2nde JNBDS 12 juin 2018

Atelier n° 1

Services de questions-réponses en santé

Animé par :

Sandrine Lebastard (Cité de la Santé)

Lise Pacchiano (Service Médical Assurance Maladie - Centre Ouest)

RNDH

PARIS biu Santé

Définition

- **Différentes appellations** : service de référence virtuel, service de renseignement à distance, service de questions-réponses en ligne…
- **Principe** : question posée en ligne par l'usager et prise en charge par une équipe de bibliothécaires ou documentalistes et traitées dans un délai déterminé.
- Le service s'appuie généralement sur une **charte,** qui définit les droits et devoirs de l'usager, précise le délai de réponse et le champ des questions traitées (pas de consultation juridique ou médicale, pas de corrigés, pas de devoirs-types ou bibliographies exhaustives, etc.).
- Possibilité ou non d'accéder à la **base de connaissances** constituée des questions précédemment traitées
- Présence éventuelle sur les **réseaux sociaux** : Facebook, Twitter…

Finalités

- **Enjeux et opportunités** pour les bibliothèques
  - Toucher un public différent qui ne fréquente pas la bibliothèque physique ou qui est éloigné
  - (Ré)-affirmer le rôle du bibliothécaire / documentaliste expert qui sait sélectionner et valider l'information, face à la concurrence des moteurs de recherche
  - Possibilité de mutualiser les compétences de plusieurs établissements ou partenaires

Panorama des services de questions-réponses en ligne

SRV	Producteur	Public visé	Contenu	Partenaires / réseau	
BIUMINFO	BIU Santé	Étudiants et professionnels de santé	Spécialisé Santé		
Questions-Santé	Cité de la Santé (Bibliothèque des sciences et de l'industrie, Paris)	Toute personne qui cherche de l'information sur la santé, qui est préoccupée par une question de santé, qu'elle soit malade, proche de malade, professionnel de santé ou simple citoyen.			
Cap 'Culture Santé	Médiathèque du Bachut, Lyon	Tout public		Partie du Guichet du Savoir dédiée à la santé	"Pas de diagnostic ni de conseil médical, juste des clés pour mieux appréhender votre santé"
Chasing the Sun	Bibliothécaires en santé australiens et anglais	Professionnels de santé		South Australian Health Library Network, health libraries from the Victoria, the Northern Territory and the Australian Capital Territory in Australia, and members of the SouthWest Region of the UK National Health Service.	"An international out-of-hours virtual reference service for health professionals"
PasseportSanté.net	Société Oxygem (Privé)	Grand public			"information pratique, fiable, objective et indépendante sur la prévention de la maladie et l'acquisition de saines habitudes de vie. « FAQ, chat et forum
Doctissimo	Doctissimo (Privé)	Grand public			"Volonté d'éclairer le patient face à la complexité du médical et du para-médical »
Azimut	SCD d'Aix-Marseille Université	Étudiants de l'université concernée	La BU santé participe au SRV mis en place par son SCD		
Boomerang	Bibliothèque interuniversitaire de Montpellier	Étudiants de l'université concernée	BU santé		
BUmerang	Bibliothèque Clermont Université	Étudiants de l'université concernée	BU santé		
Interroger un bibliothécaire	Bibliothèque de l'Université de Nice Sophia Antipolis	Étudiants de l'université concernée	BU santé		
REL : le service de renseignement en ligne	BU Lyon 1	Étudiants de l'université concernée	BU santé		

D'après le document Les Services de référence virtuels.
C. Tellaa - URFIST/BIU Santé. 2017
Mise à jour juin 2018

Panorama des SRV

SRV	Producteur	Public visé	Contenu	Partenaires / réseau	
UBIB	Réseau des Universités de l'Ouest Atlantique (RUOA)	Communauté universitaire des universités participantes	Pluridisciplinaire	23 SCD d'universités métropolitaines et ultramarines	Chat du lundi au vendredi de 9h à 18h, ou par courriel
Une question	Réseau des Bibliothèques - Université de Toulouse	"Tout le monde peut poser des questions"	Pluridisciplinaire	Les 7 bibliothèques universitaires de Midi-Pyrénées	Chat du lundi au vendredi de 9h à 18h, ou par courriel
SINDBAD (Service d' INformation Des Bibliothécaires A Distance)	BnF	Tout public	Encyclopédique Accès à une sélection de questions classées par thèmes		Chat du lundi au vendredi de 13h à 17h, téléphone du lundi au vendredi de 10h à 13h ou par courriel
Eurekoi	Bpi et Service de la lecture publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles	Tout public	Encyclopédique Accès à la base de connaissances	Réseau de 46 bibliothèques de lecture publique françaises et belges	
SI@DE (Services d'information @ la demande)				Réseau de coopération (bibliothèques francophones)	et aussi label de qualité
Open DOC	Service Médical de l'Assurance Maladie	Clients internes : Praticiens Conseils	Santé	Réseau expert de 6 services de documentation	

