
RAPPORT D'ACTIVITE 2023

Maison urbaine de santé du Neuhof



Sommaire

Il était une fois... une maison de santé.....	p. 3
La MSP du Neuhof en quelques mots.....	p. 4
L'accès aux soins : une prise en charge globale.....	p. 6
La patiente et l'activité en 2023.....	p. 7
L'accès aux soins des personnes fragiles	p. 8
L'accueil et l'accompagnement des personnes vulnérables.....	p. 9
Les fonctions de coordination.....	p. 11
L'interprétariat : pour une égalité d'accès aux soins.....	p. 12
Le soutien psychologique.....	p. 13
Témoignage : l'entretien avec interprète, par Minnâ Abolgassemi.....	p. 14
Les offres de soins complémentaires.....	p. 15
Asalée : l'accompagnement des maladies chroniques.....	p. 16
Le travail en équipe : quand ? Comment ?.....	p. 17
La collaboration avec les partenaires	p. 18
Travail en équipe et SEC Participatives : Témoignage, par Camille Lépine.....	p. 19
Echanges de pratiques et formation des professionnels.....	p. 20
La formation des étudiants et la recherche.....	p. 21
Aller-vers : des actions au plus près des usagers.....	p. 22
Démarche participative : les activités collectives.....	p.26
Financements et bilans : la SISA.....	p. 31
Financements et bilans : l'association Cité Santé.....	p.33

Il était une fois, une maison de santé...

Il était une fois, une petite maison de santé, dans une contrée pas si lointaine du sud de Strasbourg. Une petite équipe de soins pluriprofessionnelle y avait emménagé : quelques médecins, deux infirmières, deux kinésithérapeutes, une orthophoniste, une secrétaire... elle voulaient y proposer une autre manière de soigner, de prendre soin des habitants du quartier, qu'elles connaissaient déjà bien.

La petite maison n'était pas très jolie, mais elle était là, au pied des tours et du tramway où elle avait pu voir le jour, et c'était déjà bien. L'on y venait pour se soigner bien sûr, mais aussi pour demander au docteur d'aider à remplir un papier, pour la sécurité sociale ou les impôts ; on y venait pour prendre un rendez-vous médical mais aussi pour demander à la secrétaire de déchiffrer, expliquer un courrier, parfois même faire une photocopie ou traduire ce qu'on ne comprenait pas bien en français.

La petite maison, qui voulait répondre aux besoins de son quartier et prendre soin de ses habitants, devenait bien plus qu'un lieu de soin. Elle accueillait de plus en plus de patients, de familles, de parcours de vie parfois difficiles, de plus en plus de précarité, aussi. Elle accueillait de plus en plus de vie : des petits-déjeuners en salle d'attente aux groupes de paroles, de lecture ou d'activité physique avec les patients, tant le champ de la santé est vaste, tant les envies, les besoins et les idées fleurissaient.

Ainsi la petite maison commença à s'agrandir : il fallut rapidement plus de médecins, plus de kinésithérapeutes, d'infirmières et d'autres professionnels de santé pour répondre aux besoins du quartier, qui était fort dépourvu. Il fallut aussi plus de secrétaires, et encore des intervenants sociaux, des médiateurs, des accueillants, des coordinateurs et des interprètes...

Et la petite maison grandissait, grandissait. Mais les murs restaient des murs : immobiles et indifférents au bouillonnement joyeux, parfois turbulent, qui emplissait la maison. L'on a bien tenté de les pousser, les casser, les cloisonner, les réaménager pour multiplier les espaces, les murs refusaient toujours de plier. A leur tour alors, les professionnels se sont pliés, en deux, en quatre, en quarante-huit. L'on a cherché en vain les réponses à d'absurdes énigmes d'occupation des espaces, et conversé avec d'étranges personnages amateurs de programmes de renouvellement urbain. L'on a cherché le philtre magique pour agrandir la maison, mais comme Alice, l'on s'est senti grandir jusqu'à n'avoir plus d'espace, puis rétrécir à force de se plier.

Il était une fois, une petite maison dans une très grande contrée, une petite maison animée de très grands rêves. Etaient-ils vraiment trop grands ? La volonté divine trop petite ? Il était une fois une maison de santé devenue trop petite ; elle attend inlassablement qu'un nouveau lapin blanc lui montre la clé de plus vastes espaces, d'une maison à sa mesure. Et en attendant, c'est à chaque biscuit apporté par un patient, que l'on a l'impression de retrouver sa taille humaine : les vrais magiciens existent bien.

LA MSP DU NEUHOF EN QUELQUES MOTS...



Un peu d'histoire

Au commencement, dans les années 80 du siècle dernier, dans un immeuble d'habitation appelé la demi-lune, le cabinet médical du Neuhof ouvre à la demande d'un collectif d'associations du quartier. Porté par des médecins animés par une démarche de santé communautaire, le petit cabinet de 85 m² accueille peu à peu des étudiants en médecine, puis de nouveaux médecins, et à l'aube du nouveau millénaire, il faut (déjà !) pousser les murs... En 2010, une dizaine de professionnels de santé, déjà installés sur le Neuhof, choisissent de se regrouper pour constituer la 1^{ère} Maison de santé à Strasbourg : la MSP du Neuhof, aussi dénommée MUS, ouvre ses portes le 8 mars 2010.

Un brin de géographie

Le quartier du Neuhof : avec 15 700 habitants et un taux de pauvreté de 47%, c'est le second QPV (Quartier Politique de la Ville) le plus peuplé d'Alsace. Au-delà des indicateurs de précarité, le Neuhof est aussi un territoire dynamique au tissu associatif très riche et moteur de nombreux projets et collaborations.

La structuration juridique de la MSP

La Maison de santé est constituée de plusieurs entités juridiques, dont les actions convergent et s'articulent autour d'un projet de santé élaboré en fonction des besoins et spécificités du territoire :

- Les cabinets libéraux
- La SISA (Société Interprofessionnelle de Soins Ambulatoires) gère l'exercice coordonné : elle perçoit l'ACI et la dotation SEC Participatives.
- L'association Cité-Santé Neuhof porte les projets de santé publique et participative sur le territoire, et bénéficie à ce titre de subventions publiques.

8 Mars 2010

Ouverture de la MSP : 5 médecins, 2 IDE, 2 kinés, 1 orthophoniste, 1 secrétaire, 1 PAEJ, 1 Microstructure

2012

- Constitution de la MSP en SISA
- Recrutement d'une coordinatrice

2013 - 2014

- Création de l'association Cité Santé
- Recrutement d'une médiatrice santé
- Développement des projets de l'association Cité Santé Neuhof

2015

- Entrée dans le dispositif ASALEE
- Permanences de pédicurie-podologie
- collaboration avec la diététicienne-nutritionniste

2016

- Réaménagement du cabinet médical
- Agrandissement du cabinet de kinésithérapie
- Location du 3^e étage par l'association Cité Santé
- Partenariat avec la CPAM 67 pour l'accès aux droits

2017

- Recrutement d'un 2^e poste de médiation en santé - Ecrivain public
- Permanence de tabacologie

2021

- Entrée dans l'expérimentation SEC Participatives
- Recrutement d'une psychologue

2022 - 2023

- Recrutements d'un 3^e médiateur
- Recrutement de 2 médiatrices-accueillantes
- Permanences d'interprètes
- Accueil d'un éducateur sportif de Sport Santé

La philosophie en 4 prescriptions renouvelables

Le projet de santé est défini dès 2010 autour de 4 grands axes, qui restent moteurs aujourd'hui :

- l'accès aux soins et aux droits des populations fragiles
- le développement de l'exercice pluriprofessionnel
- la formation et la recherche en soins primaires (la MSP est depuis 2010 labellisée « Maison de santé universitaire »)
- le développement de projets de prévention et d'éducation à la santé, dans une démarche de participation des usagers.

Depuis son ouverture, la MSP a assuré la pérennité d'une offre de soins ambulatoires de proximité et de qualité sur le territoire, et a acquis la confiance des habitants par sa manière d'aborder la santé :

- Accessibilité : des soins, des professionnels et des discours ; temps consacré à l'accueil et à l'écoute
- Santé globale : prise en compte de tous les aspects du vécu des patients et adaptation des parcours de soins à leurs problématiques et à leur temporalité
- Travail en équipe : harmonisation des discours et confiance partagée, entre professionnels de santé mais aussi avec le patient et son entourage : dépasser le schéma binaire médecin-patient pour tisser une relation qui est plutôt celle de l'équipe traitante à un groupe (une famille, une fratrie, un groupe d'activité...).
- Partage des savoirs : entre les différents professionnels, avec la communauté scientifique et les étudiants en santé, mais aussi et surtout, entre l'équipe et les patients : leur transmettre nos savoirs, et se nourrir de leur propre expertise, c'est leur donner une capacité d'agir dans une dynamique de responsabilité partagée (démarche participative).



Les locaux de la MSP

Après 13 années d'exercice et malgré nos nombreux aménagements au fil des ans, ils ne sont plus adaptés à l'activité qui s'est développée de manière exponentielle : absence d'espace d'accueil commun, manque de bureaux de consultation pour accueillir de nouveaux professionnels, manque d'espaces pour les activités de médiation et de santé publique, salle de réunion trop petite...

Par ailleurs, les locaux vieillissent mal, et les dysfonctionnements se multiplient d'année en année sans trouver de solution durable, alors que le montant des loyers assumés par les professionnels de santé est en constante augmentation.

En 2023, nous avons engagé deux démarches afin de pallier ces difficultés :

- Réflexion menée à la demande de la Ville et d'Ophéa autour du passage à un bail unique SISA, avec révision et harmonisation des loyers
- Réflexion autour d'un projet de relocalisation de la MSP à plus long terme, en lien avec la Ville et la Direction de territoire.

EN 2010 :

10 professionnels de santé permanents, 3 professionnels vacataires et 1 salariée

EN 2023 :

17 professionnels de santé permanents, 8 professionnels de santé vacataires, 12 salariés

L'accès aux soins: une prise en charge globale

La Maison de santé a constitué une équipe pluriprofessionnelle au service d'une prise en charge médico-psycho-sociale des patients :

En plus des professionnels libéraux (médecins généralistes, IDE, kinésithérapeutes, orthophonistes), la MSP a intégré plusieurs dispositifs complémentaires : Point d'accueil et d'Ecoute Jeune, Consultation Jeunes consommateurs, Microstructure d'addictologie, Sport santé sur ordonnance... Elle finance également des vacations de professionnels libéraux (diététicienne-nutritionniste et pédicure-podologue), des interprètes, et salarie une douzaine de professionnels qui assument des fonctions supports.

