

Pour ce dernier numéro avant l'été, la médiation en santé est à l'honneur : métier devenu incontournable en santé publique.

Nous vous proposons également un rapide questionnaire qui nous permettra d'affiner et de mieux répondre à vos attentes sur le choix du contenu de l'infolettre Santé Ensemble, pour la rentrée prochaine.

Bel été à toutes et tous.

Direction de la Santé publique

Un questionnaire à destination de nos lecteurs !

Dans le but d'affiner les thématiques et les contenus pour l'infolettre, nous vous serions reconnaissants de répondre à quelques questions, vous trouverez un court questionnaire ici :

[Questionnaire Infolettre Santé Ensemble | Framaforms.org](#)

LE THÈME DE LA SEMAINE

● La médiation en santé – un levier essentiel pour améliorer le parcours de soins ●

► Particulièrement adaptée pour lutter contre les inégalités sociales de santé, la médiation en santé aide les personnes dont diverses vulnérabilités les éloignent des soins ou les empêchent d'aller au bout de leurs parcours de santé.

L'accès au système de santé français reste complexe et les difficultés d'accès peuvent perturber le recours aux soins des personnes n'ayant pas les bonnes informations ou les bons relais. Ces situations renforcent les inégalités de santé, préjudiciables tant pour les personnes privées de soins que pour la collectivité – on ne le répètera jamais assez..

La médiation en santé vise à corriger ces obstacles.

Elle crée un lien entre les personnes rencontrant des difficultés dans leurs parcours de soins et de prévention et les différents acteurs du système de santé.

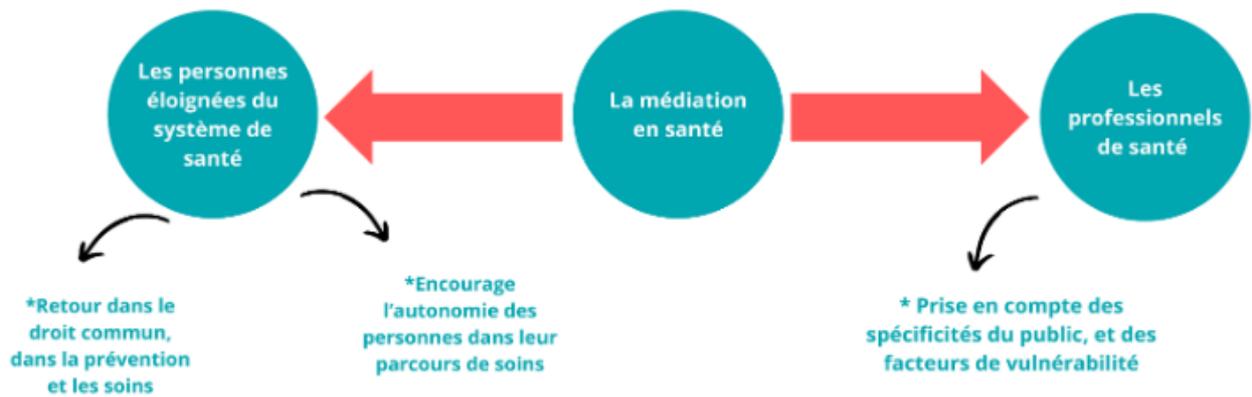
Son objectif : encourager l'autonomie des individus en s'appuyant sur leur environnement, et sensibiliser les professionnels de santé aux spécificités des publics.

La médiation en santé s'est développée à travers des expérimentations associatives et institutionnelles, évoluant désormais vers une professionnalisation reconnue.



Le métier de médiateur en santé prend ainsi plusieurs formes selon les structures, les besoins et les contextes spécifiques, mais avec un socle commun : l'application des principes d'« aller vers » et de « faire avec » les populations concernées.

Les vulnérabilités multiples des différents publics sont autant d'espaces que les médiateurs en santé peuvent investir pour adapter leurs interventions et répondre aux besoins de ces publics.



Ils racontent

L'apport de la médiation en santé dans le parcours de soins : "Cela nous facilite la vie"

Félicia Joinau-Zoulovits

Cheffe de service - Service de gynécologie-obstétrique
GHI Le Raincy-Montfermeil

► « Du point de vue des soignants, cela permet de faciliter notre travail, c'est-à-dire de fluidifier le parcours, de le réexpliquer en amont de nos consultations pour clarifier le parcours de soins personnalisé de la patiente, lui réexpliquer des pathologies comme le diabète, où il y a un besoin d'emmagasiner beaucoup d'information, lui réexpliquer la pertinence des consultations et des spécialistes que la patiente doit voir, et connaître. Nous avons plus le temps de se focaliser sur les pathologies et de ne pas passer à côté d'un problème médical car les aspects psycho-sociaux très chronophages seront à nouveau abordés par une médiatrice en santé.

La médiation vient augmenter la compétence de la patiente à comprendre son parcours, sa littératie en santé, et donc une meilleure adhésion aux soins, une meilleure observance également aux consultations, et à son suivi médical.

