

Parcours de soins :
l'expérience patients

Laurence Roux
France Assos Santé



Le dispositif TIGA

Utilisez le hashtag **#SFSP2021**
pour en discuter sur les réseaux sociaux

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...