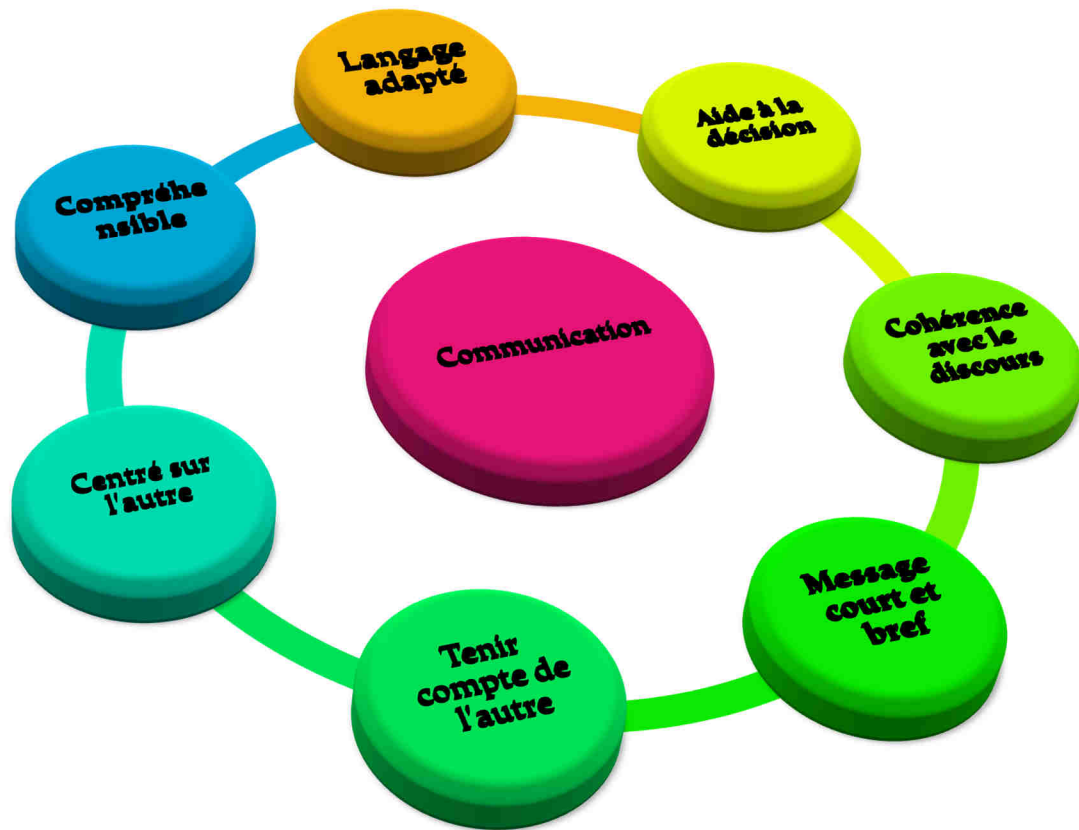


Communication « Aller vers »



Constat a 8 mois de mise en œuvre (Juin 2017/ Mars 2018)
Perspectives 2018

Participants :

Patients/ Associations de patients/ Opérateurs

Objectif cette action

- ⇒ Augmenter le nombre d'inclusions dans les programmes par la mise en œuvre de ressources existantes et d'actions coordonnées vers les différents publics cibles.

Objectif de cette rencontre

- ⇒ Réaliser un bilan des actions mises en œuvre

Attendu à l'issu de la rencontre

- ⇒ Décliner des perspectives pour atteindre l'objectif en 2018.

Recueil des attentes

A l'issu du tour de table les attentes sont les suivantes :

⇒ **Impliquer :**

- les MSP et les pôles de santé pour que les professionnels orientent vers les programmes, pour qu'ils conseillent la participation à un programme. Les professionnels sont en 1^{ère} loges pour savoir si cela correspond aux personnes,
- les usagers, les patients, les associations pour faire émerger les solutions au niveau « micro ».
- les professionnels relais présents au domicile,
- les professionnels en interne des structures.

⇒ **Réagir, Développer et Proposer :**

- des solutions pour mieux communiquer.
- une communication autour de l'Etp pour que cela arrive aux oreilles et aux yeux des patients,
- le plus tôt possible l'ETP pour initier au plus tôt le processus d'être acteur de sa santé.

Pour faire vivre les programmes, augmenter les inclusions, capter de nouveaux patients.

Présentation des résultats des indicateurs de suivi et synthèse de l'analyse des résultats par les « opérateurs » et patients.

