

Exemple concret en région Occitanie : implication d'une ambassadrice santé* dans le dépistage de la perte d'autonomie

OBJECTIF :

Face au vieillissement de la population, sensibiliser au dépistage de la perte d'autonomie par le programme ICOPE (Integrated Care for Older People, d'après I cope en anglais, «Je fais face» <https://www.occitanie.ars.sante.fr/icope-un-programme-pour-prevenir-la-dependance>

ACTEURS :

Usagers partenaires et l'ensemble des Professionnels de Santé de la Maison de Santé Pluriprofessionnelle de Valras Plage (4700 habitants), dans la perspective des missions d'une future Communauté Professionnelle Territoriale de Santé.

ACTION :

Démarchage de la population de la ville, patientèle d'une MSP regroupant l'ensemble des médecins généralistes de la ville (marchés, salles de spectacle, déambulation front de mer) en proposant des flyers promotionnels du programme

■ Comment la maison de santé a-t-elle impliqué un usager en son sein ?

PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

« Les professionnels de santé de la maison de santé de Valras Plage ont pris conscience de la force de l'échange avec les accompagnants de patients lors de la vaccination anti COVID.

Ils en ont déduit l'intérêt de la présence d'un de leurs patients au sein de la MSP pour participer à des échanges sur le fonctionnement de leur établissement.

La coordonnatrice s'est donc rapprochée d'un usager partenaire formé à l'activité de représentation des usagers. »

AMBASSADRICE SANTÉ

« Je suis bénévole depuis de nombreuses années pour la Ligue contre le cancer, j'ai été formée dans ce cadre à l'activité de représentant des usagers.

J'ai rencontré le médecin dans le cadre de mon activité de représentation des usagers au sein de polyclinique locale où elle exerce...

Atteinte d'une pathologie chronique avec de nombreuses consultations médicales, j'ai trouvé logique de pratiquer également cette activité sur mon lieu de consultation et dans ma ville. »

■ Comment définir le rôle de l'ambassadeur santé dans le développement du protocole ICOPE ?

PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

« Ce protocole touche des personnes souvent en bon état de santé, interrogées simplement sur la présence d'éléments physiques ou psychiques pouvant altérer l'autonomie.

Lorsque nous abordons ces personnes dans un lieu de vie non médicalisé, l'ambassadrice santé, en tant qu'usager partenaire, n'est pas perçue comme un professionnel de santé et a donc plus d'impact que nous, les professionnels de santé, pour proposer ce protocole.

Notre objectif est bien évidemment de toucher la population la plus large possible. »

AMBASSADRICE SANTÉ

« Quand j'ai pris connaissance de ce protocole, je l'ai trouvé très adapté à mon lieu de vie qui est une ville particulièrement vieillissante, où les gens qui ont pris leurs vacances dans notre station balnéaire viennent souvent s'installer pour la retraite.

Lorsque l'on a un investissement auprès de la Ligue contre le Cancer, on comprend et préconise la nécessité du dépistage.

C'est pourquoi j'ai répondu favorablement à l'accompagnement des professionnels de santé pour les aider à faire la promotion d'Icpe. »

■ Intérêt de l'implication de l'ambassadrice santé dans ICOPE ?

PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

« L'ambassadrice santé est patiente de la maison de santé, elle a donc beaucoup d'influence sur les autres usagers qui, lors de leurs échanges, ont confiance en un des leurs.

La réponse de certains usagers abordés sur le marché est souvent « je ne suis pas malade Docteur », réponse qu'ils ne donnent pas lors des conversations avec un représentant des usagers. »

AMBASSADRICE SANTÉ

« N'étant ni médecin ni professionnel de santé, je pense que mon rôle est d'accompagner les professionnels de santé dans leur mission de prévention.

La prévention est un chapitre très important de notre santé. Ce sont des actions qui sont chronophages et pour lesquelles je peux aider les professionnels de santé à sensibiliser les usagers.

Je souhaite donc m'impliquer dans toutes les actions de prévention de la maison de santé. Je suis d'ailleurs intervenue auprès du médecin lors de la semaine de lutte contre l'antibiorésistance. »

*Dans cet exemple, il a été choisi par les acteurs du projet de remplacer le terme "usager partenaire (en santé)", habituellement utilisé, par "ambassadeur santé".

■ Obstacles rencontrés :

PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

“ Comme toute action de prévention menée en dehors de notre site d'exercice, elle peut mettre le professionnel de santé comme l'ambassadrice santé en difficulté face au refus de discussion des usagers rencontrés qui ne trouvent pas toujours le moment opportun ou qui sont mis en difficulté face à la peur de la maladie.

Ma seule appréhension est que notre usager partenaire soit mis en difficulté face à ces interventions.

Le frein principal est bien sûr le manque de disponibilité pour un usager partenaire jeune avec une activité professionnelle toujours en cours. ”

AMBASSADRICE SANTÉ

“ Mon appréhension est de ne pas savoir que répondre aux usagers si les questions deviennent trop médicales. ”



■ Conseil aux MSP :

PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

“ Il est très important de pouvoir échanger dans notre exercice quotidien avec un représentant des usagers qui n'a pas toujours le même ressenti que nous dans le fonctionnement de notre MSP. Pour que son implication se passe bien, il convient de s'entendre sur le rôle de chacun et de bien se connaître. ”

AMBASSADRICE SANTÉ

“ La charte d'engagement signée avec les professionnels de santé lorsque j'ai débuté à leurs côtés m'a énormément rassurée en précisant mon rôle et les limites de cette activité. ”



fécop

www.fecop.fr

**Centre
Opérationnel du
Partenariat en
Santé**

partenariat-en-sante.org

**France
Assos
Santé**
La voix des usagers
Occitanie

occitanie.france-assos-sante.org