MÉDECINS GÉNÉRALISTES

Anne BERTHOU
Juliette CHAMBE
Léa CHARTON
Claire DUMAS
Camille LEPINE
Clémentine LOUVEAU
Elisabeth PENIDE

INFIRMIÈRES

Géraldine AMMERICH
Angélique ARTIGNY
Chantal KLEIN

INFIRMIERE ASALEE

Chantal KLEIN

KINÉSITHÉRAPEUTES

Jules BREUSE
Margot BRONNER
Julie FRITZ
Thomas LINGELSER
Julie PETIT-MEGE,
remplacée par Léo
DANIEL
Sophie SCHAFFNER

ORTHOPHONISTE

Evelyne BRUN

PSYCHOLOGUES

Minnâ ABOLGASSEMI

PAEJ/CJC (ASSOCIATION ALT)

Claire BASTIDE,
remplacée par Laura
SIKALY
Ugo CLOCCHIATI
Delphine SCHELCHER

PROFESSIONNELS VACATAIRES

Mélanie LE MORZEDEC,
Diététicienne-nutritionniste
Simon PFISTER, Pédicure-
podologue

MICROSRTUCTURE (ASSOCIATION ITHAQUE)

Camille BRAND,
remplacée par Marie
SIEBERT, Tabacologues
Mélissa CORIANO,
Psychologue
Patricia WEBER,
éducatrice spécialisée

SPORT SANTE (MAISON SPORT SANTÉ)

Sadek KHETTAB,
Educateur sportif

SECRETAIRES MEDICALES

Fatiha MAAR, remplacée
par Loubna EL OUARAKI,
Coordinatrice de l'accueil

Luiza ARZOYAN,
Secrétaire médicale en
alternance

ASSISTANTES MEDICALES

Sarah MILOUDI, remplacée
par Ceyda AYAZ DOGU

Charlotte RIBEAUTE,
remplacée par Maryline
GALGUN

MEDIATEURS- ACCUEILLANTS

Alexia DURR
Sarah MILOUDI

MEDIATEURS SANTE

Edouard CASTEUBLE
Razan HALABI
Bilal ZOBAIRI

COORDINATEURS

Christophe CHARLES-
CLEMENT

Laetitia JACQUEMIN

INTERPRETES (MIGRATIONS SANTE ALSACE)

En albanais, arabe, arménien, géorgien, russe, tchéchène, turc, vietnamien...

La patientèle et l'activité en 2023



Un accroissement constant de la patientèle et de la précarité

En 2023, la MSP compte 4 949 patients médecin traitant, toujours en légère augmentation par rapport à 2022, pour une file active stable à 6360 patients. La patientèle est toujours caractérisée par une moyenne d'âge assez jeune et par une importante précarité : nous comptabilisons 2 912 bénéficiaires de la C2S et 238 bénéficiaires de l'AME, des chiffres en augmentation légère mais constante. A noter la forte prévalence des maladies chroniques, et une patientèle allophone en augmentation constante du fait du développement de l'offre d'interprétariat.

AGE MOYEN :
35,5 ANS

(Département :
43)

BÉNÉFICIAIRES
C2S : 46%

(Département 11%
QPV 30%)

BENEFICIAIRES
AME : 4%

Des difficultés croissantes à répondre à la demande en orthophonie

La seule orthophoniste de la Maison de santé est désormais en cumul emploi-retraite à raison d'1 jour de consultation par semaine, aussi est-il de plus en plus difficile d'orienter et prendre en charge les troubles du langage oral et du développement. Les délais des rares cabinets alentours sont extrêmement longs, et nous peinons à trouver des orthophonistes prêts à succéder à Mme BRUN au sein de la MSP : l'exercice libéral mais aussi l'état des locaux, rapporté au montant des loyers, peux attractifs, constituent sans doute les freins principaux à cette succession.

Malgré cette réduction d'activité, les partenariats habituels se sont poursuivis (éducation nationale, IME, Institut d'enfants sourds, Services de neurologie...) ainsi que les actions de prévention.

Médecine générale :

23 248 actes

Dont environ 20% de patients n'ayant pas leur médecin traitant à la MSP

Soins infirmiers

23 893 actes

Kinésithérapie

15 075 actes

Orthophonie

1 436 actes

Dont 1 293 de janvier à septembre, Mme BRUN étant ensuite en cumul emploi-retraite

Psychologie

287 entretiens

pour 86 patients

De mi-mai à décembre, suite à la vacance du poste

Psychologie (PAEJ et CJC)

570 entretiens pour 130 jeunes (11-25 ans)

Nutrition-diététique

214 entretiens

Pédicurie-podologie

291 consultations

Accompagnement social

2 183 entretiens pour 838 bénéficiaires

Interprétariat

1 546 consultations et entretiens avec interprètes en présentiel

L'accès aux soins des personnes fragiles

Des horaires d'ouverture large

La Maison de santé est ouverte tous les jours de 8h à 20h, et de 8h à 12h le samedi matin, avec les modes de fonctionnement suivants par cabinet :

Le cabinet médical

Les consultations, programmées et non programmées, sont assurées tous les jours de 8h30 à 20h avec fermeture des portes entre 12h30 à 14h et les soirs à 18h30, afin de recevoir les patients encore en salle d'attente et d'assurer les petites urgences sur ces horaires charnières. Il est également ouvert de 9h à 11h30 le samedi matin.

Les consultations non-programmées sont organisées sur le principe de RV disponibles dans la journée, afin de ne pas engorger la salle d'attente. Toutefois, depuis la fin de la crise sanitaire, les patients se présentent de plus en plus sans RV, ce qui revient peu à peu à des consultations libres.

Le cabinet infirmier

Les soins sont assurés 7 jours sur 7 en continu.

Le cabinet d'orthophonie

Sur RV de 13h à 19h le lundi et de 9h à 19h du mardi au jeudi jusqu'à fin juillet 2023, puis les jeudis uniquement de 9h à 19h à partir du mois d'août 2023.

Le cabinet de kinésithérapie

Sur RV du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.

Le laboratoire d'analyses médicales

Le laboratoire ouvre désormais les matins uniquement, du lundi au samedi de 8h à 12h.



Le tiers payant intégral systématique

Tous les professionnels libéraux de la MSP pratiquent systématiquement le tiers-payant intégral, ce qui génère de nombreuses difficultés administratives et impayés.

Quant à l'accès aux permanences des professionnels en vacation (PAEJ, Microstructure, pédicure-podologue, diététicienne, psychologue...), il est totalement sans frais pour les patients.

UN PARTENARIAT AVEC LA CPAM

Au-delà de l'implication financière du service d'Action Sanitaire et sociale de la CPAM dans les dispositifs de médiation mis en place, une convention de partenariat spécifique depuis 2016, renouvelée et mise à jour en 2022, permet un accompagnement renforcé des patients fragiles, via :

- ✓ Une formation régulièrement actualisée des salariés sur les dispositifs spécifiques d'accès aux droits
- ✓ Un contact privilégié avec les services de la CPAM pour permettre aux patients en situation complexe ou urgente d'accéder aux droits et aux soins.



L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES VULNERABLES



L'accueil

Suite à la création d'un petit espace d'accueil à l'entrée de la MSP et au réaménagement de l'accueil du cabinet médical, nous avons repensé en 2023 la distribution des postes et recruté 2 médiatrices-accueillantes, qui s'alternent au RDC et au cabinet médical pour accueillir, informer et orienter les patients entrant dans la MSP d'une part, et accompagner d'autre part le parcours des patients post-consultation.

Premier niveau d'accueil de la MSP, elles jouent un rôle essentiel dans le repérage des vulnérabilités et l'orientation vers les professionnels :

- Elles accueillent, informent et vérifient les droits des patients, puis les orientent si besoin vers les médiateurs santé pour les démarches d'accès aux droits.
- Elles informent et orientent aussi vers tous les professionnels en vacation (PAEJ/CJC, tabacologue, diététicienne...), vers les actions collectives, ou vers les partenaires (associations d'habitants, structures sociales...)
- Elles assurent la prise de RV pour les patients auprès des spécialistes, hôpitaux ou structures externes, programment les RV avec interprètes, expliquent le parcours au patient et consignent tous les RV pris à l'extérieur afin d'en assurer la traçabilité et le rappel aux patients : elles sont ainsi la « mémoire » des patients.
- En lien avec les IDE, elles récupèrent les documents médicaux-administratifs, bons de transport et VSL, pour coordonner les parcours et assurer un accompagnement rapproché du patient, y compris à domicile.
- Elles assurent aussi l'affichage et la communication à destination des usagers au sein de la MSP, participent aux actions collectives et aux relations avec les partenaires du territoire.

Un rôle de référent pour les patients « porcelaines », fragiles et précieux

Les missions des médiatrices-accueillantes ont été repensées à partir des lacunes identifiées dans le suivi médico-psycho social des patients les plus fragiles, ou « patients porcelaine » : malgré toutes les actions déjà mises en oeuvre au sein de la MSP pour les accompagner tout au long du parcours, certains patients manquent encore les tout derniers mètres (poster une demande, apporter un document manquant, se rendre au prochain RV...) qui mettront en échec toutes les démarches réalisées en amont.

Grâce au recrutement des médiatrices-accueillantes, nous avons donc protocolisé l'accueil et le suivi de ces patients particulièrement fragiles (problématiques médico-psycho-sociales multiples, patients isolés, non francophones, peu ou pas autonomes...), qu'ils nécessitent un suivi au long cours ou une prise en charge urgente avec concentration des efforts : ces patients bénéficient désormais d'une fiche de suivi spécifique communiquée à l'ensemble de l'équipe, pour mieux évaluer la situation globale du patient, via un score de précarité, et mieux définir les objectifs réalisables pour chacun d'entre eux.

Les patients inclus bénéficient d'un accompagnement encore renforcé et particulièrement individualisé : accueil dans un lieu plus contenant, rappel systématique de tous RV, dans et hors MSP, adaptation du temps d'attente, de la durée des RV, prise de nouvelles régulière par téléphone, veille et alerte sur les délais de renouvellement des droits... avec pour objectif de mieux coordonner les moyens pour faire avancer les situations complexes.

La médiation et l'accompagnement social

La MSP compte désormais 3 médiateurs santé pour 2,6 ETP. Les missions des médiateurs sont multiples et recouvrent à la fois :

La Médiation en santé

Dans l'idée de favoriser le parcours de soin pour le patient/usager et aider à le rendre plus accessible, le médiateur accompagne la parole de l'utilisateur auprès des professionnels de santé, en la reformulant ou en la complétant de manière à s'adapter à la compréhension des deux interlocuteurs. Ainsi, des consultations conjointes peuvent s'organiser entre PS et médiateurs afin que l'ensemble des acteurs mobilisés puissent avoir un meilleur éclairage sur l'état de santé du patient et sur quoi intervenir pour l'améliorer : stress lié à la complexité des démarches administratives, renouvellement de droits santé, de titre de séjour, problème de logement, d'impayé....