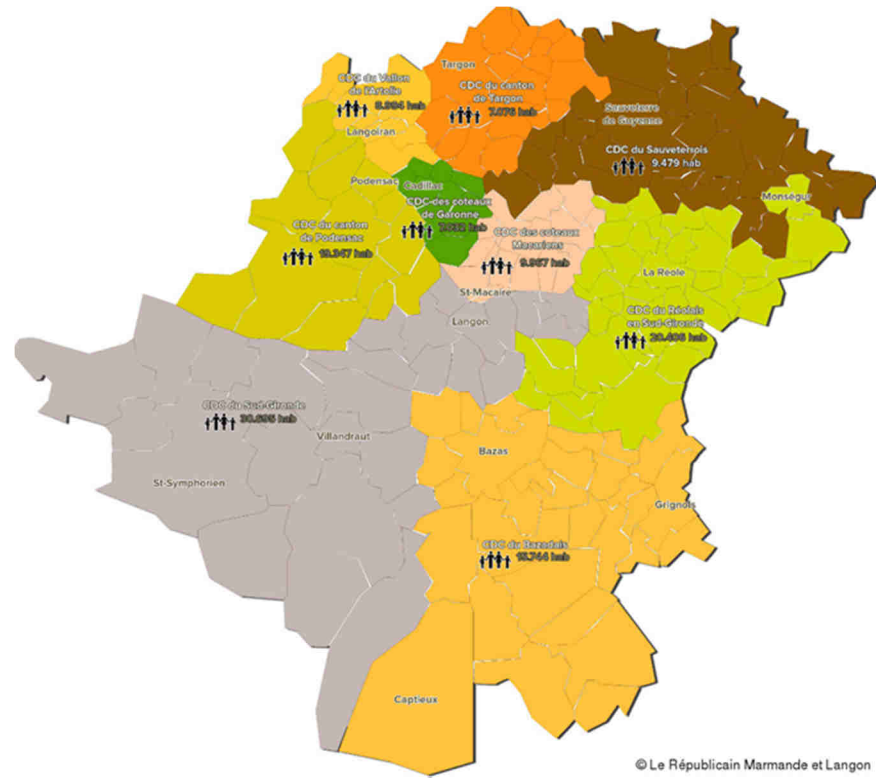
- ⇒ Cf. : documents en pièce jointe du document de suivi des indicateurs

⇒ **Concrètement :**

- **54% des actions** correspondent à la **mise à disposition de supports** (internet, papiers...) sur un soin encore méconnu tant des professionnels que des patients.
- **plus de 70% des actions en lien avec l'humain** sont en direction des **professionnels**.

○ Lieux des actions en lien avec l'humain :

- **Sud gironde** pour l'action vers les professionnels de santé CES /CPAM,
- **Bazas** (7 personnes), **Saint Macaire** (18 personnes): 2 actions vers les professionnels,
- **La Réole** : 1 action vers le Grand public.



⇒ Ci-dessous synthèse des retours d'analyse

Favoriser le développement de l'ETP en Sud Gironde			
Quelles sont nos possibilités d'action individuelle pour engager le changement ensemble ?			
	Constats	Freins rencontrés	Leviers possibles
Concrètement 8 mois après la rédaction et la mise en œuvre du plan d'action communication, où en sommes-nous ?	<ul style="list-style-type: none"> • Pas ou peu d'inclusion 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication non adaptée • Professionnels non impliqués dans l'orientation • Information peu développée 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer les professionnels • Aller à la rencontre du public
Qu'est-ce qui a changé ?	<ul style="list-style-type: none"> • Pas ou peu d'inclusion 		
Qu'est-ce qui a favorisé, d'après vous, le changement ?			
Au regard des actions globales réalisées depuis juin 2012, quelle est votre analyse à la lecture des indicateurs ?	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre de l'ensemble des actions sur lesquelles nous étions engagés • Une grande mobilisation des acteurs de l'etp • Beaucoup de travail de la part du DAC 	<ul style="list-style-type: none"> • Lenteur des résultats 	
Depuis juin 2017, quelles sont les actions de	<ul style="list-style-type: none"> • Silver éco : grand public 		

<p>communication mises en œuvre par votre structure sur le territoire ? Pour chacune de vos actions, merci de préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'outil/ support utilisé, • Le public cible, • La ou les dates de réalisation, • La fréquence, • Le lieu de réalisation, 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres organisées par le DAC • Mise à disposition de flyers et de FOU • Présentation en réunion UNAFAM et encadrement 		
<p>PERSPECTIVES 2018</p> <p>Qu'est-ce qui est possible de mettre en œuvre pour 2018 avec vos moyens actuels ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La même chose que 2018 • Rencontre avec les professionnels de santé et le public • Mise en place site internet • Poursuivre la mise à disposition de flyers 		

Echanges et témoignages des participants

⇒ Action CPAM

L'ETP dans les objectifs du rendez-vous était positionné en 2^{ème} ou 3^{ème} motif de la visite. 12% des professionnels ciblés ont été rencontrés soit 75 professionnels (2 IDE, 44 Kiné, 21 MG, 8 PHM).

Le retour est très qualitatif quant au message qui est apporté, cependant il n'y a pas de transformation concrète visible à ce jour.

L'ETP n'est pas un outil que les professionnels ont l'habitude d'employer.

