



# Travailler ensemble : Médecins-Médiatrices santé

## Un exemple original de coopération au service du patient dans un centre de santé associatif en Seine-Saint-Denis

### POURQUOI ?

#### Un territoire

##### Le quartier Franc-Moisin/Bel Air à Saint Denis, un quartier rencontrant diverses difficultés

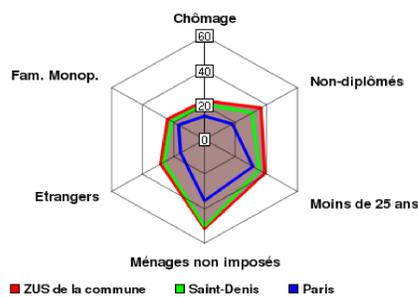
###### Précarité socio-économique

- **Zone Urbaine Sensible (ZUS)** d'environ **10 000 habitants**
- **1/3 de la population** vit dans un **foyer à bas revenus** en 2005 (hors prestations sociales)
- Bénéficiaires de la **CMU-Complémentaire** :
  - **20,6 % des habitants** en 2007
  - **38% des actes** du Centre de santé sur les premiers mois d'activité
- Une **forte part** de la population **parle peu ou mal français**, et/ou ne maîtrise que peu ou pas l'écrit (lecture et écriture)
- **Fort taux de mortalité** : le risque de mourir une année donnée augmente de 28% lorsqu'on habite dans le quartier stade de France par rapport aux habitants d'Ile de France (source E Vigneron/NFT 2010)

###### Difficultés spécifiques dans l'accès aux soins – accès aux droits

- **Difficultés d'accès** et/ou **méconnaissance des droits** à une couverture maladie AME ou CMU
- **Faible accès** à la **prévention** et aux **dépistages**
- **Comportements néfastes** à la santé (mauvaise nutrition, tabac, alcool, peu de sport...)
- Importants problèmes de **surpoids / obésité** y compris chez les jeunes
- Importance du **diabète**
- **Retard dans les suivis médicaux**
- **Intercompréhension médecin/patient compliquée**:
  - Compréhension/explication du diagnostic
  - Respect de l'observance
- **Pathologies très lourdes** prises en charge dans un cadre familial avec renforcement de l'isolement des familles
  - Enfants très handicapés
  - Problèmes psychiatriques...

###### Intrication de problèmes médicaux, sociaux et administratifs



(Source graphique : sig.ville.gouv.fr)



#### Une histoire particulière

##### Une association présente sur le quartier depuis 20 ans

L' **Association Communautaire Santé Bien-Etre (ACSBE)** s'est donnée pour mission d'**élaborer** et de **mettre en œuvre** un « **projet santé** » sur le quartier, grâce à une démarche communautaire. L'ACSBE propose ainsi aux habitants un **accompagnement** réalisé par des médiatrices de santé dans l'**accès aux droits et aux soins** mais aussi au **bien-être**, grâce à des ateliers collectifs de prévention et promotion de la santé. Une musicothérapeute est aussi présente et propose des ateliers collectifs et/ou des séances individuelles de relaxation et expression musicales.

L'ACSBE, dans la poursuite de ses objectifs et face au départ imminent des médecins généralistes du quartier, a ouvert un **Centre de santé communautaire en octobre 2011**, projet réfléchi et **élaboré avec les habitants et les futurs médecins**.

Ainsi, les 5 médiatrices santé et la musicothérapeute ont été rejointes par 5 médecins généralistes. L'**articulation soins-médiation** est un point central de ce projet et a donc été particulièrement travaillé.

#### Qu'est-ce que la médiation santé ?

La médiation santé est issue du mouvement des « femmes relais », apparu dans les années 80, et est en voie de reconnaissance comme un métier à part entière, via la création du diplôme Technicienne Médiation Service (TMS). Les médiatrices sont formées sur l'évolution des droits, les questions de santé et les techniques d'animation.

##### Rôle des médiatrices à la Place santé

- Premier accueil et orientation des usagers**
- Ecoute et orientation
- Interne (médiation, médecine générale, musicothérapie)
- Externe
- Accompagnement individuel**
- Accès aux droits et aux soins
- Animation d'ateliers collectifs de prévention et de promotion de la santé**
- Atelier cuisine, Bien-être ensemble, Estime de soi, Pause café, ...
- Création d'un réseau partenarial**

### COMMENT ?

#### Le partage de l'information

La question du partage de l'information a été discutée en équipe lors de l'élaboration du projet puis les procédures ont été fixées et retranscrites formellement dans le **règlement intérieur** de la structure.