Le médiateur assure l'interface entre l'utilisateur et les organismes d'assurance maladie, il agit en régulateur aussi bien auprès de l'utilisateur que de l'organisme en question. « Décodeur » des consignes édictées par les organismes, il est aussi celui qui peut leur faire remonter des points de dysfonctionnement dans le processus des démarches administratives : la fracture numérique constitue en particulier un enjeu majeur, la dématérialisation des démarches étant source de nombreuses difficultés pour les personnes qui n'ont pas un usage standardisé de l'outil informatique.

L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS EN 2023

- 838 bénéficiaires d'un accompagnement social à la MSP
- 2 183 entretiens d'accompagnement social

L'accompagnement social concerne majoritairement des démarches liées à la C2S, mutuelle, carte vitale, MDPH, APA, invalidité, retraite, mais aussi CAF, scolarisation des enfants, problèmes de dettes, de logement, de papier d'identité...

La démarche participative et la promotion de la santé

Dans le cadre des actions de promotion de la santé organisées par la MSP et/ou avec les partenaires du quartier, les médiateurs assurent, avec les médiatrices-accueillantes, le recueil des besoins auprès des usagers, la conception des outils de communication et d'animation, la mobilisation des publics et leur implication dans la construction et l'animation des actions. Ils animent ou co-animent les actions, afin que les activités soient réellement des occasions de donner la parole, de susciter le débat et de faire de la structure un lieu d'échange créateur de lien social. Ils s'efforcent également d'inclure les patients-relais dans les groupes de travail et les actions, afin que les projets mis en œuvre soient aussi des lieux de dynamique collective, de partage ou d'appropriation de connaissances et de compétences. Pour soutenir ces actions la présence de médiateurs est tout simplement indispensable pour « aller vers », c'est-à-dire communiquer, sensibiliser, appeler, rappeler, accompagner, se déplacer avec.

L'accompagnement social

L'accompagnement social réalisé par les médiateurs vise avant tout l'accès aux droits des usagers, mais aussi, à chaque fois que c'est possible, leur autonomisation progressive dans la réalisation des démarches auprès d'autres professionnels de santé (spécialistes, paramédicaux...) et des organismes. En facilitant l'accès à une meilleure compréhension du système d'aide sociale et de soin, les médiateurs participent ainsi à la diminution du rapport anxiogène qui peut s'établir entre un patient et des praticiens, un usager et des institutions.



LES FONCTIONS DE COORDINATION

Les assistantes médicales

Les 2 assistantes médicales (pour 2 ETP) sont en charge de l'accueil et de la gestion des RV du cabinet médical, et assurent le suivi du parcours du patient :

- Elles vérifient les droits des patients et traitent les courriers postaux et courriels, scannent les documents, récupèrent les résultats et comptes-rendus et tiennent à jour les dossiers patients dans le logiciel pluriprofessionnel
- Elles s'assurent notamment que les patients ont bien déclaré un MTT et que les données déclarées sur Améli correspondent à celles renseignées dans le logiciel pluriprofessionnel
- Elles sont également en charge des formulaires de déclaration auprès de la CPAM, de la gestion des factures rejetées et de la correction des droits des patients dans le logiciel
- Elles réalisent un suivi approfondi des dossiers patients, avec un rôle de veille sur les tests de dépistage et examens de prévention (dépistages organisés des cancers du sein, de l'utérus et du côlon notamment), avec délivrance des kits de tests de dépistage, et assurent la mise à jour des résultats des actes et tests réalisés dans le dossier patient, avec alerte du médecin si nécessaire.

La coordinatrice de l'accueil

La coordinatrice de l'accueil (1 ETP) organise les activités d'accueil et de prise en charge des patients au cabinet médical :

- Elle assure l'accueil et la prise de RV des patients au cabinet, la régulation des RV non programmés et coordonne l'activité des médiatrices-accueillantes et assistantes médicales
- Comme les médiatrices-accueillantes et les assistantes médicales, elle assure le suivi du parcours de soin des patients (vérification des droits et du médecin traitant, orientation, prise de RV à l'extérieur, mise à jour des dossiers patients et veille sur les rappels...)
- Elle est également en charge des plannings du

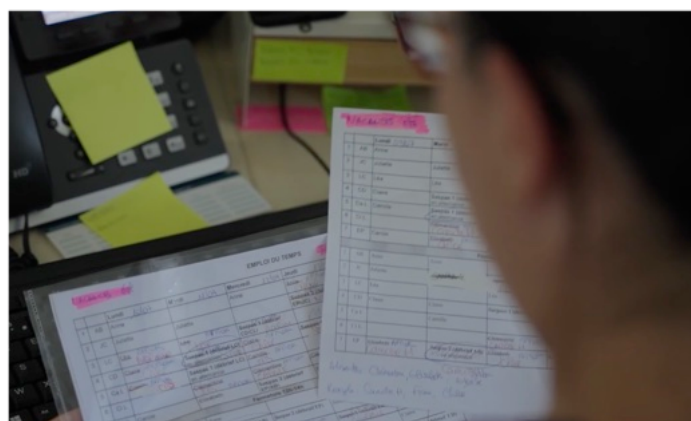
cabinet médical, gère les remplacements des médecins et les stages des internes en médecine générale

- Elle assure aussi plus globalement le bon fonctionnement du cabinet médical : gestion administrative, des locaux et des stocks, suivi de la comptabilité en lien avec le cabinet comptable.

Les coordinateurs

Malgré le manque de locaux, la MSP a recruté un second coordinateur, à raison d'un jour puis 2 jours par semaine courant 2023, portant le temps de coordination à 1,1 ETP en fin d'année. Les coordinateurs assurent la mise en œuvre des actions issues du projet de santé, via un rôle support :

- gestion administrative et financière de la SISA et de l'association
- montage, suivi, mise en œuvre et évaluation des projets de santé publique
- recherche de partenariats et de financements
- animation de la dynamique d'équipe
- communication interne/externe
- organisation des réunions
- interface avec les institutions, les associations du territoire et les autres maisons de santé
- animation de la démarche participative
- conseil et orientation aux porteurs de projet
- Participation aux travaux des fédérations



L'interprétariat : pour une égalité d'accès aux soins

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
MATIN 9 ^h - 12 ^h	Russe et géorgien 	Russe et géorgien 	Arménien et russe 	Turc, kurde et kurmanji 	Albanais 
APRES-MIDI 14 ^h - 17 ^h	Arabe 14 ^h - 15 ^h  Vietnamien 16 ^h 30 - 18 ^h 30 	Serbo-croate 	Turc 	Russe 	Tchéchène et russe 

**1 720 HEURES
D'INTERPRETARIAT
EN PRÉSENTIEL**

(Avec Migrations
santé Alsace)

**1 546
CONSULTATIONS
AVEC INTERPRÈTE
EN PRÉSENTIEL**

(Avec Migrations
santé Alsace)

**ENVIRON 70 RV
D'INTERPRÉTARIAT
TÉLÉPHONIQUE**

(Avec ISM)

Une pratique de plus en plus intégrée

L'interprétariat est un élément essentiel de l'accès aux droits et aux soins des personnes allophones, c'est pourquoi la MSP a reconduit en 2023 le dispositif, mis en place en 2022 avec Migrations santé Alsace, des permanences d'interprètes à la MSP, des permanences de mieux en mieux identifiées par les patients et de plus en plus investies par les professionnels : le travail avec les interprètes, qui font pour certains désormais quasiment partie de l'équipe, est de plus en plus intégré à la pratique quotidienne de la MSP. Cette systématisation du travail avec les interprètes a contribué à une réelle amélioration de l'accueil et de la qualité de prise en charge des patients : par la possibilité pour les patients de s'exprimer dans leur langue, c'est à la fois une compréhension plus fine des problématiques qui est possible, mais aussi la relation de confiance entre les patients et les professionnels qui se trouve renforcée, via la médiation de l'interprète.

UN ACCES DE TOUS LES PROFESSIONNELS AUX SERVICES D'INTERPRÉTARIAT

Depuis l'expérimentation SEC Participatives, ce sont tous les professionnels (médecins, paramédicaux, médiateurs et accueillants, assistantes médicales, psychologues, intervenants sociaux...) qui peuvent faire appel à un interprète, sur RV mais aussi pour les consultations non programmées, grâce à différents dispositifs :

- Permanences d'interprètes de Migrations santé Alsace, organisées par demi-journées toute la semaine en différentes langues, sur et sans RV : albanais, arabe, arménien, géorgien, russe, serbo-croate, tchéchène, turc, vietnamien
- Interprètes en présentiel sur RV préalable auprès de Migrations Santé Alsace
- Interprétariat téléphonique via ISM pour les petites urgences non programmées.

Le soutien psychologique

Psychologue salariée dans le cadre de la Mesure 31 du Ségur

Faute d'information fin 2022 sur la reconduction des financements, nous n'avons recruté une nouvelle psychologue, pour 0,4 ETP seulement faute de locaux disponibles, qu'en mai 2023, ce qui a créé des ruptures de soin pendant plus de 5 mois pour les patients suivis auparavant.

Le dispositif est bien investi, et la possibilité d'orienter en interne vers une prise en charge psychologique, sur un secteur où l'offre de soin est quasi inexistante, répond à un réel besoin de nos patients, qui cumulent souvent les vulnérabilités, avec des parcours de vie parfois difficiles. Dans un contexte de forte proportion de patients allophones, le travail de la psychologue revêt également une dimension spécifique avec des entretiens parfois menés en anglais ou avec interprète (cf. Témoignage infra).

Point d'accueil et d'écoute jeunes (PAEJ) et Consultation Jeunes Consommateurs (CJC)

L'association ALT met à disposition de la MSP 0,5 ETP de psychologues pour la prise en charge du mal-être et des addictions chez les 11-25 ans, dans le cadre d'un Point d'Accueil et d'Ecoute Jeunes et d'une Consultation Jeunes Consommateurs. Le dispositif est en accès libre, anonyme et gratuit : tout professionnel, dans ou hors MSP, peut donc y orienter des jeunes et/ou leur entourage. Lieu d'écoute et d'orientation, PAEJ et CJC permettent une prise en charge rapide, gratuite et de proximité des jeunes en situation de mal-être.

