Sarah reçoit des photos de patients sur son propre téléphone

Que faire quand l'outil de l'équipe n'est pas fait pour les données de santé ?

LA SITUATION

Sarah, 30 ans, est collaboratrice depuis trois semaines dans une maison de santé. L'équipe se coordonne dans un groupe sur une messagerie grand public, créé pendant la crise sanitaire : une centaine de messages par jour. Les infirmières y envoient des photos de plaies, les médecins des résultats, avec les initiales, l'âge et le hameau du patient. Tout le monde répond en quelques minutes. Une infirmière attend l'avis de Sarah sur une photo envoyée il y a dix minutes.

1 Qui peut voir ce qui passe dans ce groupe ?

CE QU'ELLE A REGARDÉ	CE QU'ELLE A TROUVÉ
Les membres du groupe	Trente et une personnes, dont neuf qui ne travaillent plus à la maison de santé : d'anciens remplaçants, une ancienne secrétaire.
Ce qui permet de reconnaître un patient	Aucun nom. Mais des initiales, un âge et un hameau, dans une commune de 1 200 habitants : chacun sait de qui il s'agit.
Son téléphone	Les photos reçues vont dans sa galerie, sauvegardée chaque nuit dans son espace personnel en ligne, avec ses photos de famille.
La messagerie sécurisée de santé	La maison de santé en dispose. Les médecins s'en servent pour les courriers, presque personne pour les échanges rapides.

Le groupe rend un vrai service : une infirmière au domicile d'un patient obtient une réponse en quelques minutes. Mais chaque photo envoyée peut finir dans la galerie de trente et un téléphones, dont neuf hors de l'équipe.

2 Quelles sont ses options ?

OPTION	CE QU'ELLE APPORTE	CE QU'ELLE COÛTE OU RISQUE
Faire comme toute l'équipe	Elle répond vite, et elle s'intègre à une équipe qu'elle vient de rejoindre.	Des photos de patients dans son espace en ligne, et sur neuf téléphones hors de l'équipe. Ce qu'elle envoie, elle ne peut plus le reprendre.
Quitter le groupe et n'utiliser que la messagerie sécurisée	Plus aucune donnée de patient ne passe par son téléphone personnel.	Personne ne lit cette messagerie dans l'heure. Elle rate les demandes urgentes, et s'isole dès son arrivée.
Garder le groupe pour l'organisation, parler des patients sur la messagerie sécurisée	Elle garde le lien rapide avec l'équipe, et les données des patients restent dans un outil fait pour elles.	Elle doit convaincre une équipe habituée au groupe depuis six ans, et appeler quand c'est urgent tant que les autres n'ont pas suivi.

3 Que décide Sarah, et pourquoi ?

LA DÉCISION

Elle reste dans le groupe, mais n'y envoie plus rien qui concerne un patient. Elle rappelle l'infirmière tout de suite, par téléphone. Le soir même, elle empêche la messagerie d'enregistrer les photos dans sa galerie, et efface celles déjà reçues, y compris en ligne. Elle demande à la coordinatrice de retirer les neuf anciens membres, et d'inscrire le sujet à la prochaine réunion d'équipe avec une proposition : le groupe pour l'organisation, la messagerie sécurisée pour les patients, et participer à installer et rappeler un cadre de référence de bonnes pratiques. Elle a tranché sur une seule question : qui peut lire ce qu'elle envoie ? Aujourd'hui, neuf anciens membres, et quiconque a accès à l'un des trente et un téléphones. Sa décision lui coûte des appels en plus, et le risque de passer pour la nouvelle qui donne des leçons.

J0	J2	J10	J30
Infirmière rappelée, photos effacées, enregistrement coupé	Neuf anciens membres retirés du groupe	Proposition présentée en réunion d'équipe	Bilan : qui passe par la messagerie sécurisée ?

4 Les points de vigilance pour Sarah

POINT	CE QU'IL FAUT RETENIR
Sans le nom, une donnée de santé reste une donnée de santé	Sur un petit territoire, des initiales, un âge et un lieu suffisent à reconnaître quelqu'un. Protégez ces messages comme le dossier lui-même.
Demandez qui peut lire avant de demander comment ça marche	Faites lister les membres d'un groupe ou les accès d'un outil. N'y gardez que ceux qui soignent le patient.
Votre téléphone personnel n'est pas un outil du cabinet	Ce qu'il reçoit peut partir dans vos sauvegardes personnelles. N'y gardez aucune donnée de patient.
Laissez à l'équipe ce qui lui sert	Une équipe change plus volontiers d'habitude quand elle garde ce qui marche. Proposez de garder le groupe pour l'organisation, plutôt que de le supprimer.