D'après le document Les Services de référence virtuels.
C. Tellaa- URFIST/BIU Santé. 2017
Mise à jour juin 2018

Panorama des SRV

- **SRV étrangers, francophones et généralistes** :
  - Bibliothèque virtuelle des bibliothèques publiques en Communauté française de Belgique *(pas de thématique santé)*
  - Service InterroGE (bibliothèques de la Ville de Genève)

    « La réponse est humaine » *(site généraliste)*
  - reponseatout.ca : service de référence virtuelle coopérative (RVC) des bibliothèques publiques du Québec (*site généraliste)*

Questions-santé

- Producteur : Cité de la santé
- Date de création : octobre 2008
- Accès : Gratuit sans inscription, interrogation via un formulaire en ligne et réponse par mail http://www.cite-sciences.fr/fr/au-programme/lieux-ressources/cite-de-la-sante/questions-sante/posez-votre-question/
- Délai de réponse : 72 heures
- Outil utilisé : système de gestion de contenu libre Typo 3
- Equipe dédiée : 5 répondants potentiels
- Publication des réponses : oui si autorisée par l'internaute et après anonymisation de la question
- Réseaux sociaux : non

La genèse de Questions-santé

- Ouverture fin octobre 2008
- Développement du portail de la Cité de la santé
- Vocation nationale de la Cité
- Contexte Cité : profiter du lancement de l'expo temporaire « Epidemik »

La genèse de Questions-santé (suite)

- Environnement des services de réponse à distance :

- Contraintes techniques

→création d'un service propre à la Cité de la santé

Les coulisses de Questions-santé

- L’équipe
- Formations et compétences
- Le circuit de traitement d'une question, élaboration d'une réponse

Les coulisses de Questions-santé (suite)

- Outils et capitalisation
- Coopération : partenaires et réseaux
  Conseillers de la CDS

  Réseaux
- Création de FAQ
- Empathie vis-à-vis de l'internaute

Questions-santé

- Domaines couverts : tous les domaines intéressant la santé
- Les questions de santé et de prévention
- Les enjeux de santé publique
- Les évolutions des connaissances médicales
- Les pathologies et leurs thérapeutiques
- Les handicaps physiques et mentaux : de leur prévention à leur prise en charge
- Les droits aux soins, la prise en charge et les procédures

Questions-santé

- Nombre questions reçues par an : **+ de 800 en 2017**
- Trafic moyen : **+ de 3 questions par jour ouvré**
- **Participation au réseau Eurekoi** pour les questions santé
- Quelle réponse peut-on obtenir ?