La souffrance psychique reste la principale problématique, car elle recoupe un large panel d'émotions, de situations plus ou moins complexes, voire pathologiques. Les jeunes parlent relativement facilement de leurs soucis qu'ils soient d'ordre familial (conflit avec les parents, violences intrafamiliales, séparation des parents...), relationnels (notamment avec les pairs, source de nombreuses souffrances allant de l'isolement/repli sur soi, à la déscolarisation, ou refus anxieux scolaire) ou somatiques (troubles du sommeil, de l'alimentation, crises d'angoisse...). Le mal-être de façon générale recoupe une variété importante d'éléments intriqués qui se superposent parfois, ne laissant apparaître l'un ou l'autre que dans un second temps.

Microstructure d'addictologie

L'association Ithaque met à disposition de la MSP une psychologue et une éducatrice spécialisée pour renforcer la prise en charge des patients sous addiction ou en grande précarité, ainsi qu'une tabacologue pour l'accompagnement des patients en demande de sevrage tabagique. Au total, les intervenants de la microstructure représentent environ 0,2 ETP, ce qui ne permet pas de prendre en charge de nombreux patients et génère de nombreux rendez-vous non honorés du fait du peu de temps et de régularité des permanences, mais représente néanmoins un complément spécifique aux problématiques d'addiction.

86 Patients suivis en 2023

287 entretiens, dont 26 avec interprète

Moyenne d'âge : 37 ans

Adultes essentiellement, majoritairement des femmes

87 Jeunes reçus au PAEJ en 2023

345 entretiens, dont 41 avec des parents

Moyenne d'âge des jeunes : 18,2 ans

Majoritairement des filles

43 Jeunes reçus par la CJC en 2023

227 entretiens

Psychologue :
149 RV

Educatrice spécialisée
89 RV

Tabacologue :
85 RV

Témoignage : l'entretien avec interprète

« Le recours à un interprète s'impose lorsque les deux personnes en présence pour un entretien à vocation thérapeutique ne pratiquent aucune langue commune. S'il s'agit d'une nécessité, elle s'avère riche pour la dynamique thérapeutique mais également pour les réflexions qu'elle suscite sur le dispositif de l'entretien en général. La spécificité du travail avec interprète est bien évidemment un dispositif impliquant 3 personnes, dans une configuration habituellement duelle.

La formation de psychologue ne prépare aucunement à ce type de travail, d'ailleurs perçu par certains comme un travail de qualité inférieure, voire refusé car jugé incompatible avec le processus thérapeutique. En effet, l'absence d'accès direct à la langue de l'interlocuteur est perçu comme une perte, et la formulation du discours original par une tierce personne trop imprécis et marqué par une autre subjectivité.

Pouvoir s'adresser au professionnel dans sa langue maternelle, même pour les personnes qui s'expriment relativement bien en français, est pourtant précieux pour la rencontre thérapeutique.

Cela permet à la personne écoutée de « retrouver » l'usage de sa langue maternelle dans un contexte social extérieur à son cercle privé, et dans un cadre officiel du pays qui l'accueille.

Une autre réticence à ce type de travail, moins facilement formulé, est d'ouvrir l'espace de l'entretien à une tierce personne, de s'exposer à un regard extérieur, dans une profession qui reste solitaire. S'y ajoute une crainte de perte de contrôle du fait de la dépendance envers l'interprète, selon sa façon de traduire, sa personnalité et le degré d'entente entre professionnels.

Le déroulé de l'entretien, en trois temps successifs, est plus formel qu'à deux.

Le temps durant lequel la personne s'exprime dans sa langue maternelle, que nous ne comprenons pas, permet d'accéder à la musicalité de la langue, mais plus encore de se retrouver dans la situation du patient, qui entend au quotidien une langue qu'il ne comprend pas, baignant dans un environnement inintelligible, voire étrange.

Dans cette perte du repère linguistique, une attention particulière est portée aux expressions du visage, aux gestes, à une recherche, même involontaire, de mots reconnaissables.

La perte d'information, surtout sur la subjectivité de la personne, sa façon de s'exprimer, les mots choisis, n'est qu'une des particularités du travail avec interprète. Accepter que l'interprète ait une place décisive, voire de co-thérapeute peut également se révéler narcissiquement déroutant.

La façon d'interpréter, l'attitude, le style de l'interprète varie bien entendu en fonction de sa personnalité. Les interprètes de MSA sont expérimentés, et parviennent à traduire de manière professionnelle, avec une distance toujours délicate à trouver entre empathie, connexion au discours et distance avec le contenu énoncé, pour ne pas brouiller les places interprète/patient et ne pas être trop affecté par les situations individuelles, parfois extrêmement difficiles, voire tragiques.

La personne écoutée ressent souvent une forme de reconnaissance envers l'interprète qui lui permet de s'exprimer dans sa langue maternelle, elle se sent dans une relation de confiance, voire même de familiarité (surtout si d'autres rencontres ont lieu entre eux auparavant), et parfois ne s'adresse qu'à elle durant tout l'entretien. Le partage de la langue induit le sentiment d'être mieux compris par l'interprète, avec des références culturelles communes.

Les entretiens sont souvent marqués par l'exil, par une forme de deuil pour les personnes ayant dû quitter leur pays pour des raisons qui s'imposaient à eux, et parfois dans la précipitation.

Cette clinique est difficile, car elle peut paraître écrasée par les éléments objectifs qui éveillent un sentiment d'impuissance, l'attente d'une réponse à une demande d'asile, une situation de grande précarité, des situations administratives absurdes. L'orientation vers les médiateurs santé est précieuse lorsqu'elle est possible. Malgré des situations violentes, l'entretien doit garder sa visée thérapeutique d'écoute et ne pas verser dans la recherche de solutions sociales, et encore moins faire naître l'espoir de pouvoir le faire.

D'autres personnes reçues sont depuis longtemps en France, sans maîtriser la langue, et expriment l'intérêt de pouvoir enfin parler hors du cercle personnel, familial et amical, à des tiers, et peuvent décrire leur vécu comme un enfermement subi, du fait de cet exil linguistique. »

Minnâ ABOLGASSEMI, Psychologue

Les offres de soins complémentaires

Au-delà de l'accompagnement médico-psycho-social, la prise en charge globale des patients vulnérables requiert également le concours d'autres professionnels de santé, parfois non pris en charge par l'Assurance Maladie : c'est pourquoi la MSP du Neuhof finance des vacations hebdomadaires de diététicienne-nutritionniste et de pédicurie-podologue. Mises en place bien avant l'expérimentation SECPA, celle-ci nous a permis de développer ces permanences, désormais hebdomadaires.

Permanences de Nutrition-diététique

Sans frais pour les habitants du quartier, ces vacations permettent aux personnes vulnérables, qu'elles soient en surpoids, atteintes de maladies chroniques, ou ayant des questions autour de leur alimentation ou de celles de leurs enfants, d'échanger avec une professionnelle et d'accéder à un accompagnement attentionné qui tient compte de leur situation et de leur rapport à l'alimentation.

Au-delà des problématiques médicales abordées, l'enjeu de cette consultation est précisément la démedicalisation du rapport au corps et à l'image de soi : travailler sur le rapport à l'alimentation contribue à restaurer l'estime de soi via une approche émotionnelle qui est au cœur de la pratique de la diététicienne. Ainsi le travail réalisé par la diététicienne relève parfois tout aussi bien de l'accompagnement psychologique : le lien avec les psychologues de la structure se fait d'ailleurs assez naturellement autour de certaines problématiques alimentaires, notamment familiales.



En 2023

- 64 permanences de nutrition
- 214 RV

Permanences de Pédicurie-podologie

Les permanences sont assurées à raison d'1/2 journée par semaine par un pédicurie-podologue libéral, à destination des patients précaires présentant un pied à risque. La prévalence des maladies chroniques sur le quartier, associée à une grande précarité économique, psychologique, parfois sanitaire, et à la méconnaissance du pied à risque, crée un déséquilibre important entre facteurs de risques et moyens de prévention, puisque les patients ne peuvent supporter le coût d'une consultation de pédicurie-podologie.

Pour ces patients que la précarité conduit à renoncer aux soins, l'accès à une consultation sans frais est essentielle pour éviter les complications graves (ulcérations, amputations). Assurée en collaboration avec l'IDE Asalée, cette permanence permet :

- ✓ Le dépistage de la neuropathie (test au monofilament)
- ✓ Le dépistage de l'AOMI
- ✓ Les soins de pédicurie médicale (ongles incarnés, fissures...)
- ✓ La prescription de semelles si besoin
- ✓ La sensibilisation : chaussage, soin des pieds, hygiène...

Elle permet de prendre en charge des patients en écart de soins (difficulté à mettre en œuvre une prescription, à se déplacer, auto-soins difficiles ou impossibles, patients non francophones, âgés, isolés, avec troubles moteurs ou psychiatriques), et/ou présentent plusieurs facteurs de risque (diabète, neuropathie, artériopathie, tabagisme, antécédents de plaie, déformation des pieds...).



En 2023

- 38 permanences de pédicurie-podologie
- 291 consultations

ASALEE : L'accompagnement des maladies chroniques

Un accompagnement rapproché des patients

L'infirmière en santé publique Chantal KLEIN et les 7 médecins de la MSP sont toujours engagées dans le protocole de coopération ASALEE. Chantal KLEIN assure 2 jours de permanence par semaine dans ce cadre où elle suit les patients atteints d'affections chroniques et assure l'information et la sensibilisation aux dépistages organisés. Maillon essentiel dans la prise en soins du patient en articulation avec les professionnels de la MSP, l'IDE ASALEE accompagne les patients dans la gestion de leur maladie, en créant un lien de confiance qui donne toute sa place à l'écoute du vécu du patient et du sens perçu de sa maladie. L'accompagnement peut se faire en entretiens individuels ou en ateliers de groupes.

Les entretiens individuels

Lieu privilégié dans le rapport du patient à l'IDE, ils portent notamment sur :

- ✓ la gestion des maladies chroniques (diabète, pathologies cardio-vasculaires, BPCO) : orientation dans le parcours de soins, appropriation du dossier de soins patient...
- ✓ l'équilibre alimentaire dans le cadre de pathologies cardiovasculaires, HTA, diabète...
- ✓ le suivi du traitement (anticoagulant...)
- ✓ le dépistage des cancers
- ✓ le parcours de soins : ramener le patient dans le parcours de soins, l'accompagner et l'y maintenir.

Les ateliers de groupes

Lieu social par définition, ils permettent de mobiliser les patients dans une dynamique collective de prévention. En particulier, les groupes de marche, mobilisent 2 fois par semaine entre 15 et 20 patients depuis de nombreuses années.