#### Un outil informatique adapté

Un logiciel informatique adapté a été choisi en fonction de la spécificité de l'accompagnement proposé à la Place Santé : **l'accompagnement médical et social**.

Pour une articulation maximale entre les activités de soins et de médiation, il est nécessaire de pouvoir partager des informations, tout en respectant le **secret professionnel**.

Ainsi des **procédures strictes** ont été mises en place : accord préalable du patient, trace du transfert d'information dans le dossier...

##### Organisation du logiciel :

Un **fichier commun** avec des données administratives et sociales (profession, situation familiale, couverture médicale, maîtrise du français, etc.)

##### 3 fichiers spécifiques :

- Dossier **médical** accessible uniquement par les médecins,
- Dossier **de médiation** accessible uniquement par l'équipe des médiatrices
- Dossier de musicothérapie, accessible seulement par la musicothérapeute

### 3 exemples de coopération médecin-médiatrice de santé

#### Présence d'une médiatrice en consultation médicale

Cette participation peut se faire à la demande du médecin, du patient ou de la médiatrice.

Cela assure l'intercompréhension médecin-patient :

- Explication diagnostic, prescription, ... par une reformulation
- Traduction linguistique
- Explication de la situation sociale, administrative de la personne

Le médecin peut aussi solliciter la médiatrice si il/elle souhaite orienter le patient, par ex :

- pour un accompagnement individuel en médiation pour des démarches auprès de la MDPH, CPAM ...
- pour un atelier collectif : orientation vers le groupe Marche d'un patient en surpoids ...

#### Education Thérapeutique du Patient diabétique Par un binôme médecin-médiatrice

Ce programme s'appuie sur :

- Une expérience ancienne de co-construction et de coopération entre professionnels de santé, association et habitants « patients »
- Un renforcement des compétences de l'équipe en ETP (formation agréée des médecins et médiatrices)
- L'apport de nouvelles compétences : diététicienne et éducateur sportif.

Le binôme médecin-médiatrice reçoit le patient en entretien diagnostic individuel puis co-anime les ateliers en groupe (8 à 10 patients). La médiatrice accompagne le groupe sur l'ensemble du programme permettant ainsi d'avoir un « fil rouge », de faire le lien et d'abaisser les barrières médecin-patient en adaptant le discours médical aux réalités du patient.

#### Participation d'un médecin à un atelier collectif de prévention-promotion de la santé animé par une médiatrice Exemple du groupe : « Bien-être ensemble »

Le groupe Bien-être ensemble est un groupe de femmes qui se réunit une fois par mois autour d'un repas (utilisé comme outil de médiation) à la fin duquel est abordé un thème de santé, défini au préalable par les femmes. Si le thème le requiert, un professionnel, spécialisé sur la question abordée, est invité au repas pour discuter avec le groupe.

Le médecin et la médiatrice co-animent la discussion, la médiatrice réexplique les termes du médecin, relance les habitantes sur leurs questions, leurs craintes, les réponses éventuelles qu'elles peuvent trouver à la Place Santé ou dans d'autres structures.

Cette discussion a lieu dans un local propice à la convivialité, non médicalisé. Le lieu, le contexte et la présence de la médiatrice (qui connaît bien les femmes) facilitent le dialogue, les échanges et des questions qui ne seraient pas forcément abordées dans le tête à tête avec le médecin.



### LES ENJEUX

#### Pour les professionnels

- Travailler sur la **santé globale du patient** dans toutes ses composantes
- Meilleure prise en compte de l'environnement du patient – y compris freins éventuels à un traitement
- Faciliter la parole du patient – compréhension de sa demande
- Meilleure **compréhension du territoire**, veille sur des enjeux de santé sur le quartier, sur les événements du quartier

#### Pour le patient

- Faciliter l'accès à la consultation en limitant l'effet d'institution, en **facilitant l'accès aux droits santé** (limiter le renoncement aux soins)
- Améliorer le suivi : **compréhension du diagnostic et du traitement**, prévenir les mauvaises observances
- Améliorer la compréhension de l'organisation de l'offre de soins et de prévention, mieux utiliser et comprendre le système de soins
- Placer l'usager dans une démarche de prévention et **le rendre acteur de sa santé**