Il ne s'agit pas d'une consultation médicale

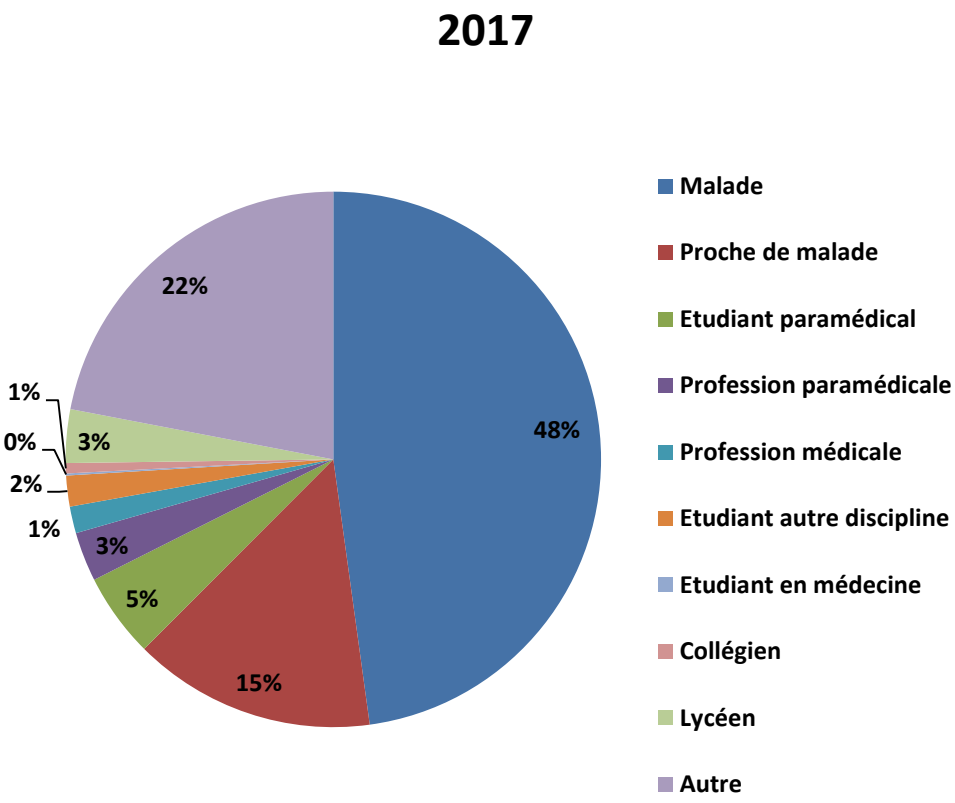
Questions-santé

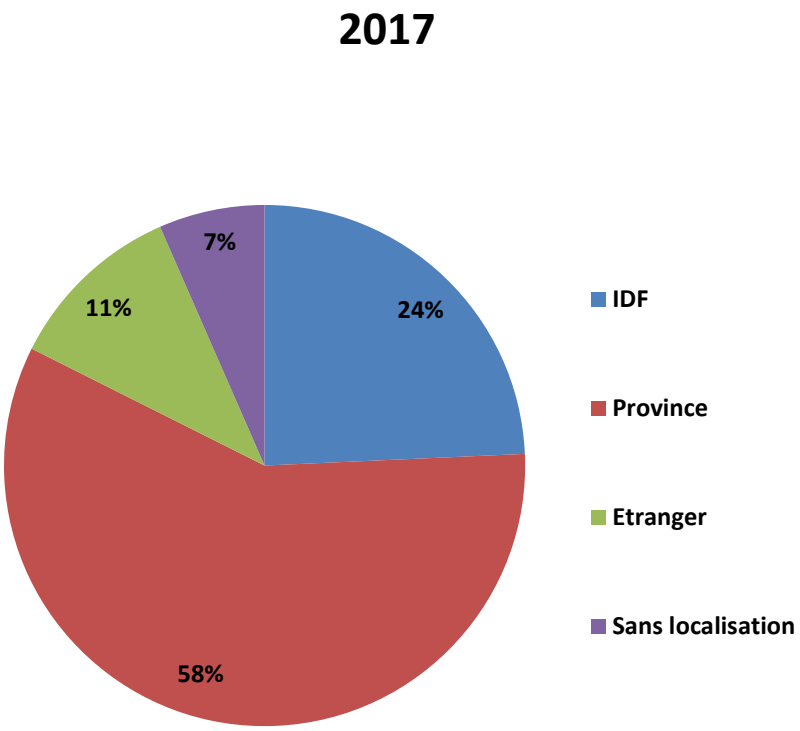
Typologie des questions :

- Travail scolaire, mémoire infirmier, bibliographie…
- Renseignement factuel (lieu de soin, IRM ouvert…)
- Etat de la recherche sur une pathologie, un traitement
- Recherche de consensus scientifique sur une question qui fait débat
- Recherche d'informations pour comprendre une situation de santé, anticiper sur son évolution, prendre une décision, mieux dialoguer avec ses soignants …

Questions-santé

- **Publics :**





Questions-santé

Évaluation :

- En attente d’un formulaire de satisfaction
- Des mails spontanés exprimant toujours une satisfaction
- Internautes « réguliers » qui reposent des questions
- Service connu par des « amis »

Open Doc

- Producteur : Service Médical de l'Assurance Maladie
- Date de création : 2009
- Accès : Réservé au personnel du Service Médical de l'Assurance Maladie
- Délai de réponse : 4 jours ouvrés pour les bibliographies médicales
- Outil utilisé : applicatif interne
- Equipe dédiée pour les bibliographies médicales : 7 documentalistes, répartis sur le territoire
- Publication des réponses : oui , après anonymisation de la question
- Réseaux sociaux : non

La genèse de Open Doc

- 2009, mutualisation des services de documentation

Continuité de service

Amélioration du degré d’expertise et de performance

Transfert d’activité pour les recherches complexes vers un groupe d’experts documentaires inter sites

