

GUICHET UNIQUE :

enjeu, missions,
difficultés,

Michel DROUART

3C du 24 Janvier 2008

Soins de Support.... polyvalents

- Il s'agit de l'ensemble des soins et soutiens nécessaire aux personnes malades, conjointement aux traitements spécifiques, lorsqu'il y en a , tout au long des maladies chroniques pour les patients du territoire. (« définition locale » avec l'aval du GRASSPHO).

Enjeux - 1

(texte pour projet médical volet SOS de l'IRFC)

- L'enjeu est l'amélioration de la qualité de vie perçue par le malade atteint de cancer.
- Ce concept doit pouvoir se décliner hors du champ du cancer, et s'appliquer à d'autres maladies chroniques.

Enjeux - 2

Pour que cet enjeu devienne réalité il faut:

- améliorer l'évaluation et l'analyse des besoins,
- améliorer la prise en compte globale de la personne malade,
- renforcer, organiser la pluridisciplinarité, la transversalité, les collaborations, la communication entre professionnels,

Nos BUTS (sur le territoire)

- Améliorer les services rendus au patient porteur de maladie chronique :
 - en facilitant son parcours personnalisé de soins,
 - en garantissant qualité et continuité des soins quel que soit l'endroit où le malade se trouve,
 - notion de coordination / juxtaposition,
 - guichet unique.
- Améliorer l'autonomie du patient par une éducation thérapeutique pour en faire un partenaire de soins responsable

GASSAÉ

- Le CH PONTARLIER établissement pivot d'un territoire de santé,
- et l'ARESPA,
- ont créé une association de l'ensemble des acteurs de santé publics, privés, libéraux et associatifs du territoire : **le Groupement de Acteurs de Santé pour le Soutien, l'Accompagnement, l'Éducation (GASSAÉ)**

Guichet unique

- Le guichet unique avec un secrétariat mutualisé et un numéro de téléphone unique en est la porte d'entrée identique :
 - > pour tous les professionnels du secteur médico-psycho-social,
 - > et l'ensemble des usagers porteurs de maladie chronique dont le cancer.

Les objectifs

- Accueil et information, évaluation des demandes, orientation et suivi,
- Espace Rencontre Information,
- Permanence pour les associations et les réseaux

Usagers (patients
et leurs familles)

Professionnels (public,
privé, libéral, associatif)

GUICHET UNIQUE
(accueil et coordination)

**Soins de Support
Polyvalents**

Centre
Hospitalier

Chimiothérapie

GASSAE

HAD,

Méd libérale

Hôpitaux locaux

Clinique St Pierre

Associations
d'aide à domicile

Les avantages (1)

- une meilleure lisibilité des soins non spécifiques pour les malades, leurs familles mais aussi les soignants institutionnels et libéraux,
- faciliter l'accès aux différentes personnes ressources tout au long des étapes du parcours personnalisé de soins et des traitements,

Les avantages (2)

- améliorer la continuité des soins en secteur rural dispersé tout au long de la prise en charge quelle que soit l'issue de la maladie,
- apporter par la coordination une meilleure réponse à la chronicité de la maladie,
- mieux adapter les réponses des soignants à l'ensemble des besoins du malade.

Les actions

- Accueil et information des usagers, des professionnels, des associations (de malades ou de professionnels) et des réseaux (antenne locale pour les réseaux régionaux),
- Évaluation des demandes, orientation et suivi du parcours personnalisé de soins en lien avec les pôles prestataires,
- Coordination du parcours personnalisé de soins et des programmes d'éducation,

Recherche d'informations en amont :

- médecin traitant
- chirurgien
- oncologues du CHU
et/ou du secteur privé,
 - CLCC (Dijon, Lyon),
IGR, Curie...

INFIRMIÈRE
coordinatrice en
soins oncologiques
de support

- activation des
personnes ressources,
- **retour d'informations en aval**

Les difficultés (1)

- « Désorganisation » temporo-spatiale :
 - pas d'oncologue référent sur le territoire,
 - rupture de « continuité géographique » du fait de distances parfois très grandes entre les acteurs de soins qui ne se connaissent pas,
- Offre « kaléïdoscopique » avec une mosaïque d'actions encore trop juxtaposées,

Les difficultés (2)

- Partenariats multiples : partage des informations, du secret médical, des procédures décisionnelles...et des prises de décisions.
- Notion d'évaluation des situations,
- Notion d'anticipation des besoins, des prescriptions, partage des responsabilités,
- Transversalité...

Les difficultés (3)

- Mise en place des soins de support : sur le lieu de soin ? Sur le lieu de vie?
- Qui peut (doit ?) le mieux assurer la coordination?
 - Sur le lieu de soin : le cancérologue ?
 - Sur le lieu de vie : le médecin traitant ?
 - Entre les deux endroits : ???

Les difficultés (4)

- Décloisonnement entre traitements spécifiques et soins oncologiques de support...sans hiérarchie,
- Absence de reconnaissance de la valeur ajoutée par la coordination,
- Seulement coordonner ...ou mettre la main à la pâte si nécessaire !

Les difficultés (5)

- Manque d'information (des patients et des professionnels) et difficultés d'informer sur la coordination,
- Comment faire circuler les informations entre les différents acteurs de soins sans un dossier commun informatisé ?

Les difficultés (6)

■ Guichet unique ?

- Comment répondre aux besoins d'une population rurale dispersée...
- Comment répondre aux besoins des différents acteurs de soins et les mettre en lien dans les différents territoires : enjeu de l'IRFC-FC !

Exemple d'indicateurs d'évaluation

- Bilan d'activité: fréquentation du guichet, nombre de permanences mises en place,
- Nombres de conventions signées (réseaux, associations),
- Taux de satisfaction des usagers et des soignants libéraux après enquête.
- Valeur ajoutée pour les professionnels, les usagers : temps, facilitation des démarches,

Conclusion

- En pratique nombreuses inconnues et difficultés , mais volonté d'explorer une organisation différente des soins
- « Les savoirs se spécialisent...seule l'organisation permettra de retrouver une unité » Jean de Kervasdoué .