Cela permet de reprendre tous les aspects sociaux de la prise en charge, faire le lien avec les assistantes sociales, d'avoir le temps de parler aussi du versant psychologique et de l'orienter soit vers les psychologues, une sophrologue ou une conseillère conjugale et familiale, ou de se mettre en lien avec des interprètes lorsqu'il y a besoin d'interprètes. Donc cela permet beaucoup de choses, et pour nous, professionnel-le-s de santé, cela nous facilite la vie ! En terme de prise en charge, cela est beaucoup moins lourd, et les patientes sont plus satisfaites du fait d'avoir mieux compris leur parcours de soins.

Le fait d'être écouté et d'avoir le temps de parler à un professionnel pour le patient est une plus-value.

Tout le monde est gagnant dans cette histoire. » ■

Maison de santé Mathagon : « La médiation fait le lien entre le soin et le social »



La maison de santé Mathagon est un lieu de soin de premier recours prenant en charge les patients quel que soit leur âge, en portant une attention particulière aux personnes âgées et aux personnes en situation de précarité.

► Quelle a été la nécessité de fonder une structure ici ?

« Historiquement, des médecins généralistes étaient installés ici dans un cabinet, qui a ensuite évolué en un groupement, puis en un pôle de santé. La création de la maison de santé est devenue nécessaire, soutenue par des [Accords Conventionnels Interprofessionnels \(ACI\)](#) et des subventions de l'Assurance maladie, permettant un exercice coordonné autour d'un projet de santé commun. Des professionnels de santé se sont associés pour travailler ensemble.

Très tôt, ces médecins ont compris l'importance d'intégrer les aspects sociaux et médicaux pour améliorer l'adhésion des patients. Ainsi, ils collaborent avec une assistante sociale depuis plusieurs années, et une secrétaire médicale les

accompagne depuis longtemps également.

Nous avons répondu au [projet SecPa](#) (*structure d'exercice coordonné participative*) car il semblait être la suite logique de l'engagement des professionnels de santé.

Ils avaient besoin de s'investir davantage dans ce projet pour élargir l'équipe, en intégrant notamment des psychologues et en augmentant le temps alloué aux assistantes sociales.

Ce qui inclut également l'introduction de ce nouveau rôle de médiateur en santé au sein de la structure. »

► L'intérêt d'avoir de la médiation dans une Maison de santé ?

« La particularité de cette Maison de santé réside dans sa position à la croisée de plusieurs quartiers, accueillant un public très diversifié tant sur le plan de l'âge que du contexte social et économique. Cette diversité rend la médiation en santé essentielle pour améliorer le parcours de soins de ces patients, qui nécessitent souvent beaucoup de temps pour comprendre le système de santé, la nécessité de certains examens, ou de certains spécialistes.

Le rôle du médiateur en santé est crucial pour faire le lien entre le soin et le social, libérant ainsi du temps pour les médecins et les infirmiers. La prise en charge s'adapte aux difficultés rencontrées par les professionnels de santé, qu'il s'agisse d'obstacles ou de situations anormales.

Cela permet une meilleure orientation et un soutien personnalisé pour les patients nécessitant plus d'attention.

En matière de coordination des soins, des gestes simples comme accompagner les patients peuvent grandement améliorer leur parcours. L'accompagnement devient global avec le temps, renforçant le lien entre le patient et le professionnel de santé. Si des blocages surviennent, le médiateur identifie les problèmes et cherche des solutions. La médiation se concentre particulièrement sur les patients plus fragiles – les « patients porcelaines ».

► La médiation en santé n'est-elle pas un préalable pour un degré de participation différent pour les patients ?

« La médiation joue un rôle clé en facilitant l'aspect participatif au sein de la Maison de santé.

Nous avons mis en place des « cafés Matha » une fois par mois : moments libres où nous recueillons la parole des patients, animés par un médiateur et un autre professionnel de la structure. De plus, une chorale a été créée dans le but de rompre l'isolement de certains patients, une initiative venue d'un patient de la Maison de santé.

La chorale et d'autres initiatives comme les promenades permettent de redéfinir la place du patient dans notre institution, en utilisant des espaces comme le jardin ou la cour.

Ces activités ne sont pas seulement bénéfiques pour les patients mais aussi pour les professionnels, en identifiant les personnes ressources et valorisant les idées qu'ils peuvent exprimer.

La médiation aide à créer des moments de partage et de respiration collective, avant qu'ils puissent retourner vers d'autres ressources et le droit commun.

Ces activités rechargent les batteries des participants, leur permettant de s'engager dans des activités qu'ils ne pourraient pas faire autrement. » ■

VOTRE BOÎTE À OUTILS

► Retrouvez [tous les numéros de #Santé Ensemble ici !](#)

► Retrouvez [le numéro de la Santé en action de juin 2022 sur la médiation en santé !](#)

© Agence régionale de santé Ile-de-France



Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, [suivez ce lien](#)