Open Doc en quelques mots …

Open Doc, **l'interface avec les usagers**

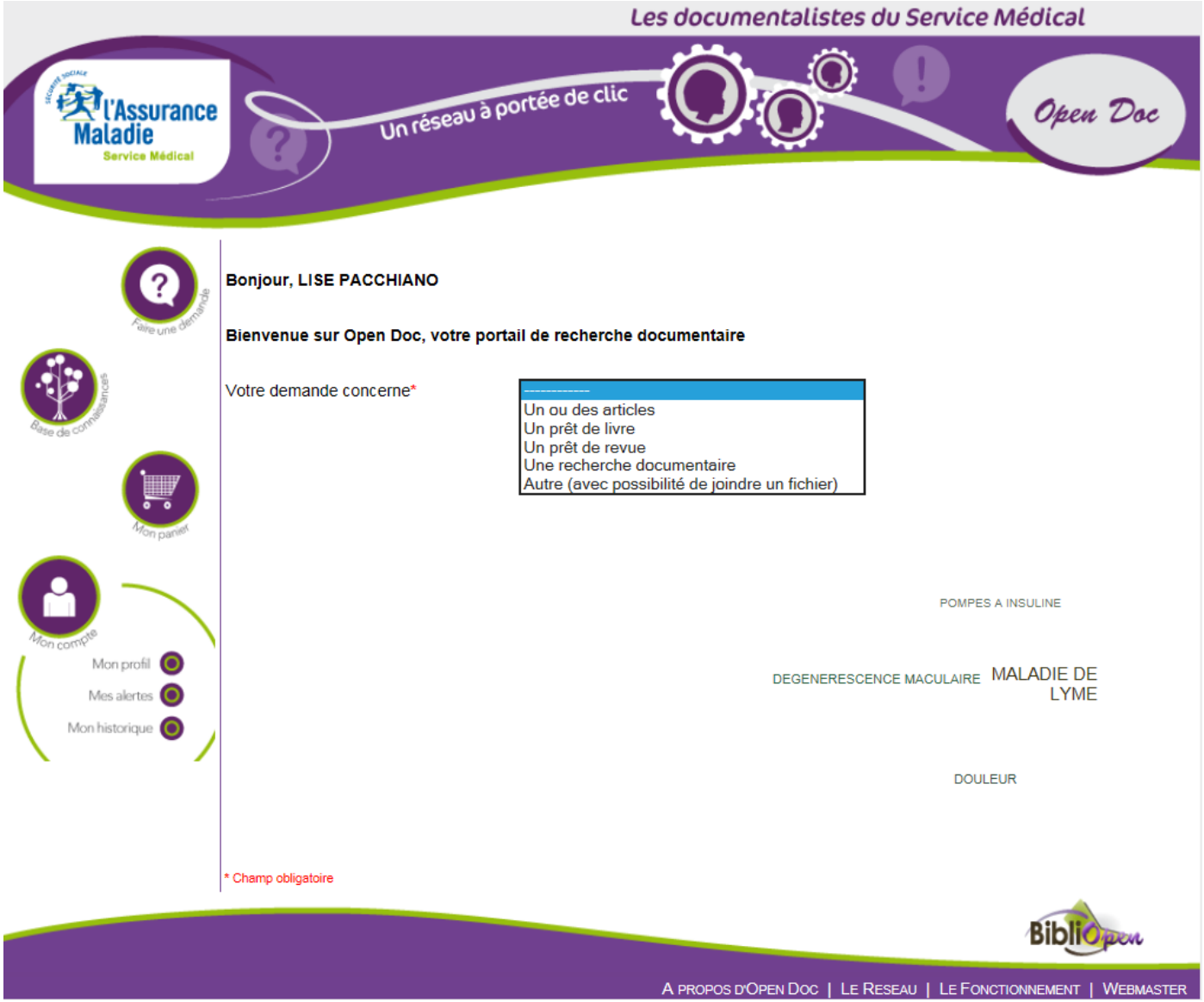
Une interface unique pour toutes les demandes de documentation.
Les demandes simples sont traitées par le service de documentation de proximité, les demandes complexes sont transférées au réseau des documentalistes experts.

