



Synthèse des résultats

Maillage territorial

Concernant l'affirmation qui stipule que mettre en place une coordination basée sur des zones géographiques améliore la prise en charge des patients et l'accessibilité aux soins, la majorité des répondants semble être d'accord. Les principaux obstacles à la mise en place d'une telle organisation sont le manque de prestataires, la clarté des rôles et responsabilité des acteurs et l'augmentation de la charge administrative. Plusieurs autres défis sont mentionnés par les répondants, bien que les réponses n'apportent pas de propositions précises de ce que pourrait être la future organisation territoriale, la nécessité de définir des territoires ainsi que la notion de coordination de proximité ressortent clairement. De manière plus générale, le concept d'inclusion est également présent dans de nombreuses suggestions en lien avec l'élaboration de l'organisation de la première ligne, ainsi sont cités la prise en compte de la réalité et des besoins spécifiques des patients dans toutes leurs diversités.

Gouvernance

Il apparaît que plus que le statut du prestataire, c'est sa capacité à s'organiser et à collaborer qui permettra d'améliorer le modèle organisationnel de la première ligne. En effet, l'exercice d'une « pratique de groupe » peut prendre diverses formes, mais les objectifs et les avantages sont les mêmes : améliorer la prise en charge du patient et les dynamiques interprofessionnelles, ainsi que développer une meilleure organisation administrative et financière. L'enjeu ici est d'adopter un modèle qui permettra de fluidifier les interactions des différents acteurs autour du citoyen-patient.

L'inscription du citoyen-patient auprès d'un médecin généraliste comme référent de soins semble globalement acceptable par la plupart des patients. Concernant les différentes approches interdisciplinaires évoquées, notamment dans le cas de la gestion de besoins complexes nécessitant l'intervention de plusieurs intervenants, nous distinguons celle dans laquelle le médecin généraliste est « pilote » et celle où ce sont les structures de coordination opérationnelles qui coordonnent et mettent en place le réseau interdisciplinaire autour du patient.

Afin de favoriser une bonne gouvernance, le besoin d'un cadastre des services et prestataires existants à destination des prestataires mais aussi des patients, est un élément majeur qui ressort des résultats de cette enquête. Quant à la forme que ce cadastre pourrait prendre, la proposition d'un site internet unique est majoritairement évoquée. L'importance de la fiabilité et de la mise à jour des données sont aussi particulièrement mises en avant.

Financement

Les éléments liés au financement sont peu abordés dans les suggestions ou bien ils font l'objet d'une compétence d'un autre niveau de pouvoir, pour autant, on observe la volonté d'un changement de paradigme, notamment en permettant l'intégration non concurrentielle des prestataires dans le nouveau modèle et en sortant des logiques lucratives. Il ressort également, un besoin de financer les actes « invisibles » et liés à la coordination interdisciplinaire.

La notion d'investissement à long terme est également très présente, cela se traduit notamment par la volonté d'investir davantage dans les actions de promotion de la santé et de prévention, dans une meilleure organisation des missions et activités des prestataires, mais aussi dans la valorisation de certaines fonctions comme les ergothérapeutes.

Offre de services

L'analyse du questionnaire nous donne une image de la perception des répondants quant à la disponibilité des différents prestataires dans le temps et aux différents niveaux d'un territoire, mais aussi de la disponibilité perçue et souhaitée des prestataires se rendant à domicile. Parmi les suggestions concernant l'offre de services, il est question de penser la démographie médicale afin de l'adapter aux besoins des territoires, mais aussi d'agir sur la liberté d'installation en maintenant les incitants à l'installation, particulièrement dans les déserts médicaux.

Il est mentionné également la nécessité de prendre en compte l'accessibilité géographique de l'offre de services, sont mentionnés sans distinction : la valorisation des déplacements des prestataires à domicile, le renforcement de l'offre de transport pour les usagers, l'encouragement à la mobilité des prestataires ou la mise en place de structures complémentaires pour pallier les problèmes de mobilité des usagers.

Communication et articulation entre les secteurs

Il est souligné la nécessité de mettre en place des rencontres entre les différents prestataires autour d'un patient afin de pouvoir coordonner la prise en charge interdisciplinaire, mais aussi de mieux connaître les autres métiers et leurs rôles pour une répartition des tâches efficiente. Pour cela, il apparaît qu'il est indispensable de penser et d'outiller la communication entre les prestataires. Le plan de soins multidisciplinaire est un des outils à disposition des prestataires, mais d'après les réponses à l'enquête, il semble peu connu. Quant à la question sur l'acteur à l'initiative d'un plan de soins multidisciplinaire ou d'une planification d'aide et de soins, on retrouve le plus souvent le médecin généraliste, le coordinateur et les assistants sociaux. L'acteur à l'initiative varie d'une situation à l'autre et plusieurs éléments complémentaires sont mentionnés, on observe un besoin de clarifier ce rôle et de questionner les limites de ces pratiques pour améliorer leur connaissance et leur utilisation. Les moyens de communication utilisés pour transmettre les informations relatives aux patients sont principalement les documents papier, le téléphone et les e-mails.

E-santé

La majorité des répondants semble être à l'aise avec l'utilisation des outils numériques, même si on observe quelques nuances selon la catégorie professionnelle et le type d'outil concerné. Il y a un souhait pour certains prestataires d'être accompagnés pour améliorer leur maîtrise des outils numériques.

L'utilisation du dossier médical global par les médecins généralistes semble présenter à la fois des avantages et des limites. Celui-ci ne s'applique pas à tous les médecins généralistes sans exception notamment car toutes les pratiques ne sont pas informatisées ou parce que tous les lieux d'exercice ne permettent pas d'y avoir accès.

De manière générale, la digitalisation et la dématérialisation des données mettent en avant la nécessité de disposer de systèmes d'exploitation inter-opérationnels. Aussi, l'extension de l'accès au dossier du patient fait débat et les avis sont différents d'un professionnel à l'autre.

Motivations et Difficultés des prestataires

Concernant les motivations des prestataires, il est heureux de constater que la majorité des répondants indique être motivés par les effets et l'utilité de leur métier sur la vie des personnes, ils sont soucieux d'appliquer des soins de qualité autour du patient. Dans une logique de déploiement de service et soins intégrés, la proportion de réponses mentionnant la collaboration interdisciplinaire comme une source de motivation est un signe encourageant pour l'avenir. Par rapport aux difficultés rencontrées par les prestataires, la charge administrative est une réponse fréquente qui est une

problématique partagée quel que soit le mode de pratique. Bien que la collaboration interprofessionnelle soit un élément de motivation, il semble que sa coordination soit une source de frustration et que les communications interprofessionnelles soient difficiles. La difficulté d'obtenir ou d'avoir accès à l'information sur un patient, ainsi que la sous-utilisation par plusieurs acteurs de la ligne des outils de communication interprofessionnelle est remontée comme une difficulté affectant la prise en charge globale du patient. Il serait intéressant de questionner de manière plus approfondie, les raisons de ce mésusage.

Cette analyse, étant donné la représentativité des profils des répondants ainsi que la qualité des données, doit être utilisée avec précaution.