La question se pose de continuer la prospection en 2018 en sachant qu'une campagne nationale en ETP devrait être mise en œuvre en 2018.

Il semble important de questionner Mr Pascaud sur la politique prévue pour le Sud gironde et sur la possibilité de porter une offre partagée.

⇒ Dans les manifestations pour les patients diabétiques, cela **fonctionne mieux** depuis que nous avons changé le format. Aujourd'hui, il est proposé des **ateliers ludiques**.

⇒ Au retour à la maison, la personne ne souhaite pas être en contact avec la maladie, avec l'hôpital (concerne les 18% de patients qui passent par l'hôpital).

⇒ *Pourquoi l'ETP les intéresserait ? Quels bénéfices pour eux ? Patients, aidants ou professionnels ?*

⇒ **La personne est en recherche de :**

- **Ne plus avoir l'étiquette « maladie » et/ou « hospitalisé »,**
- **Un lieu identifié et neutre,**
- **Rencontre avec d'autres personnes,**
- **Partage et convivialité,**
- **Un lieu qui s'identifie au quotidien.**

⇒ Les professionnels non impliqués en ETP déclarent « **faire de l'ETP au quotidien depuis des années** ».

⇒ Les professionnels sont des « techniciens », ils ne savent pas comment vit la personne chez elle !

⇒ Le **terme Etp n'est adapté** ni pour les personnes ni pour les professionnels. S'il n'est pas possible de le changer, nous ne sommes pas obligés de l'utiliser !

- ⇒ Besoins de clarifier ce qu'est l'ETP et cela passe par un travail sur les représentations.
- ⇒ **Attention aux freins que nous pouvons engendrer par nos actions auprès des professionnels :**
 - Peur de mal faire leur travail,
 - Peur de ne pas être compétent,
 - Peur de la complémentarité patient/soignant,
 - Nécessité d'une remise en questions des pratiques, des savoirs ...

Questions soulevées dans les échanges

- ⇒ Quelles sont les actions prévues par les opérateurs pour favoriser l'adhésion des MSP ?
- ⇒ Pour avancer, ne faut-il pas faire un pôle de santé publique sur notre territoire ? Ne faut-il pas décloisonner la ville et l'hôpital ? Ne faut-il pas décloisonner les différentes préventions (primaire, secondaire ...) ?
- ⇒ Comment faire venir des usagers dans la construction, dans la promotion des programmes psychiatriques ?
- ⇒ Quelle est la place aujourd'hui, concrètement, de la prévention dans les cabinets médicaux ?
- ⇒ Face au déni de la maladie, quelle est la porte d'entrée ? Utilisons-nous la bonne porte d'entrée quand nous souhaitons impliquer par la maladie ?
- ⇒ La personne a-t-elle envie que nous nous intéressions à elle par la maladie ou pas son bien-être ?

Questions soulevées par le DAC ETP

- ⇒ Qui voulez-vous cibler? Quelle population? Qui voulez-vous « amener » dans vos programmes?
- ⇒ Devez-vous modifier le langage utilisé ? Pourquoi? Qu'est-ce qui pourrait être changé? (exemple vidéo dirigée vers public)
- ⇒ Qu'est-ce qui pourrait faire que les personnes et les professionnels sanitaires, sociaux et médico-sociaux s'intéressent à vos programmes? Quels sont les bénéfices pour eux?
- ⇒ A quel moment y-a-t'il contact avec le public pour favoriser l'alliance sur le territoire? Qui vous connaît réellement?
- ⇒ Est-ce qu'un support de communication seul peut engager le changement?
- ⇒ Qu'attendent les patients?

Perspectives 2018

1. Maintenir les actions mises en œuvre en 2017 pour l'année 2018
2. Finaliser les actions en cours,
3. Aller vers le grand public en plus des 2 actions « forum Séniors » de Bazas et Rions :

- ⇒ **Proposition de mettre en œuvre une expérimentation par des actions de découverte sur 2 zones du territoire Sud gironde**
 - Caudrot, commune dynamique sur les actions auprès du public
 - Saint Symphorien, commune rurale isolée avec des professionnels qui semblent vouloir être ressource

Conclusion

Nuage de tag réalisé à partir des mots clés et expressions formulés par les participants.

A word cloud featuring various terms related to healthcare, patient care, and social interaction. The words are arranged in a roughly triangular shape, with the largest words being 'patients', 'comment', 'aidants', 'pratique', 'interactifs', and 'travailler'. Other visible words include 'thérapeutique', 'représentation', 'ateliers', 'santé', 'volontariat', 'entrée', 'meux', 'porte', 'liberté', 'bénéfices', 'être', 'maison', 'maladie', 'éducation', 'obligation', 'convivialité', and 'ensemble'. The colors used for the words are primarily blue, red, and purple.

thérapeutique
représentation
ateliers
volontariat
patients
comment
aidants
interactifs
éducation
convivialité
entrée
santé
meux
porte
liberté
bénéfices
être
maison
maladie
travailler
obligation
ensemble