

**Laurence Roux**  
France Assos Santé



Parcours de soins :  
l'expérience patients

## Le dispositif TIGA

# Le dispositif TIGA

---

## Postulat de départ

- Les personnes cumulant une douleur chronique et une situation de vulnérabilité sociale n'accèdent que plus difficilement à la prévention et aux soins (inégalités sociales).

# Le dispositif TIGA

---

## Le dispositif

A Paris, en 2020, France assos santé a mis en place un dispositif étayé par une organisation territoriale (santé communautaire) , en direction :

- De publics de ses associations membres (les Petits Frères des Pauvres, l'AFPric, l'ANDAR),
- Personnes atteintes de douleur chronique,
- Vulnérables sur le plan social.

# Le dispositif TIGA

---

## Diagnostic territorial préalable

- Etat des lieux des ressources territoriales : rencontre de la Ville de Paris et des partenaires potentiels (structures de soins)
- Entretiens semi-directifs (potentiels bénéficiaires) ; focus groupes (salariés, bénévoles des associations concernées) : identifier les besoins
- Dans la lutte contre la douleur, les freins à l'accès aux soins et à la santé sont dus :

*Au manque de ressources en ville et à l'hôpital pour la prise en charge de la douleur chronique*

*A la situation de précarité :*

*À la difficulté pour les personnes d'entrer dans un parcours de santé*

*Aux couts à devoir mobiliser pour se soigner (accès aux méthodes complémentaires)*

*Au manque de reconnaissance/prise en compte de la douleur par les professionnels de la santé*

*Au manque de reconnaissance de la nécessité de prendre en compte les déterminants de la santé dans le parcours de santé*

# Le dispositif TIGA

---

## Deux filières

- **Une filière santé** : prestataires (psychologues/hypnothérapeutes, Sophrologue, Socio-esthéticiennes, Diététicienne)
- **Une filière soins** : le réseau LCD, Le CETD de Cochin, le réseau Morphée, Acupuncteurs, Kinés... (suivi médical, ETP)

## Une référente parcours de santé à temps plein (poste clé)

- **Personne ressource et interlocutrice privilégiée pour les personnes accompagnées et les associations** (capacité d'empathie, connaissances en écoute active, gestion du stress, connaissance de la maladie chronique et de la douleur)
- **Co-construit et sécurise les parcours**

# Le dispositif TIGA

---

## Choix des fondamentaux, nécessité de :

- **Valoriser la démocratie en santé (faire un exemple)**
  - Les savoirs expérientiels sont autant à prendre en compte que les savoirs professionnels
  - La mise en œuvre de démarches participatives et d'empowerment
- **Suivre une logique de parcours de santé**
  - Le lien entre le sanitaire et le social
  - L'intersectorialité
  - La communication entre les professionnels, bénévoles de tous secteurs
  - Un temps long d'accompagnement ; Régularité et constance
  - La prise en compte des déterminants de la santé (santé mentale, habitat, emploi...) indissociable de la pec de la douleur
- **S'assurer de la qualité de la dispensation de l'information (littératie en santé)**
  - S'assurer de la transmission de l'information, quel canal, par qui et avec quoi (disposer des outils adéquats)
  - S'assurer que l'information a été comprise
  - Vérifier si l'information a été suivie d'effets (comportement, suivi d'orientations)

# Le dispositif TIGA

---

## Démocratie en santé : l'inclusion

- Inclusion réalisée par la référente parcours de santé après orientation des associations :
- Lieu au choix de la personne : domicile, locaux associations, visio, tél (pendant les confinements)
- Temps dédié aussi longtemps que nécessaire (3h)
- Respect de la confidentialité et de l'anonymat
- Outils d'inclusion : PPCS, Kit douleur, lettre de consentement

# Le dispositif TIGA

---

## Opérationnaliser la Démocratie en santé

- La traduire en actions et process (via des écrits validés et partagés par tous)
  - Fiches process (pour les orientations, l'anonymisation/la confidentialité...)
  - Fiches de liaison entre les différents acteurs
  - Carnet de suivi pour les personnes



# Le dispositif TIGA

---

## En résumé

### ➤ Faire vivre La démocratie en santé :

- Construire et respecter un cadre éthique (anonymat, confidentialité...)
- Faire valoir les savoirs expérientiels au même titre que les savoirs professionnels
- Penser en amont les démarches participatives et d'empowerment : les construire, Rédiger les Process liés à leur mise en œuvre, les faire valider
- Dédier un poste clé en ETP : la référente parcours de santé
- Utiliser les méthodes des sciences humaines et sociales (qualitatives : entretiens, focus groupes) pour le diagnostic, l'évaluation



# CONGRÈS 2021

DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE SANTÉ PUBLIQUE



CONGRÈS SFSP • POITIERS • 13 - 15 OCTOBRE



---

# L'évaluation

- Entretiens avec les bénéficiaires, réalisés par les associations
- Questionnaire remis ou renseigné avec la référente parcours de santé
- Focus groupes avec les professionnels et les bénévoles associatifs
- Indicateurs renseignés (activité, processus, résultats) : nombre d'inclusions, outils utilisés, score douleur T0, T1 etc...