

# JOURNEE DES ACTEURS

COREVIH IDF OUEST

12 Octobre 2017

VERSAILLES

# ROLE DU PATIENT PARTENAIRE

**Marie-Thérèse BENGBA**  
MEDIATRICE EN SANTE PUBLIQUE  
FONDATION LEONIE CHAPTAL  
**DISPOSITIF BAOBAB**

# I- MON PARCOURS DE MEDIATEUR A L'HOPITAL DE GONESSE (95)

Un début de carrière dans ce domaine :

- 2011-2012: Patiente au CH de Gonesse puis usagère-bénévole. Patient ressource au sein de l'ex- Association BONDEKO;
- 2012-2013: Animatrice en prévention de l'ex- Association BONDEKO;
- 2014-2017: Médiatrice, Patient-partenaire à BAOBAB;
- Depuis 2016: Membre de la commission ETP COREVIH IDF Nord.

## II- MES FORMATIONS DANS LA FONCTION DE MEDIATEUR EN SANTE PUBLIQUE

- De 2005 à 2012, une vague de formations à l'IMEA (l'Institut de Médecine et d'Epidémiologie Appliquée) avait vu le jour mais non encore reconnue officiellement;
- De février à 2014: de nombreuses sessions de Formations sur **la promotion de la santé** lors des rencontres régionales visant un approfondissement des connaissances (très généralistes) ainsi que des échanges et expériences des médiateurs sociaux sur: *La médiation et actions collectives de santé - Les techniques d'entretiens individuels et d'animation sur la santé - Accès aux droits et aux soins- Valoriser la place de la santé et la prévention de la médiation sociale.* l'IREPS IDF/PRC/CODES 95/ARS ;
- De juin à octobre 2014: Formation de niveau 1: 40H ETP, Inter - COREVIH
- Octobre 2015: Séminaires de formation socle (les 5, 6, 12 et 13) **Promouvoir la santé: de la réflexion à l'action des médiateurs sociaux.** Par l'IREPS IDF/PRC/CODES 95/ARS.

# III- LA RECONNAISSANCE DE MA FONCTION DE MEDIATEUR EN SANTE PUBLIQUE

*Il est à noter que depuis*

Janvier 2016: cette fonction de « *médiateur en santé publique* » a été reconnue officiellement. Quand bien même, elle est exercée bien avant cela, par des professionnels associatifs (certains médiateurs formés de manière très généraliste) dans les hôpitaux, vu le besoin et la nécessité de cette intervention auprès des PVVIH.

- Février 2016: Formation sur: *La découverte d'outils sur l'hygiène de vie*. CODES 95/CHAPTAL;
- D'avril à septembre 2016: Séminaires (36 heures en 6 ateliers) de formation à *La Démocratie en santé: Représentations des PVVIH dans les COREVIH*.

# IV- MON EXPERIENCE DE MEDIATEUR AU NOUVEL HOPITAL DE GONESSE DEPARTEMENT 95

Dans quelle structure:

- Depuis 2014: BAOBAB, ancienne appellation BONDEKO (créée en 2003) est un Dispositif d'accompagnement de la Fondation LEONIE CHAPTAL (Sarcelles), au sein du Pôle SOINS
- BAOBAB assure sa permanence (local) au Centre Hospitalier de Gonesse.
- N.B : Etant le seul dispositif sur le Département du 95, cette permanence s'étend à d'autres CH de manière ponctuelle tels que Simone VEIL (L'unité ESCALE) et PONTOISE.

# 1- QUI SONT LES USAGERS DE BAOBAB ?

Ce sont majoritairement des migrants originaires d'Afrique subsaharienne, à la conquête d'un lendemain meilleur :

- Une migration au départ à but économique ;
- Ensuite, et dans la plupart des cas, la découverte de la pathologie (VIH);
- Les statistiques 2016 : 200 usagers enregistrés ; plus de 1000 passages/an ; une trentaine (34) d'usagers inclus dans le programme d'Education Thérapeutique du Patient (ETP) en séances individuelles et Séances collectives.

## 2- COMMENT ARRIVENT-ILS A BAOBAB ?

Un besoin d'accompagnement aux soins pour des personnes marquées par la précarité, l'exclusion, un parcours migratoire et ce, malgré les soins appropriés.

- Une orientation directement des Services des maladies infectieuses (lors des hospitalisations, des dépistages ou des consultations de spécialistes);
- des Associations partenaires (AIDES, Marie- Madeleine, la Plage, Ikambéré, Comité des familles, Actifs Santé...)
- Du bouche à oreilles.