Un rôle transversal de coordination des soins

L'IDE Asalée est également impliquée dans plusieurs actions transversales et assume des missions à la jonction de la santé publique et de la coordination de soins, en particulier :

- ✓ **Le dépistage et la prise en charge du pied à risque** : elle identifie les patients à risque, réalise des gradations et oriente vers le pédicure-podologue et les dépistages de l'AOMI. Elle organise le planning, accompagne les patients, suit les dossiers, recueille les données et assure l'ETP.
- ✓ **Le dépistage de la rétinopathie diabétique** : dans le cadre du projet porté par RétinoEST, l'IDE Asalée identifie les patients éligibles, donne les RV, les accompagne et explique le protocole. Elle peut réaliser les dépistages avec l'orthoptiste, et suit les patients en lien avec l'équipe de la MSP.
- ✓ **L'animation de temps de sensibilisation** spécifiques à l'occasion des campagnes nationales annuelles (Mars bleu, Octobre rose, Moi-s sans tabac...)

Le travail en équipe : quand ? Comment ?

Les temps de coordination / concertation formalisés

Travailler ensemble suppose du temps pour échanger : en dehors des temps informels, nombreux, entre 2 portes, au téléphone, à la pause repas, des temps formalisés constituent des moments importants du travail pluriprofessionnel :

- **Réunions hebdomadaires** : tous les mardis de 13h à 14h, avec alternance de réunions de fonctionnement (information, gestion, projets et fonctionnement de la structure) et de réunion de synthèse (« cas patients » ou « RCP »)
- **RCP thématiques** : chaque dernier mardi du mois entre PS et médiateurs santé autour des situations sociales ; tous les 4 mois environ avec les partenaires (CMP, la microstructure, Opaline...)
- **Groupes de travail** : ponctuellement avec les professionnels impliqués sur des projets spécifiques
- **Réunions du Bureau de l'association** : tous les 2 mois pour gérer les questions budgétaires et RH de l'association
- **Assemblée générale** : 1 fois par an septembre
- **Journée MSP** : 1 demi-journée annuelle le 8 mars (avec fermeture de la structure à 12H) pour échanger en équipe sur les grandes orientations du projet de santé

Tous les professionnels sont invités à participer à ces temps de travail en équipe. Toutes les réunions, qui représentent un temps conséquent pour la MSP (près d'une centaine de réunions annuelles, soit près de 1 100H de travail en 2023 tous professionnels confondus), sont rémunérées annuellement pour les professionnels libéraux via les ACI et/ou SECPA.

LES PROTOCOLES MIS EN PLACE A LA MSP

- Protocole de coopération ASALEE
- Suivi des patients sous AVK
- Prise en charge des plaies aiguës et chroniques
- Dépistage et la prise en charge du pied à risque
- Transmission des données aux PS extérieurs via le VSM
- Protocole prise en charge post AVC
- Protocole de prise en charge et pré et post-hospitalisations programmées
- Protocole Crise sanitaire



Les outils de communication

Dans un souci d'optimisation de la qualité de soins et des pratiques professionnelles, la MSP s'appuie au quotidien sur différents outils de partage d'information et de coopération pluriprofessionnelle :

Logiciel pluriprofessionnel : Médistory

Suite aux nombreux dysfonctionnements rencontrés avec ICT Chorus, la MSP est passée sous Médistory à l'automne 2023 : tous les professionnels utilisent désormais ce logiciel labellisé ASIP 2, qui permet un partage d'information sécurisé autour des patients au quotidien.

Agendas partagés

Un agenda partagé pour tous les intervenants extérieurs et salariés de la MSP (médiateurs, psychologues, diététicienne, tabacologue, pédicure-podologue...) permet à chacun, via une visibilité sur les plannings, de fluidifier l'information donnée au patient et de faciliter la prise de RV.

Plateforme collaborative

Elle permet d'échanger des informations sur la vie et l'actualité de la MSP, de partager et diffuser des informations en direct pour fluidifier l'information.

Serveur partagé

Un serveur NAS permet à tous les professionnels de la MSP d'avoir accès aux dossiers administratifs et archives de la MSP (hors dossiers patients).

La collaboration avec les partenaires

Partenariat avec la Ville de Strasbourg pour la vaccination des personnes vulnérables

Chaque année, le service vaccination de la Ville met gracieusement à la disposition de la MSP des vaccins anti-grippaux, mais aussi antipneumococciques et dTPc afin d'élargir le champ d'action de la MSP en faveur de la vaccination : destinées aux patients précaires n'entrant pas dans le périmètre des personnes ciblées par la CPAM, ces doses de vaccin nous permettent de vacciner les patients fragiles dès l'identification d'une lacune ou indication vaccinale, sans démarche supplémentaire de la part du patient.

Ce partenariat renforce notamment l'action vaccinale menée par le cabinet infirmier dans le cadre de sa permanence vaccination (couverture vaccinale de base, vaccination Covid, vaccination anti-grippale à l'automne), dans une démarche de prévention et de sensibilisation. Dans ce cadre, la permanence a permis de vacciner en 2023 :

- ✓ 68 personnes contre la grippe
- ✓ 77 personnes contre le Covid

Participation au dépistage de la rétinopathie diabétique

Dans le cadre du dispositif porté par RétinoEst, la MSP du Neuhof a accueilli pendant 5 jours, pour la 7^e année consécutive, ce dispositif itinérant de dépistage de la rétinopathie diabétique, en collaboration avec l'infirmière ASALEE. Ainsi en 2023 :

- près d'une centaine de patients ont bénéficié d'un RV de dépistage
- une dizaine de rétinopathies diabétiques ont été dépistées, dont 1 sévère.



Soirée MUS / Juin 2023



Coordination avec le réseau des Maisons et Centres de santé

Le travail collaboratif s'est également poursuivi avec les autres structures d'exercice coordonné et les fédérations :

- ✓ Groupes de travail trimestriels de coordination des MUS strasbourgeoises
- ✓ Organisation d'une soirée MUS annuelle
- ✓ Implication dans la FEMAGE, (participation de Catherine Jung au CA, Formation PACTE)
- ✓ Participation au groupe de travail organisé par les MSP et CDS inclus dans SECPA

DE NOMBREUSES COLLABORATIONS AU QUOTIDIEN SUR LE TERRITOIRE

Les collaborations, formelles et informelles, sont régulières avec les partenaires institutionnels mais aussi éducatifs, culturels et médico-sociaux du quartier : CPAM, CMP, PMI, Migrations santé Alsace, Ithaque, Espace culturel Django Reinhard, CSC, écoles, Resto-garderie Clé des Champs, assistantes sociales, foyers d'hébergement, éducateurs spécialisés, CAMSP, SESSAD, ARSEA, IME, CMP, Opaline, Foyer Charles FREY, Médecins du Monde, association d'habitants, ASV, CLS...

Travail en équipe et SEC Participatives : Témoignage

« Au quotidien, j'ai l'impression que l'exercice coordonné, et plus encore depuis l'expérimentation SECPA, nous permet de sortir des clous, de faire ce qu'il faut faire et pas juste ce que l'on est censé faire. »

Depuis quelques années, je suis un patient, allophone, bénéficiaire de l'AME, qui est SDF. Il est hébergé à l'hôtel, n'a pas de téléphone. Il a été amputé sur plusieurs de ses orteils, à cause de son diabète. Depuis ces opérations, il refuse de voir des spécialistes ou de se rendre à l'hôpital, par peur d'être amputé à nouveau. Il semble avoir confiance en moi, mais de mon côté, je me sens très isolée dans cette prise en charge, car quel que soit son état de santé, je dois me débrouiller seule et avec les moyens du système de santé ambulatoire, rien de plus.

J'ai souvent l'impression de « ramer » dans cet accompagnement, les barrières sont nombreuses. Il y a quelques mois, devant le sentiment d'inutilité de mes consultations avec ce patient, j'ai proposé aux collègues de la MSP qui connaissent ce patient de sortir du cadre habituel et que nous le recevions toutes ensemble. Nous nous sommes retrouvées pendant une trentaine de minutes dans mon bureau de consultation, assis en cercle : le patient, l'infirmière Asalée, une médiatrice, une médiatrice accueillante et moi. L'interprétariat était assuré par téléphone.

Le patient a semblé surpris, mais surtout très touché du temps que nous lui consacrons.

Cela a été l'occasion d'entendre ses problèmes, et d'essayer de mobiliser les compétences de chacune pour l'aider. Notamment, nous avons enfin pu organiser une consultation avec le podologue qui assure une permanence à la MSP grâce à l'infirmière Asalée et la médiatrice-accueillante, qui a pu

rappeler le RDV au patient via le personnel de l'hôtel qui l'héberge. La médiatrice a pu identifier les freins à la régularisation de sa situation sur le plan administratif et mobiliser des ressources externes pour aider le patient.



Du fait de la barrière de la langue, il était souvent compliqué pour le patient de se faire comprendre à la pharmacie. J'avais reçu plusieurs appels de leur part, me disant que le patient était très énervé et était parti fâché, sans rien... Cette fois, la médiatrice-accueillante a accompagné le patient sur place, où il a pu récupérer une paire de chaussures orthopédiques et un appareil de surveillance du diabète par capteur. Depuis, j'arrive à suivre son diabète de manière beaucoup plus précise.

Ce travail en coordination autour du patient, dans sa langue d'origine, permet à mon sens d'insuffler une dynamique positive dans l'équipe. Nous obtenons des résultats satisfaisants, et cela est motivant pour tout le monde.

Nous avons l'impression d'une prise en charge plus efficace, de gagner du temps. Le patient semble gagner en confiance dans l'équipe.

Il peut identifier quelles sont les compétences de chacun. Alors que sans interprète, sans infirmière Asalée, sans médiatrices, ce patient fragile serait probablement en rupture de soins. »

Camille LEPINE, Médecin généraliste

Echanges de pratiques et formation des professionnels

La formation des professionnels dans le cadre de la santé participative et de la prise en charge des vulnérabilités s'inscrit dans plusieurs cadres : les formations thématiques ponctuelles, les groupes d'échanges de pratiques en interne, mais aussi la formation des étudiants en santé afin de les sensibiliser à nos modes d'organisation et de prise en charge des personnes précaires.

Les formations réalisées en 2023 :

- Participation de deux médecins à la formation « Démarche participative en santé » (EHESP)
- Participation des médiatrices-accueillantes, médiatrice et médecin à la formation « Accueillir et soigner les personnes migrantes » (MSA)
- Participation régulière des médiateurs aux groupes d'échanges de pratiques animés par Catherine Jung, pour consolider la posture et la démarche de médiation
- Organisation d'une demi-journée en équipe pour construire les projets d'« aller-vers », avec la participation de 4 patients en 2023, qui ont co-animé une séance d'activité physique à destination de l'équipe
- Sensibilisation des internes en médecine générale et plus globalement des étudiants en santé à la prise en charge des vulnérabilités et à la démarche participative, via la diffusion des témoignages édités dans « La santé ça vous parle », via les différentes formations proposées par les professionnels au sein de la MSP, mais aussi le suivi des activités d'accompagnement social et la participation aux différentes actions collectives de la MSP.



