur son expérience de patient pour retranscrire dans l'exercice pédagogique son vécu dans le parcours de santé**
- **Il peut intégrer dans l'activité pédagogique des éléments de témoignages, situations vécues, qui peuvent être issus de son expérience dans l'accompagnement d'autres malades**
- **Il utilise ses compétences pour apporter une analyse réflexive dans l'activité pédagogique selon les situations de patient / exemples et les réponses des étudiants**

**Illustration de ce que peut rapporter le patient sur cette compétence, en repartant de l'expérience des patients en pharmacie et des usages numériques**

Après avoir moi même vécu l'expérience de la maladie et du parcours de soins, j'ai décidé par mon témoignage d'aider d'autres patients qui ont pu traverser les mêmes épreuves.

Mon engagement s'est renforcé au fil des années, alors que ma connaissance des parcours de santé s'est affinée et en accompagnant une diversité de malades, avec des profils et situation médicales variées. Après avoir bénéficié d'une formation sur le sujet j'ai été intégrée en tant que patient partenaire au sein de l'équipe du service à l'hôpital et j'interviens désormais aussi auprès des étudiants à la Faculté.

Dans ma maladie j'ai été suivie avec un protocole de télésurveillance. Un des oncologues de l'hôpital où j'accompagne des patients m'a proposé de participer à certains enseignements à la Faculté. En construisant avec lui le cours nous avons voulu montrer comment les outils numériques et l'organisation des professionnels autour permet un meilleur suivi des patients en oncologie. Ainsi nous avons mis en place des saynètes à destination des étudiants, en simulant des téléconsultations, étapes d'un protocole de télésurveillance et séances de télésoin en éducation thérapeutique avec un pharmacien, pour montrer l'intérêt et les limites de chacune de ces pratiques pour le patient et le pharmacien.

## Exemple 3

1 compétence

**Pratiquer la télésanté en lien avec l'équipe de soin et l'utilisateur**

Compétences 5.1 du référentiel

1 modalité de participation

**Patient co-enseignant**



**étudiante en pharmacie**

### Coté étudiant

Je m'entretiens avec un patient dans le but d'acquiescer les bons réflexes et la bonne attitude face à lui !

### Exemples d'objectifs pédagogiques

- **J'apprends à établir un climat de confiance et de respect avec mon patient dans les usages numériques (télésanté)**
- **J'utilise des techniques de communication verbales et non verbales appropriées**
- **J'associe chacune des pratiques de télésanté à sa place dans le parcours de soin et à ses avantages et limites et j'identifie la place du pharmacien**

### Illustration pour un étudiant de ce que peut apporter sur cette compétence l'intervention des patients, en lien avec la pharmacie et les usages numériques

Nous avons bien vu depuis la crise Covid une augmentation de l'utilisation des outils numériques pour faire des téléconsultations par exemple. L'apport de ces simulations avec le patient partenaire a rendu l'enseignement très dynamique et les mises en situation étaient précieuses pour bien resituer chacun des usages de la télésanté.

Cela est utile quand nous avons une borne de téléconsultation dans l'officine, que nous devons accompagner un patient à son utilisation, ou dans d'autres utilisations pour par exemple pouvoir réaliser des parties des entretiens pharmaceutiques en distanciel ou bien faire partie du cercle de soins du patient dans son protocole de télésurveillance.

Le décryptage avec le patient partenaire des situations m'a permis de bien comprendre les avantages directs pour le patient et comment la télésanté vient s'intégrer dans les parcours de santé.