
Les besoins des professionnels de santé en fonctions d'appui

Fédération des URPS

Alice PERRAIN – Vice-présidente de l'URPS Médecins Libéraux

L'appui aux professionnels de santé

- ▶ Les professionnels de santé, notamment les MT, face à la responsabilité d'une prise en charge globale du patient
- ▶ Des situations complexes qui sont sources de stress
 - ▶ Des difficultés à joindre les intervenants compétents
 - ▶ Sentiment d'échec face à des situations qui ne trouvent pas de solutions adaptées
 - ▶ Manque de temps pour le soin
- ▶ Un appui nécessaire pour les patients
 - ▶ Une prise en charge globale médicale et sociale
 - ▶ Sécuriser les parcours complexes



Les besoins des professionnels de santé en fonctions d'appui

1. Information et orientation des professionnels vers les ressources sanitaires, sociales et médico-sociales de leurs territoires
2. Appui à l'organisation coordonnée des parcours complexes (sociaux et médicaux)
3. Soutien aux pratiques et aux initiatives professionnelles en matière d'organisation et de sécurité des parcours, d'accès aux soins et de coordination



Les besoins des professionnels de santé en fonctions d'appui (1)

▶ Information et orientation

- ▶ Difficulté à trouver les interlocuteurs pertinents
 - Connaître les coordonnées, les spécificités des interlocuteurs et leurs disponibilités (ROR ?)
- ▶ Difficulté à contacter les interlocuteurs pertinents par saturation des secrétariats
 - Disposer d'un accès direct pour les professionnels
- ▶ Difficulté à faire intervenir les interlocuteurs
 - Mieux communiquer pour solliciter une expertise médicale ou un rendez-vous dans un délai adéquat

Les besoins des professionnels de santé en fonctions d'appui (2)

- ▶ Appui à la coordination des parcours complexes
 - ▶ Les situations médicales complexes
 - ▶ sans critère de pathologie, d'âge ... prise en charge transversale
 - ▶ Communiquer avec les autres professionnels
 - Disposer des documents nécessaires au suivi : compte rendu de consultation et d'hospitalisation, compte rendu social
 - Utilisation de moyens de communication sécurisés ... mais aussi le téléphone ! Trouver les bons interlocuteurs rapidement
 - Des concertations pluri professionnelles organisées, rémunérées, tracées
 - ▶ Longs délais de prise en charge ou d'expertise
 - Adaptabilité et réactivité de la réponse en fonction de la complexité et de l'urgence de la situation

Les besoins des professionnels de santé en fonctions d'appui (2)

- ▶ Appui à la coordination des parcours complexes
 - ▶ Les situations sociales complexes
 - ▶ Manque de connaissances et de lisibilité des dispositifs/structures
 - Répertoire des ressources
 - ▶ Difficulté à trouver une réponse administrative ou sociale adéquate
 - Une personne référente permettant d'orienter au mieux l'utilisateur et de coordonner les différentes interventions médico-sociales et sociales
 - ▶ Formalités administratives compliquées, longues et manque de priorisation en fonction de l'urgence sociale/médicale
 - Même personne référente pouvant aider l'utilisateur et le MT dans le renseignement des formulaires

Les besoins des professionnels de santé en fonctions d'appui (3)

- ▶ Soutien aux pratiques et aux initiatives professionnelles
- ▶ Favoriser les échanges entre les professionnels des territoires, des moyens pour l'exercice coordonné
 - ▶ Des outils de communication entre professionnels
 - ▶ Des formations pluri professionnelles
- ▶ Répondre aux besoins de coordination autour du patient
 - ▶ Dossier partagé entre professionnels de santé, du médico-social et du social permettant une prise en charge globale
 - ▶ Sécuriser ces échanges

Résumé des attentes

- ▶ Un répertoire des ressources
- ▶ Une porte d'entrée unique avec des horaires d'ouverture adaptés à l'exercice des professionnels de santé
- ▶ Une réactivité et un niveau de réponse adaptés à la situation
- ▶ Une coordination pour les situations complexes assurée par un interlocuteur unique en lien avec le médecin traitant
- ▶ Des outils de communication sécurisés
- ▶ Gagner du temps de soin et réduire l'insécurité de certains parcours complexes