Un **historique** des demandes et des réponses obtenues

Des bibliographies médicales capitalisées dans une **base de connaissances**

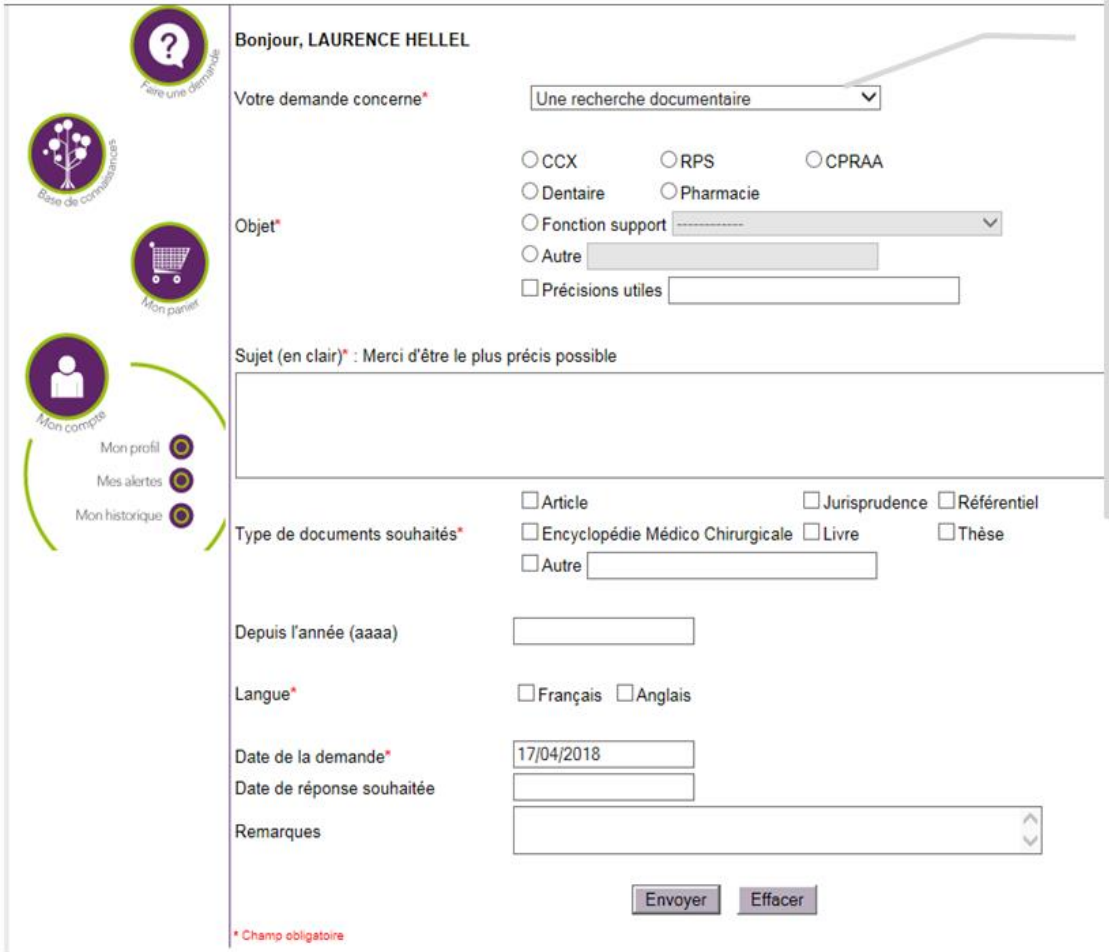
Open Doc en quelques images…

Page d'accueil usager



Open Doc en quelques images…

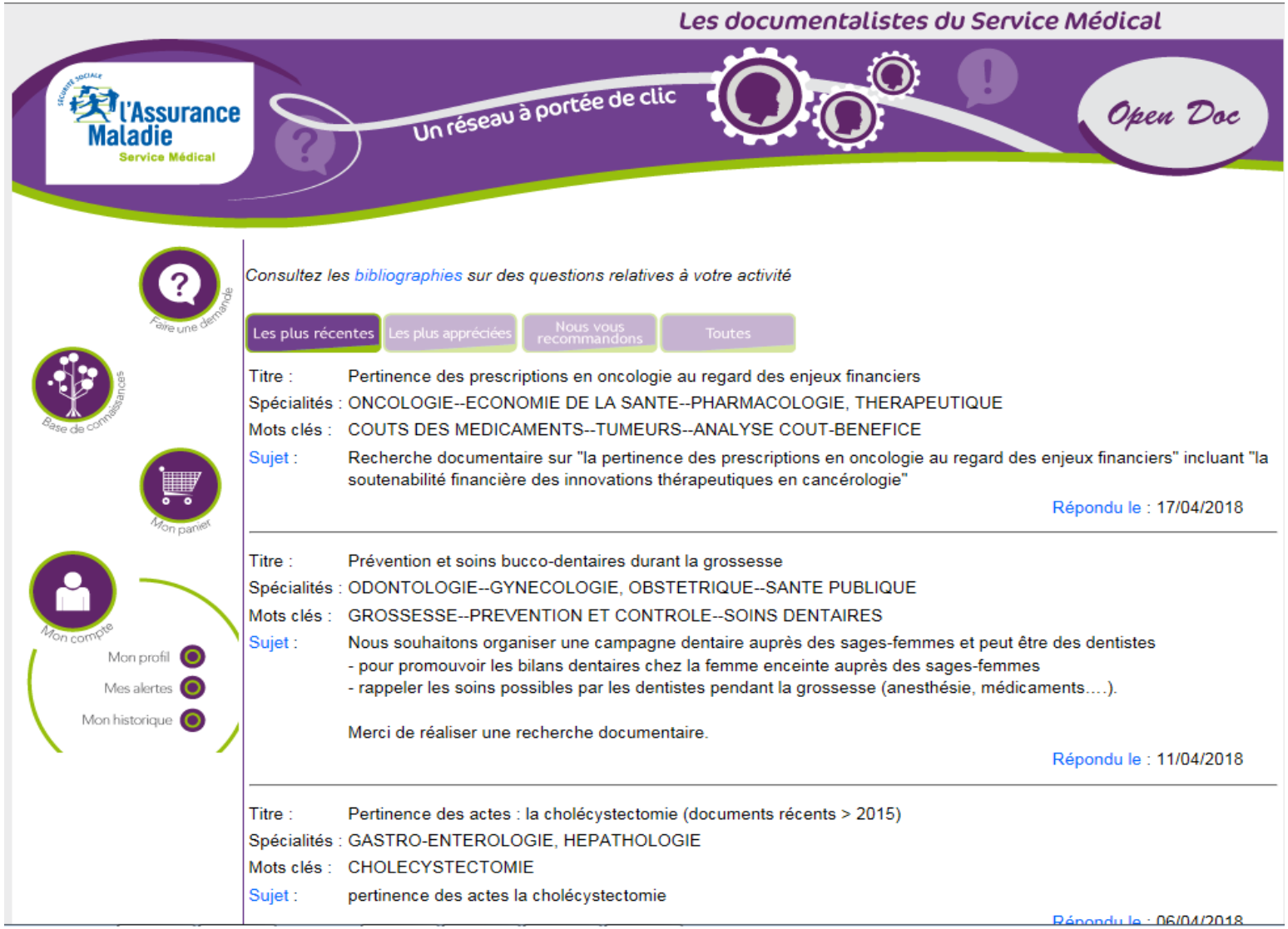
ZOOM sur le formulaire de demande de recherche documentaire



