

Rapport de recherche scientifique

Résumé

DoNuTS

Domicile – Numérique – Travail de Soins

Les usages des technologies numériques dans le soin à domicile. Analyse du travail réel des professionnels de plusieurs structures de santé

Vanina Mollo
Baharak Pentecôte
Juillet 2024

Les soins à domicile ont connu un important développement ces dernières décennies, et demeurent en perpétuel essor du fait notamment de l'évolution démographique et de la réduction des durées d'hospitalisation. Enjeu majeur de santé publique, les prises en charge à domicile évoluent et concernent de plus en plus des affections de longue durée, évolutives, qui entraînent souvent une détérioration de la qualité de vie et sont parfois associées à une diminution de l'autonomie, des incapacités, voire une invalidité. Ces évolutions impactent fortement le travail des professionnels des secteurs sanitaire et médico-social qui, au-delà du nombre de patients qui est en constante augmentation, doivent prendre en charge des patients polypathologiques avec des parcours de soins de plus en plus lourds et complexes, qui nécessitent du temps et des compétences particulières. Pour accompagner ces (r)évolutions et répondre au mieux aux besoins des patients, de nombreuses initiatives ont été créées depuis les années 2000, destinées notamment à développer l'interprofessionnalité et le numérique.

Cette recherche s'inscrit dans le champ de l'ergonomie de l'activité, et vise à comprendre le rôle des technologies numériques dans le travail quotidien des professionnels de santé intervenant à domicile, ainsi que leurs impacts sur la collaboration et coordination interprofessionnelles. Les objectifs sont d'une part, de faire un état des lieux des outils numériques disponibles et d'analyser leur utilité et leur utilisabilité du point de vue des professionnels utilisateurs, et d'autre part d'étudier comment les outils numériques sont effectivement utilisés dans le travail au quotidien des professionnels afin de comprendre leurs impacts sur les conditions de travail, sur la collaboration interprofessionnelle et sur la prise en charge des patients.

La méthodologie, fondée sur la théorie ancrée, s'est appuyée sur approche qualitative et pluricentrique en intervenant sur cinq terrains différents : une Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS), deux services publics d'Hospitalisation à Domicile (HAD), dont l'un avec deux spécialités distinctes, et une Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP). Ce choix visait à rendre compte de la diversité des formes de pratiques de soins à domicile et de la place du numérique, et à mener des analyses en miroir au sein de structures similaires (2 HAD) mais ayant des pratiques numériques différentes. Les méthodes ont combiné des observations de terrain, des entretiens et des enquêtes quantitatives par questionnaires.

Si les technologies numériques sont intégrées dans le quotidien de l'activité des professionnels, elles transforment le travail. Les résultats montrent comment et pourquoi les professionnels font le choix de les utiliser ou pas, de détourner leurs usages ou encore de construire d'autres usages. Les outils numériques peuvent constituer une ressource à l'activité et développer le pouvoir d'agir des professionnels. La centralisation des informations facilite l'accès et la transmission des informations, et permet un gain de temps, par exemple en limitant les saisies multiples. Les professionnels peuvent également bénéficier, grâce au numérique, de marges de manœuvre organisationnelles pour réaliser certaines actions. Mais les promesses portées par les outils numériques, comme la sécurisation des données de santé, peuvent également entrer en conflit avec les autres exigences de l'activité, entraînant des contraintes supplémentaires voire un rejet des outils au profit d'outils adaptés mais non sécurisés. Par ailleurs, les technologies ne peuvent pas substituer à toutes les dimensions de l'activité, comme la relation aux patients et la coordination interprofessionnelle. Cette dernière est une caractéristique essentielle du soin à domicile ; elle requiert un minimum de connaissances communes et une activité dialogique pour permettre une prise en charge efficiente, ce qui n'est pas garanti par les supports numériques existants.

L'ensemble des résultats conclut à la nécessité de prendre en compte les besoins réels des utilisateurs dans la conception des technologies numériques, et de développer une véritable ingénierie de l'accompagnement au déploiement et à l'usage qui soit adaptée aux besoins de l'activité de l'ensemble des utilisateurs.

Le numérique a une place de plus en plus centrale dans le travail. Sortir d'une vision technocentrée où la technologie est considérée uniquement comme un moyen de réalisation du travail, extrinsèque à l'activité, devient plus qu'une nécessité. C'est un enjeu majeur pour développer des systèmes de travail soutenables.