Ateliers de la journée MSP, avec la participation des patients



Formation à la démarche participative / EHESP :

Léa CHARTON et Elisabeth PENIDE ont participé à la formation proposée par l'EHESP en 2023 sur la santé participative :

- « SECPA - La démarche participative : formation et partage d'expériences », du 18 au 20 janvier 2023
- Séminaire « Education populaire - Histoire de la santé communautaire »
- Séminaire « SECPA - Les Comités d'usagers »

Une formation très motivante qui a permis d'échanger avec les autres équipes SECPA et de se nourrir mutuellement des projets mis en oeuvre au sein des différentes structures, mais aussi des nouveaux métiers ou encore du vécu des équipes depuis leur entrée dans l'expérimentation.

La formation a aussi renforcé la conscience des enjeux politiques des modes d'exercices que nous défendons et expérimentons depuis plusieurs années, et le sentiment de participer à un moment-clé de l'histoire de la santé.

La formation des étudiants et la recherche

Un lieu de formation universitaire

Depuis son ouverture, la MSP est un lieu de formation universitaire pour les étudiants en santé, labellisé « MSP Universitaire » depuis 2019. Tous les professionnels de santé accueillent des stagiaires de différents niveaux, qui bénéficient de temps d'immersion dans un environnement pluriprofessionnel et se familiarisent avec le soin des patients précaires.

Un parcours pluriprofessionnel pour les étudiants

La MSP vise à développer et promouvoir la connaissance des autres professions et le travail pluriprofessionnel. C'est pourquoi elle organise pour les étudiants un parcours découverte interprofessionnel et interdisciplinaire :

- ✓ accueil pluriprofessionnel dédié à l'arrivée des étudiants
- ✓ découverte des différentes activités de soins (visites à domicile des IDE, observation des séances d'orthophonie et de kinésithérapie, de l'accompagnement social par les médiateurs...)
- ✓ formations interdisciplinaires proposées en interne (plaies et cicatrisations, couverture sociale et prise en charge du handicap, des maladies professionnelles et accidents du travail, découverte du PAEJ et de la CJC, troubles du sommeil, mal-être chez les adolescents, nutrition...)
- ✓ participation à l'exercice coordonné (RCP...), aux activités collectives avec les patients et actions de santé publique.

La recherche

La Maison de santé est un lieu d'expérimentation mais aussi un lieu d'observation de l'accueil des populations précaires, où les professionnels comme les étudiants contribuent à la réflexion autour des pratiques thérapeutiques, de l'offre de soins et de l'exercice coordonné au service des populations les plus fragiles.

La filière universitaire en médecine générale est encore jeune et la recherche en soins primaires, un défi nouveau. La MSP du Neuhof est fortement investie dans le développement de la recherche :

- ✓ 5 médecins sont impliqués au sein de leur DMG de référence
- ✓ 6 médecins sont directrices de travaux universitaires
- ✓ Un attaché de recherche (ARC) est associé à la MSP, en lien avec le DMG dans le cadre de la convention MSPU.

MEDECINE GENERALE

6 médecins
Maîtres de stage

34 internes en 2023
dont 8 en SASPAS

Soit environ 25% d'une
promotion

1 stagiaire IPA en 2023

KINESITHERAPIE

1 kinésithérapeute Maître
de stage

4 étudiants
en kinésithérapie
en 2023

ORTHOPHONIE

1 orthophoniste
Maître de stage

2 étudiantes
en 2023

ALLER-VERS : des actions au plus près des usagers

La santé, ça vous parle ? Du recueil de paroles à la diffusion

Après l'édition en 2022 du livret « La santé ça vous parle », recueil de témoignages réalisé avec et auprès des habitants des 3 quartiers de HautePierre, du Neuhof et de la Cité de l'Ill, nous avons poursuivi en 2023 la diffusion et la valorisation de l'édition, par :

- la diffusion continuée du livre auprès de nos patients, des habitants et partenaires du quartier, notamment via les patients qui ont participé au projet, ainsi qu'auprès de nos étudiants en santé afin de les sensibiliser aux problématiques des patients en quartier populaire
- La création d'une édition numérique :
<https://www.calameo.com/read/0072665957ec179ad704a>
- La diffusion dans le Concours pluripro :
<https://www.concourspluripro.fr/exercice-pluriprofessionnel/msp/la-sante-vue-des-barres-dimmeubles-trois-maisons-de-sante-disent>
- Le référencement du livre sur le site internet Pratiques en santé :
<https://pratiquesensante.odoo.com/blog/pratiques-15/le-livre-la-sante-ca-vous-parle-2091>
- Un projet de capitalisation était également en cours par la Fédération régionale.



DIFFUSION DES PRATIQUES : LA SANTÉ ÇA VOUS PARLE AUX JOURNÉES D'AVEC SANTÉ



Regards sur le SIDA

A l'occasion de l'exposition *Aux temps du Sida* organisée par le MAMCS à partir du 4 octobre, le Musée d'art moderne et contemporain a dédié une « Permanence » aux partenaires associatifs, investie par différentes associations de prévention, dont la Maison de santé du Neuhof.

Ce projet était l'occasion pour la MSP d'interroger les représentations de nos usagers sur le VIH et de les mettre en lumière lors de cette Permanence. Entre l'exposition elle-même, riche de multiples représentations plastiques autour du VIH, et l'information scientifique et médicale présentée par les partenaires sur la *Permanence*, nous avons souhaité, avec MSA, interroger les représentations de tout un chacun sur le Sida aujourd'hui : que sait-on encore du SIDA, de ses modes de transmission et traitements, de ce que signifie vivre avec le SIDA ? Les campagnes d'information et de sensibilisation sont-elles venues à bout des clichés et idées reçues ?

Les médiateurs santé sont ainsi allés à la rencontre des usagers :

- via un porteur de parole à l'entrée de la MSP, réalisé avec Migrations santé, afin d'interroger nos patients sur le SIDA et les IST dans une démarche d'échanges et de prévention. Cette petite phrase a été complétée par les usagers : « Pour moi, le sida, c'est... », puis ces témoignages ont été exposés lors de la *Permanence* du MAMCS et alimentés par ceux des visiteurs de l'exposition, afin de confronter les représentations des habitants issus de quartiers aux profils très différents.
- par des entretiens directs en salle d'attente, à partir d'un quizz vrai / faux : enregistrés au format audio ou vidéo, les témoignages de nos patients ont donné lieu à un montage vidéo de morceaux choisis, également présentés au MAMCS lors de la *Permanence*.



PERMANENCE AU MAMCS

Notre présence sur la *Permanence*, finalement peu visible car mal intégrée au parcours de l'exposition, ne nous a pas permis d'échanger autant que souhaité avec les visiteurs, elle nous a tout de même permis :

- de prendre la mesure du manque d'information sur le VIH, notamment chez les jeunes, et de repenser nos projets de prévention à venir ;
- d'accompagner nos usagers vers cette exposition : des patients du groupe de marche et du groupe d'APA, accompagnés de l'IDE Asalée et d'une kinésithérapeute, se

sont rendu à pied jusqu'au centre-ville pour visiter l'exposition. Cette visite guidée a permis de sortir du quartier, de rendre accessible un lieu de culture, de découvrir des œuvres, d'échanger, de susciter réflexion, désir, étonnement... une expérience très appréciée par les patients et professionnelles que nous envisageons de renouveler sur d'autres événements culturels.

Participation aux actions et temps forts du quartier

Aller-vers, c'est aussi aller à la rencontre des publics lors des événements de quartier, en collaboration avec les partenaires du territoire, c'est prendre le pouls des habitants dans un cadre plus informel et moins médicalisé, qui laisse place à des échanges souvent riches et à une relation plus horizontale pour informer et sensibiliser les habitants et parler de santé. Ainsi en 2023 :

Printemps de la Santé

Dans le cadre des ASV, les partenaires du Neuhof organisent chaque année ce temps fort sur le marché du Neuhof, auquel les médiateurs et MSA ont participé le 4 mai : stand d'information, porteur de parole sur la santé, échanges avec les habitants.

Défricheurs : Emission de radio interactive sur le Neuhof

La diététicienne-nutritionniste est intervenue le 6 avril sur le thème Santé et Environnement, lors d'une émission réalisée à la Maison de la Petite Enfance autour des emballages et contenants alimentaires, pour une alimentation saine et zéro déchets.

Mars Bleu, Mois sans tabac et Octobre Rose

L'infirmière Asalée porte chaque année au sein de la MSP des temps de sensibilisation / prévention lors de ces campagnes nationales, afin d'aller vers les patients les plus éloignés des démarches de prévention.



OCTOBRE ROSE : Une grande marche dans le quartier organisée avec les patients

A noter le succès d'Octobre Rose en 2023 : organisée par l'infirmière Asalée, les kinésithérapeutes, l'éducateur sportif et un groupe de patients très mobilisés, une Marche Rose s'est déroulée dans le quartier, suivie d'un goûter au Centre socio-culturel associé à un temps de sensibilisation au dépistage du cancer du sein par la Ligue. Une collecte a également été organisée par les patients à cette occasion, dont le montant a été reversé par l'association à la Ligue contre le cancer.



Aller-vers : une démarche réciproque

Aller-vers, c'est aussi permettre aux structures partenaires d'aller vers nos patients et usagers, c'est contribuer à rapprocher les structures et dispositifs existants des publics qui ne s'y rendent pas spontanément, que ce soit pour des raisons d'accessibilité géographique, de méconnaissance, de barrière linguistique ou culturelle.

Partenariat avec Sport Santé (SSO)

Pour pallier les difficultés d'accès de nos patients au dispositif SSO (accès au centre-ville, démarches d'inscription administratives, délais d'inclusion...), nous avons mis en place au printemps 2023, avec la Maison Sport Santé, une permanence de l'éducateur sportif Sadek KHETTAB au sein de la MSP, à raison d'1,5 jour par semaine.

Il accueille nos patients mais aussi les habitants du quartier, sur ordonnance du médecin traitant, pour expliquer le dispositif, réaliser les bilans d'inclusion et les démarches d'inscription. Il anime aussi chaque semaine des groupes d'activité physique sur le quartier, qui permettent de mobiliser les patients dans une dynamique collective.