Exemple : Demande de recherche documentaire. Les champs à renseigner guident l'usager et l'aident à mieux préciser le contexte de sa demande. Un simple clic sur « Envoyer » permet de la transmettre au Service documentation.

Open Doc en quelques images…

Base de connaissances



Open Doc en quelques images…

Exemple de bibliographie

Cette bibliographie est valable à la date de la réponse.
Si un des liens proposés n'est plus actif, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre service de documentation régional.

Titre :	Coloscopie et risque de perforation
Demandé le 21/02/2017	
Spécialités :	GASTRO-ENTEROLOGIE, HEPATOLOGIE--CHIRURGIE
Mots clés :	COLOSCOPIE--COMPLICATIONS--ENDOSCOPIE--PROCEDURES DE CHIRURGIE
Sujet :	coloscopie et risque de perforation
Objet(s) :	CPRAA (précisions utiles : RCT)
Type(s) de documents souhaités :	Article;Emc;
Depuis l'année :	
Langue(s) :	Français;

Réponse donnée le 21/02/2017 par KATHLEEN TERMOTE (kathleen.termote@ersm-picardie.cnamts.fr)

1 - Bretagne JF. Les critères de qualité de la coloscopie. Post'U [en ligne] 2010:193-201. (Disponible sur : <http://www.fmcgastro.org/postu-main/archives/postu-2010-paris/les-criteres-de-qualite-de-la-coloscopie-2>. Consulté le 21/02/2017).

1 - Heresbach D. Complication de la coloscopie. Encycl Med Chir, Gastro-entérologie 2016;9-013-V-05:13p (Article de l'EMC (Encyclopédie médico chirurgicale))

Résumé :

Il est réalisé en France, selon les enquêtes « 2 jours en endoscopie digestive », 1,1 million de coloscopies dont les deux tiers sont réalisées en ambulatoire. À côté des deux complications majeures que sont la perforation (0,07 %) et l'hémorragie (0,07 %), les complications cardiopulmonaires sont les plus représentées. En l'absence de signes péritonéaux et de trouble hémodynamique, un traitement endoscopique des perforations peut être discuté. Le traitement des hémorragies post-polypectomie repose sur un traitement préventif grâce au recours d'un courant de type endocoupe et en cas de polype volumineux, en particulier si le pied fait plus de 5 mm de diamètre, un traitement préventif par Endoloop® ou injection de sérum adrénaliné est indiqué.

2 - Le Baleur Y. Complications de la coloscopie diagnostique en 2015. Acta Endosc 2015;45(3):99–102 (Ar

Résumé :

La coloscopie diagnostique est un acte médicotechnique de plus en plus prescrit et constitue en 2015 le gold st muqueuse du côlon qu'il s'agisse de pathologies inflammatoires ou tumorales. Comme tout geste médicotechnique, la associée à des complications allant du simple ballonnement post-insufflation à la perforation digestive pouvant nécessit grevée d'une morbidité, voire d'une mortalité propre non nulle, particulièrement chez le sujet âgé. L'objectif de cet articl des complications mineures et majeures de la coloscopie diagnostique.