# 3- QUEL ROLE JOUE LE MEDIATEUR EN SANTE PUBLIQUE ?

Par définition, le médiateur est celui qui fait la facilitation entre l'utilisateur et les professionnels médico-social et administratifs. De ce fait, le médiateur Travaille en étroite collaboration avec les professionnels de santé et autres.

Par conséquent, pour une prise en charge globale de l'utilisateur pour l'accès aux soins et aux droits, le médiateur:

- Fait de l'accueil, de l'écoute (active) des personnes arrivant à BAOBAB; remonte les demandes du patient pour les: Aides sociales et administratives (lui permettant de prétendre à un besoin alimentaire, de transport, vestimentaire, en timbres fiscaux);
- Joue le rôle d'interface (intervenir) entre l'utilisateur (patient) et le professionnel de santé (et d'autres). Exemples (lors de l'annonce; en hospitalisation; des prises de RDV médicaux; etc.);
- Recherche des voies et moyens pour trouver les solutions aux divers problèmes posés par l'utilisateur dans la limite du possible (médiation famille/entourage, rencontres relatives à l'isolement, la stigmatisation etc.);
- Met en contact, oriente l'utilisateur vers les autres partenaires associatifs;
- Rend visite à domicile pour soutenir, ceux alités et en difficulté et rompre leur isolement.

# 3- QUEL ROLE JOUE LE MEDIATEUR EN SANTE PUBLIQUE (suite)

Egalement, le médiateur:

- Fait des interventions administratives lors des accompagnements de l'usager à la préfecture, la banque, l'employeur, la Justice, etc.);
- Fait des interventions sociales lors d'accompagnements médico-psycho-sociaux vers les professionnels de santé (le dépistage et l'annonce au laboratoire, lors des visites hospitalières (pour rompre l'isolement, soutenir);
- Traite les dossiers de l'usager tels les rapports sociaux pour la recherche d'hébergement (SIAO au 115, ACT, Foyers), les formulaires CMU-C, MDPH, Déclaration d'Impôts ;
- Fait aussi le traitement des dossiers pour l'insertion professionnelle (CV, LM); Nous participons aux actions diverses (programmes, campagnes) de prévention (I, II et III) du public;

# 3- QUEL ROLE JOUE LE MEDIATEUR EN SANTE PUBLIQUE (fin)

- Identifie des usagers en difficulté afin de leur proposer de participer au programme d'ETP individuelles et collectives;
- Sensibilise, informe, mobilise et incite ses usagers, dans le cadre des projets d'amélioration de leurs conditions de vie, à participer à des ateliers thématiques, socio-esthétiques et des séances d'activité physiques;
- Anime et co-anime de certains ateliers collectifs; planifie et programme des séances individuelles d'ETP pour une meilleure observance et la capacité de l'utilisateur à « devenir acteur de sa propre santé » visant ainsi à une meilleure autonomie et une qualité de vie;
- Incite certains usagers à s'inscrire aux cours d'alphabétisation pour une meilleure intégration dans la société française; propose et conseille également dans le cadre de l'orientation à la formation professionnelle.

## AUTRES MOTIFS D'INTERVENTIONS

Sont multiples tels que:

- Préparation de l'utilisateur à l'entretien d'hébergement, d'emploi;
- Dépôts et retrait des médicaments;
- Garde ponctuelle des enfants lors des RDV médicales;
- Préservatifs;
- Prises de RDV médicaux;
- Demandes d'aides;
- Etc.

# V- FORCES ET LIMITES DU MEDIATEUR PATIENT-PARTENAIRE

- Notre rôle: L'écoute active et la mise en confiance des patients; L'apport d'informations; Le respect de la personne, de ses droits.
- La + value: Notre empathie contribue à améliorer leur quotidien; La confidentialité.
- Notre limite: Ne pas décider en lieu et place du médecin ou du patient; Le respect de sa posture professionnelle.
- Nos valeurs en l'ETP: Favoriser l'autonomie; Améliorer la qualité de vie; Le travail en équipe; La co-construction avec des soignants.

# CONCLUSION

- Résultat:

La satisfaction dans ce beau travail social de médiateur en santé publique est le gain en santé par l'observance de l'utilisateur, pour son autonomie globale pour devenir au final «acteur de sa propre santé » et pourquoi pas « Patient-Partenaire ».

- Perspectives:

La possibilité nous est offerte aujourd'hui (depuis 2016) de prétendre à des formations diplômantes à la médiation et en ETP (différents niveaux) approfondissant ainsi ses connaissances pour une meilleure maîtrise de notre fonction au bénéfice de nos usagers;

Des possibilités de participation aux congrès, conférences, colloques et aux commissions des COREVIH pour l'actualisation, le recyclage de nos acquis et de la défense d'intérêt des usagers.

JE VOUS REMERCIE

FIN