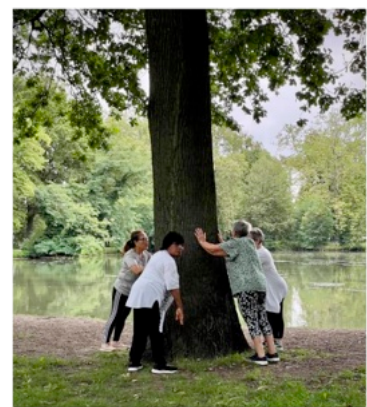
La mission de l'éducateur sportif relève aussi largement de la médiation : aller vers nos patients et établir la relation de confiance nécessaire à leur inclusion effective a totalement modifié le rapport des patients à Sport santé, qui n'est plus un dispositif lointain et inaccessible : les inclusions se font rapidement, le lien entre les professionnels de la MSP, les patients et SSO se fait naturellement, en complémentarité avec les autres actions de la MSP (groupes de marche et d'activité physique), grâce à une coopération fluide et un lien de confiance qui s'est rapidement établi.

Un éducateur sportif à la MSP: Témoignages

*« Je me sens bien dans ma peau, j'ai retrouvé confiance en moi, c'est un bonheur, une joie de vivre. Je n'ai plus peur du regard des autres. »
Mme C.*

« Les séances de sport-santé avec Sadek rythment ma semaine. Elles sont l'occasion de rencontrer d'autres personnes ce qui constitue également une motivation. L'activité permet une détente physique et morale grâce aussi à la bonne ambiance qui règne dans le groupe et à la bienveillance et à l'humour de l'enseignant. Comme les cours se déroulent dans un parc, on profite également du côté apaisant de la nature. » Mme S.

« Quand je fais du sport avec Sadek, ça m'apporte beaucoup pour ma santé, être avec le groupe c'est motivant. Il y a eu un petit changement, j'ai perdu 3 kg, ce n'est pas beaucoup mais c'est déjà bien. » Mme M.



Démarche participative : les activités collectives

Des ateliers pour réduire la fracture numérique

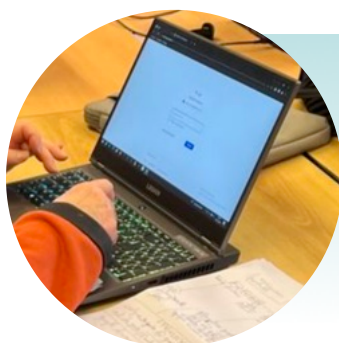
En 2023, les médiateurs santé ont relancé les ateliers informatiques à destination des habitants du quartier, très touchés par la fracture numérique : la dématérialisation de toutes les démarches administratives d'accès aux droits constitue un frein majeur pour les personnes qui ne disposent pas d'un ordinateur et ne sont pas familières de l'outil informatique.



Les ateliers s'organisent en fonction des besoins des participants, et selon une approche progressive :

- découverte du fonctionnement d'un ordinateur, des composants informatiques et des périphériques (claviers, souris) à partir de supports ludiques et pratiques. Ainsi le démontage d'une tour d'ordinateur permet par exemple de toucher et s'approprier le matériel
- découverte d'internet, compréhension du fonctionnement du boîte mail, création d'une adresse e-mail, outil central dans l'accès aux démarches en ligne
- utilisation des sites en ligne (Améli, CAF, impôts, Pôle emploi...), mais aussi sensibilisation à la protection des données et aux risques inhérents à l'usage des données personnelles sur le web.

Ces ateliers, que nous avons suspendus faute de locaux pour les accueillir à la MSP, ont été délocalisés auprès de notre partenaire la MIDE, où nous louons une salle à raison d'un après-midi par mois toutes les 2 semaines depuis septembre 2023.



EN 2023 :

1 ATELIER PAR MOIS DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE,
11 PARTICIPANTES, EXCLUSIVEMENT DES FEMMES

A PARTIR DE 2024 :

ORGANISATION D'ATELIERS TOUTES LES 2 SEMAINES

Les petits-déjeuners

Les petits-déjeuners ont lieu mensuellement depuis bientôt 10 ans, sur le parking de la MSP ou en salle d'attente du cabinet médical : animés par la diététicienne-nutritionniste Mélanie Le Morzedec et les médiateurs santé, ils visent à aller à la rencontre des usagers et initier la discussion autour de l'équilibre alimentaire et des habitudes culinaires dans un cadre convivial. Ce petit-déjeuner mensuel est aussi l'occasion de créer du lien entre les professionnels de santé et les habitants, mais aussi parfois les partenaires, ravis de se retrouver lors de ce temps commun où le rapport du patient au soignant est démedicalisé en dehors du cadre de la consultation.



Les ateliers culinaires

Les ateliers culinaires, à raison d'un atelier mensuel également, ont vocation à créer un espace convivial de partage de savoirs et de compétences, pour "faire ensemble" à partir des besoins ou propositions de recettes des différents participants. Dix ateliers ont été réalisés en 2023, toujours majoritairement investis par un noyau dur de 6-7 patients participant au groupe de marche de l'infirmière Asalée. Les ateliers ont inclus dans les recettes l'usage des légumes « moches » ou très murs, les astuces pour moins sucrer les recettes...



Nutrition en milieu précaire : un enjeu sur le Neuhof ...

Au-delà de ces rendez-vous réguliers, la diététicienne intervient aussi auprès des partenaires qui en formulent le besoin., par exemple en 2023 :

- petits-déjeuners de l'Association culturelle maghrébine du Neuhof autour de l'alimentation des enfants (quels goûters proposer, comment leur faire manger des légumes ?), ou encore sur le thème des restrictions alimentaires et du respect de sa faim
- groupe de parole organisé au CSC, avec médecin et kinés, dans le cadre d'un projet global d'accompagnement d'un groupe de femmes très précaires.

...Et bien au-delà pour faire évoluer les pratiques

Les problématiques rencontrées autour de la nutrition en milieu précaire font aussi l'objet d'une sensibilisation plus large à travers différents réseaux professionnels, où les projets menés au Neuhof constituent des retours d'expériences précieux :

- Mélanie Le Morzedec est intervenue avec Léa Charton sur l'alimentation des personnes précaires lors de la Journée régionale des Microstructures, et avec Catherine Jung lors d'une conférence sur l'obésité de la MAIF
- Léa Charton intervient chaque année auprès des étudiants en médecine sur le thème de l'alimentation en milieu précaire, en lien avec les projets de recherche menés sur le quartier, et communique régulièrement lors des congrès de médecins généralistes (Plénière d'ouverture du Congrès du Collège national des généralistes enseignants en 2023).

La sensibilisation des professionnels et des étudiants, au sein de la MSP et au-delà, constitue ainsi un enjeu majeur pour interroger les pratiques et la pertinence des messages de santé publique souvent inadaptés aux problématiques et au vécu des patients.

Les groupes d'activité physique adaptée

Quatre groupes d'activité pour les adultes

A destination des adultes, le cabinet de kinésithérapie organise désormais 4 groupes d'activité par semaine, au Centre socio-culturel ou bien en extérieur selon disponibilité des salles et de la météo. Les groupes d'activité sont dédiés aux patients à partir de 50 ans, isolés, sédentaires, en surpoids, souffrant de maladies chroniques, de troubles musculo-squelettiques ou de douleurs chroniques. En petit groupes de 3 à 7 patients, répartis par "niveaux", les kinésithérapeutes travaillent sur la mobilisation douce des membres, sur le souffle, l'équilibre et la coordination, mais aussi sur le lien social et la coopération via des jeux collectifs ou encore sur la relaxation.

Un groupe d'activité pour les jeunes

En tous petits groupes de 2 à 5 jeunes, notre salle d'activité étant très petite, l'activité animée par les kinésithérapeutes permet aux jeunes de renouer avec la pratique d'une activité physique à raison d'1h/semaine, mais aussi et surtout de travailler sur la coopération, la confiance en soi, et de créer du lien au sein des groupes. Ainsi, la porte d'entrée vers l'activité physique est souvent moins la problématique du surpoids que de l'isolement social ou du mal-être : l'activité est donc surtout l'occasion de travailler l'image de soi et le rapport à l'autre.

Des patients de plus en plus motivés

Les patients sont de plus en plus mobilisés dans la co-animation des séances, où ils animent des séquences et proposent de nouvelles activités : en 2023, 4 patients ont également co-animé avec les kinésithérapeutes un atelier à destination des professionnels de la MSP, à l'occasion de notre journée annuelle de travail en équipe, le 8 mars, date anniversaire de l'ouverture de la MSP. Les patients et kinés se sont mobilisés à cette occasion afin d'animer un atelier d'APA à destination de l'ensemble des professionnels de la MSP, ce qui a permis de valoriser les patients et le chemin qu'ils ont parcouru depuis leur entrée dans le dispositif d'APA, mais aussi de modifier le rapport entre soignant et soigné puisque ce sont les patients qui ont transmis les savoirs et compétences acquises à l'équipe pluriprofessionnelle, et qui ont dû adapter la séances aux participants. Cette intervention a également permis à 2 des patients de participer à la suite de nos ateliers de cet après-midi de travail, où ils ont contribué à la réflexion d'équipe, notamment autour du projet de santé.



Co-animation par les patients d'une séance d'APA à destination des professionnels de la MSP

Des ateliers lecture et jeux parents-enfants

Des ateliers sont toujours organisés par l'orthophoniste pendant les vacances scolaires, au sein de structures partenaires (resto-garderie notamment) comme à la MSP, avec pour objectif de favoriser le lien parents-enfants, sensibiliser au développement du langage oral, et rassurer les familles aussi bien sur le développement de leurs enfants que sur leurs compétences parentales.



Les ateliers collectifs, construits autour du jeu, visent à travailler sur le lien parents-enfants et le développement du langage oral à travers une approche ludique.

Des jeux sont également offerts ou prêtés aux participants après les ateliers afin que la dynamique initiée autour du plaisir de jouer ensemble puisse être poursuivie à la maison.

Un temps de formation et de sensibilisation au développement de l'enfant a également été proposé aux parents du Resto-Garderie la Clé des Champs, en collaboration avec les animateurs de la structure.



Partenariat avec L'Espace Culturel Django Reinhardt

Depuis plusieurs années, la MSP accueille mensuellement l'intervention de l'Espace Django Reinhardt dans le cadre des « Impromptus » : musique, mime, jonglage et bonne humeur viennent surprendre les patients 1 lundi par mois pour animer l'espace, décroquer les pratiques, aiguïser la curiosité et promouvoir la culture sous toutes ses formes.