3 - Boustiere E. Complications de l'endoscopie digestive diagnostique. Rev Prat 2008;58(7):701-5 (Article c

Nouvelles fonctionnalités

- Envoyer la bibliographie
- J'aime
- M'abonner à une alerte

Les icônes

- Références électroniques
- Références papier
- Référence les plus pertinentes aux yeux des documentalistes

Open Doc en quelques images…

Alertes

Les documentalistes du Service Médical

L'Assurance Maladie – Service Médical

Un réseau à portée de clic

Open Doc

Sélectionnez les profils des bibliographies à envoyer par courriel à l'adresse : laurence.hellel@ersm-rhonealpes.cnamts.fr

Abonnement par mail aux alertes par pôle métier

- ☐ CCX
- ☐ CPRAA
- ☐ RPS
- ☐ Dentaire
- ☐ Pharmacie

Abonnement par mail aux alertes par spécialités médicales

- ☐ ALGOLOGIE, SOINS PALLIATIFS
- ☐ ALLERGOLOGIE
- ☐ ANESTHESIE, REANIMATION, MEDECINE D'URGENCE
- ☐ BIOLOGIE
- ☐ CARDIOLOGIE
- ☐ CHIRURGIE
- ☐ DERMATOLOGIE
- ☐ ECONOMIE DE LA SANTE
- ☐ ENDOCRINOLOGIE, NUTRITION, METABOLISME
- ☐ GASTRO-ENTEROLOGIE, HEPATOLOGIE
- ☐ GERIATRIE
- ☐ GYNECOLOGIE, OBSTETRIQUE
- ☐ HEMATOLOGIE
- ☐ IMAGERIE
- ☐ IMMUNOLOGIE
- ☐ INFECTIOLOGIE
- ☐ KINESITHERAPIE
- ☐ MALADIES PROFESSIONNELLES
- ☐ NEUROLOGIE
- ☑ ODONTOLOGIE
- ☐ ONCOLOGIE
- ☐ OPHTALMOLOGIE
- ☐ ORTHOPEDIE
- ☐ ORTHOPHONIE
- ☐ OTO-RHINO-LARYNGOLOGIE
- ☐ PARAMEDICAL
- ☐ PEDIATRIE
- ☑ PHARMACOLOGIE, THERAPEUTIQUE
- ☐ PNEUMOLOGIE
- ☐ PRATIQUES PROFESSIONNELLES
- ☐ PSYCHIATRIE
- ☐ REEDUCATION, READAPTATION
- ☐ RHUMATOLOGIE
- ☐ SANTE PUBLIQUE
- ☐ TOXICOLOGIE
- ☐ UROLOGIE, NEPHROLOGIE
- ☐ VENEROLOGIE

*L'usager s'abonne aux **alertes** en cochant les **pôles métiers** ou **spécialités**. A chaque nouvelle bibliographie dans les critères choisis, un e-mail est envoyé automatiquement :*

