

ARESPA Une organisation régionale au service de la médecine générale suscite l'intérêt national

En Franche-Comté, les médecins généralistes disposent d'un recours précieux : les coordinatrices d'appui



Une équipe engagée dans l'organisation des parcours de santé.

L'exercice de la médecine générale nécessite aujourd'hui de dépasser le seul cadre du soin pour embrasser une approche globale de santé qui mobilise des compétences et des professionnels d'horizons multiples.

Le médecin traitant pourtant désigné par la loi comme le pivot de la coordination des soins n'a pas toujours les moyens de gérer seul l'organisation des parcours de soins ou de santé du fait de la complexité d'un système reconnu comme très fragmenté. C'est pour remédier à ce besoin, qu'en Franche-Comté, à l'initiative de médecins libéraux, l'Arespa (Association du Réseau de Santé, de Proximité et d'Appui) a mis au point un service particulièrement destiné au médecin généraliste.

Ce dispositif, souvent cité comme modèle sur le territoire national, repose sur une ressource humaine originale : la coordinatrice d'appui. Grâce au soutien de l'Agence Régionale de Santé, elles sont au nombre de 12, réparties sur la Franche-Comté et sont intervenues à ce jour sur le parcours de santé de plus de 6000 patients, de l'enfant à l'adulte, aux côtés de plus de 700 médecins généralistes qui ont sollicité leur appui.

Aline, Emilie, Pauline, Christelle, Lauren, Sabine, Alexia, Audrey, Marie-Anne, Claire, Anne et Alice exercent un nouveau métier qui répond aux besoins des médecins comme aux attentes des patients et de leurs familles. Ces "coordinatrices d'appui" sont sollicitées par les médecins sur un simple

Aux côtés de plus de 700 médecins généralistes.

appel téléphonique pour toute situation identifiée comme complexe en raison du retentissement de la maladie sur la vie quotidienne du patient, quels que soient son âge et la pathologie dont il souffre. Après cet appel, la coordinatrice d'appui se déplace rapidement au domicile du patient avec son accord pour le rencontrer avec sa famille, l'écouter et identifier ses besoins. Des solutions adaptées à chaque situation singulière sont alors immé-

diatement proposées.

La collaboration avec la coordinatrice d'appui s'inscrit dans la durée par des visites régulières chez le patient. Le suivi de l'évolution de la situation, l'échange permanent avec le médecin traitant et les autres acteurs dans un rapport de confiance partagé, permettent une adaptation réactive des solutions initialement engagées. Ce savoir-faire et cette dynamique s'appuient bien évidemment sur de solides connaissances du système de santé et de son fonctionnement : quels sont les dispositifs et professionnels existants ? Pour quels actes et quelles aides ? A qui sont-ils destinés et pourquoi ? Comment les mobilise-t-on ? Les coordinatrices d'appui ont en outre une capacité relationnelle forte, facilitant le lien avec le patient et sa famille, le médecin traitant, les autres soignants ainsi que tous les acteurs impliqués dans le parcours de santé. Cette relation repose sur une posture spécifique d'empathie fortement appréciée par les usagers et les professionnels de santé. ■

Zoom

Témoignage d'un médecin généraliste :

Doctor, vous travaillez régulièrement avec la coordinatrice d'appui de l'Arespa ? Pourquoi ?

- L'Arespa, c'était le chaînon manquant ! Nous avons dans notre système de santé une offre de soins conséquente et des dispositifs d'aide nombreux ce qui est une chance et une richesse. Paradoxalement, leur accès n'est pas très simple pour nous professionnels de santé et encore moins pour les patients et leurs familles qui doivent déjà faire face au bouleversement induit par la maladie. Ma fonction de médecin ne me permet pas toujours d'apporter seul la juste réponse. Pour moi, le recours à la coordinatrice d'appui de l'Arespa, c'est un véritable service qui m'aide à trouver des solutions très concrètes, dans un délai rapide, aux besoins des patients et des familles. Par exemple : mobiliser des soignants et des intervenants à domicile, articuler les interventions en respectant les

choix du patient ; en cas de nécessité, faire évaluer le besoin d'aménager un domicile, organiser l'accès à des consultations ou services de soins spécifiques, faciliter l'exercice des droits des personnes soignées...

Les contraintes de mon mode d'exercice rendent difficile ce travail souvent nécessaire : trouver la bonne réponse, au bon endroit, au bon moment. C'est pourtant une vraie garantie de confort pour le patient et sa famille et cela contribue fortement pour moi à la qualité et à la sécurité des soins.

Ce que j'apprécie beaucoup chez la coordinatrice d'appui c'est son énergie, sa bienveillance mais aussi sa réactivité et sa capacité d'adaptation à la diversité des parcours pour lesquels je la sollicite : cancérologie, polyopathologies, dépendance, santé mentale, pathologies chroniques, maladies neurologiques dégénératives ou vasculaires, addictologie, handicap. ■

Arespa - 19 rue Xavier Marmier - 25000 Besançon
association.arespa@wanadoo.fr - 03 81 25 05 30 - www.arespa.org