Open Doc - Alerte suite abonnement

opendoc@ersm-centreouest.cnamts.fr

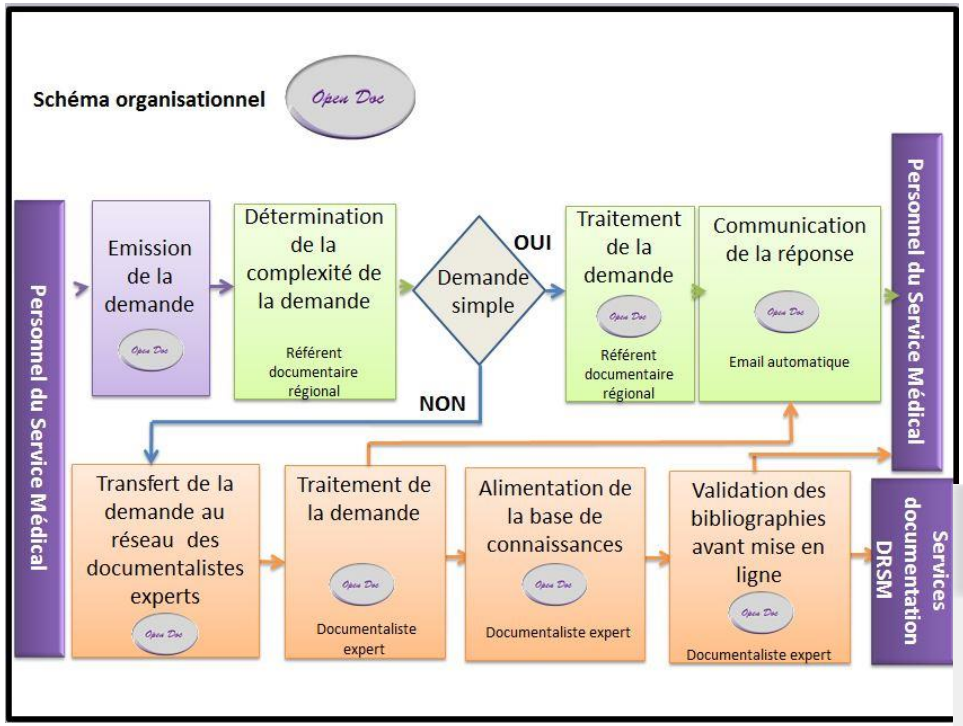
Envoyé : ven. 22/09/2017 09:50

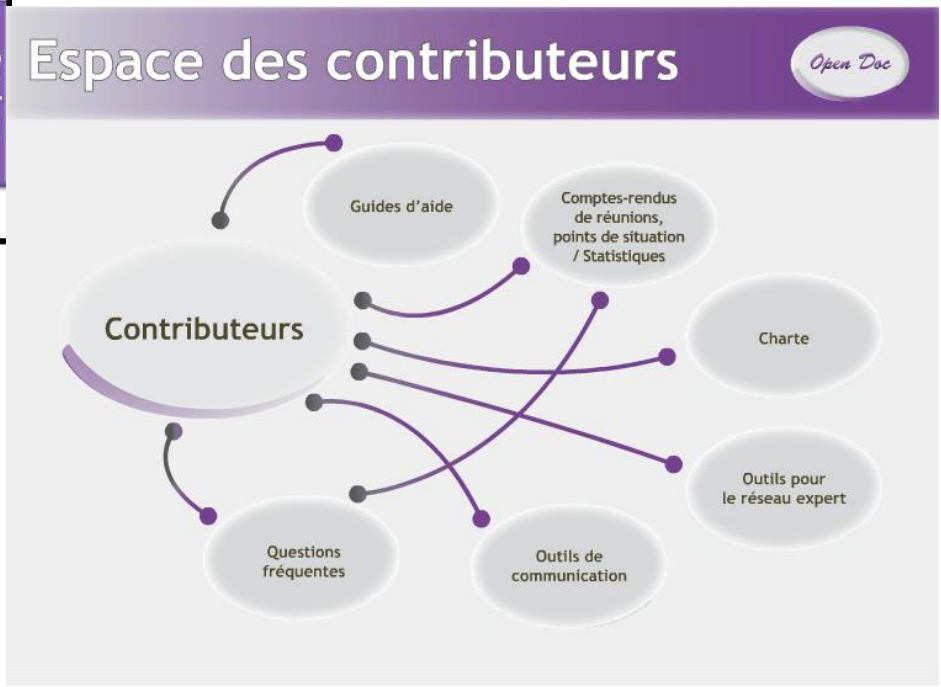
À : HELLEL LAURENCE

Bonjour,
Une bibliographie correspondant à vos critères d'alerte vient d'être déposée dans la base de connaissances d'Open Doc.
Cliquez ici

Cordialement

Les coulisses de Open Doc





Open Doc – les domaines couverts

- Médecine
- Biologie
- Pharmacologie
- Odontostomatologie
- Soins infirmiers
- Domaines paramédicaux
- Santé publique
- Économie
- Droit médical…

Open Doc en chiffres

Open Doc en quelques chiffres…

Près de **5 000** utilisateurs

Plus de **100 000** demandes traitées

Plus de **800** bibliographies dans la base de connaissances

95 % des demandeurs très satisfaits ou satisfaits pour les recherches bibliographiques

**Du 01.10.2009 au 31.12.2017*

Répondre mais comment ?

- **Compétences à mobiliser** dans le cadre de ce type de services :
  - Maîtrise de la discipline et connaissance des ressources
  - Maitrise de l’outil technique

- Formalisation des bonnes pratiques à travers une **charte du répondant** ou équivalent en vue de savoir construire une réponse adaptée à l’usager

Répondre, mais comment ?

- Construire une réponse, c'est tenir compte de :
  - la **situation de l'usager** : discipline, niveau de connaissances et d'expérience, objectif (académique professionnel ou personnel), éloignement de centres de ressources
  - la **pluralité et la complémentarité des sources**, de toutes origines, gratuites [ou payantes] et sur tous supports (penser aux images, aux vidéos…)
- Ne pas négliger les formules de bienvenue, d'encouragement et l'invitation à revenir vers le service si nécessaire

Répondre, mais jusqu'où ?

- Une évidence : **pas de consultation médicale**. (article L-4161-1 du Code de la santé publique)
- **Favoriser l'autonomie de l'usager**, en donnant par exemple les équations de recherche utilisées lors de l'interrogation des bases ou les mots clefs
- **Donnez RDV à la bibliothèque ou orienter vers d'autres services**