Des groupes d'échanges autour des discriminations en santé

En 2023, les médiateurs ont mobilisé un groupe d'usagers autour de la problématique des discriminations en santé, dans le cadre d'un projet national porté par Migrations santé Alsace, qui vise à élaborer un outil d'information et de sensibilisation créé avec et pour les habitants des QPV.

Le projet a été initié à l'automne 2023 avec une dizaine de patients sur 2 temps d'échanges autour des discriminations en santé, avec pour objectifs de fournir aux usagers les outils de compréhension de ce qu'est une discrimination sur le plan juridique, afin de pouvoir identifier correctement les situations, et d'engager une démarche de sensibilisation plus large via le partage d'expériences vécues ou connues de discriminations en santé. Les patients se sont largement investis dans ce groupe de travail, qui a suscité des échanges et débats très fluides et une parole libre malgré la difficulté du sujet.

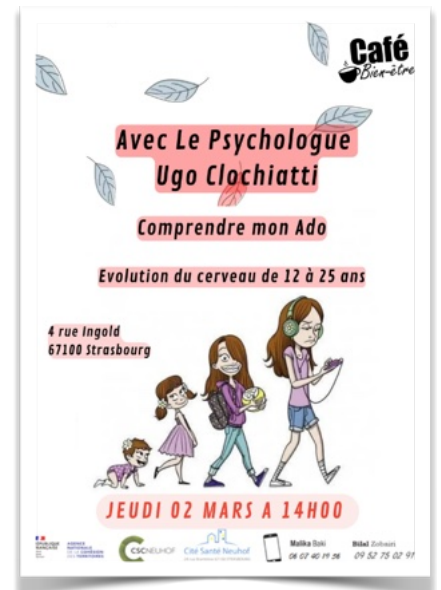
En 2024, les groupes de travail se poursuivront avec pour objectif de co-construire avec les participants un outil de sensibilisation sur les discriminations en santé, mais aussi d'interpeller les acteurs institutionnels sur cette problématique.



Les cafés Bien-être

Groupes de discussion mensuels autour de la santé, portés conjointement avec le CSC NeuhoF, ils sont animés par différents professionnels de santé (infirmière, kinésithérapeutes, médecins, psychologues...) en collaboration avec les médiateurs de la MSP et du CSC. Les thématiques sont définies annuellement avec les participants, avec notamment en 2023 :

- le burn out, professionnel et parental, avec de nombreux échanges autour du partage des tâches à la maison entre les conjoints mais aussi avec les enfants, et de l'importance des temps de pause pour hiérarchiser les priorités familiales et professionnelles
- L'adolescence, avec les problématiques récurrentes de l'incompréhension parents-enfants et des difficultés de communication, remises en perspectives par la compréhension des changements physiques et psychiques majeurs qui surviennent durant cette période charnière
- Une intervention de l'équipe du dispositif Préccoss (prise en charge coordonnée du surpoids et de l'obésité chez l'enfant), pour faire connaître ce dispositif encore peu investi sur le quartier
- Une intervention de 2 kinésithérapeutes autour des postures à adopter, que ce soit au travail ou à la maison
- Une balade thérapeutique dans la forêt du NeuhoF, animée par une sophrologue, a également été très appréciée des participants en sortant du format habituel des groupes de parole
- Plusieurs séances dédiées aux seniors, autour du sommeil (insomnie et hygiène du sommeil) et de l'activité physique notamment (centrée sur la prévention des chutes via des animations ludiques, des exercices simples à faire chez soi et jeux de questions / réponses).

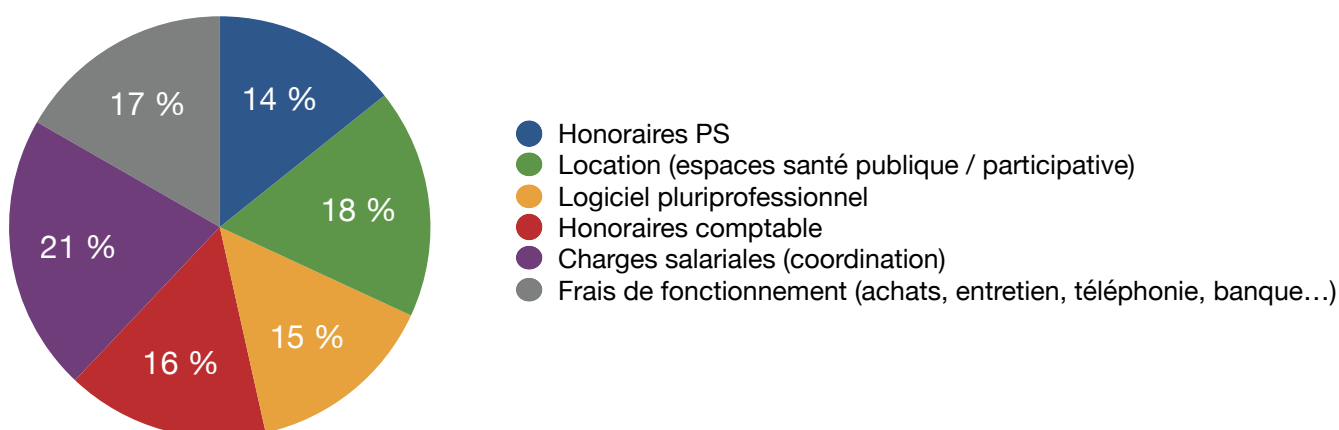


FINANCEMENTS ET BILANS : LA SISA

L'ACCORD CONVENTIONNEL INTERPROFESSIONNEL (ACI)

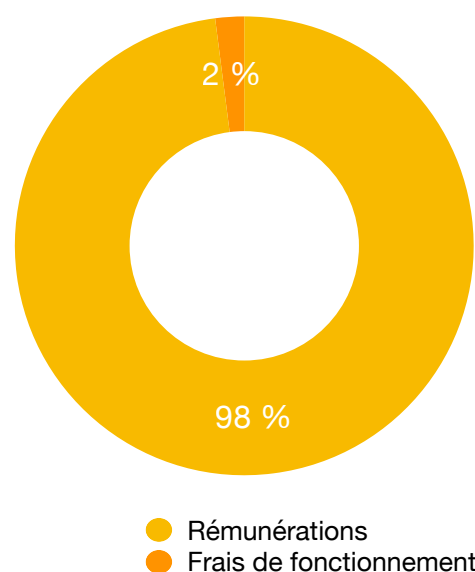
La dotation ACI perçue au titre de 2023 est de 102 596,16€, correspondant à l'avance perçue en 2023 et au solde versé en 2024. Les principaux postes de dépenses sur cette dotation sont les suivants :

- ✓ Charges salariales (coordination), réparties désormais entre ACI et SEC Participatives
- ✓ Honoraires 2023 des professionnels de santé (RCP)
- ✓ Honoraires comptables, en très forte augmentation depuis SECPA
- ✓ Indemnisation des locaux mis à disposition par les professionnels libéraux à destination des vacataires et actions participatives (bureaux PAEJ, RMS, Asalée, diététicienne, podologue...)
- ✓ Charges de fonctionnement (petit matériel, fourniture, téléphonie, entretien...)
- ✓ Logiciel pluriprofessionnel : à noter que les frais sont encore essentiellement ceux de notre précédent logiciel, Chorus. Nous sommes passés sous Médistory en fin d'année, avec un investissement important sur ce logiciel qui nous a conduit à changer intégralement notre parc informatique. Toutefois ces dépenses (de plus de 50 000€) sont très peu répercutées sur 2023 car elles seront amorties sur les années à venir, d'où un bilan ACI excédentaire de 36 587€ en 2023.



LA DOTATION ARS – SEGUR 31 : RENFORCEMENT PSYCHOLOGUE EN MSP

La dotation annuelle attribuée dans le cadre de cette Mesure est de 14 336€, dont 98% dédiés aux charges salariales. A noter qu'il est toujours difficile de consacrer les 7% prévus de cette dotation aux frais de fonctionnement, en respectant la grille salariale prévue par le cahier des charges. Ainsi, les frais de fonctionnement ne représentent que 2% de la dotation et ne couvrent absolument pas les frais de location du bureau ou de gestion comptable, qui restent donc financés par l'ACI.



L'EXPERIMENTATION SEC PARTICIPATIVES

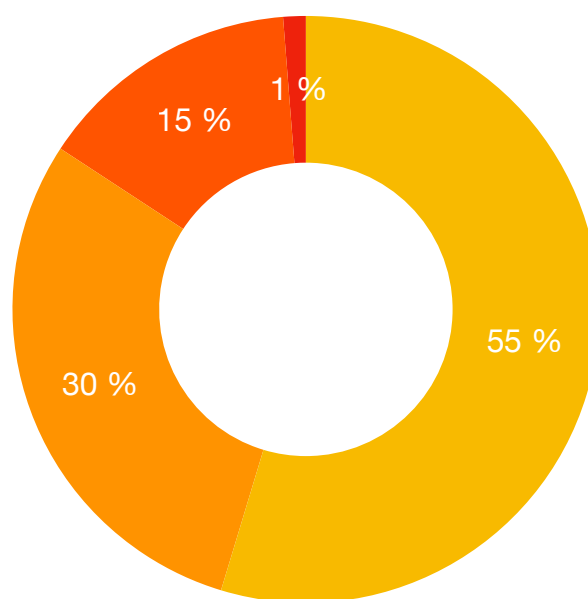
La dotation SECPA, qui vise à expérimenter un nouveau modèle économique pour la prise en charge psycho-sociale des patients et le développement de la démarche participative (à savoir les moyens humains dédiés à l'accueil, la médiation en santé, l'accompagnement social, l'exercice de proximité, les ateliers collectifs...), s'élève à 591 721 € pour 2023.

Si les besoins sont réels en termes de développement de l'accompagnement social, de médiation en santé, de coordination et de développement des actions et démarches d'aller-vers, nous sommes toutefois limités par le manque de locaux, qui ne nous permettent plus de recruter de nouveaux professionnels. Malgré les besoins et les possibilités de recrutement, nous n'avons donc pas utilisé l'intégralité de la dotation 2023, et disposons d'un reliquat de 84 682€ qui sera déduit de la dotation 2024.

Détail des postes de dépenses SECPA en 2023 :

- ✓ 3 postes de médiation en santé
- ✓ une part des 2 postes de coordination
- ✓ 2 postes de médiateurs-accueillants recrutés courant 2023
- ✓ une part des charges salariales assumées par le cabinet médical au titre des missions d'accueil assurées par les secrétaires-accueillantes
- ✓ temps de réunions et de coordination des professionnels de santé liés aux projets et rencontres des partenaires extérieurs
- ✓ actions collectives (groupes d'APA, groupes de paroles, ateliers nutrition et parentalité, actions d'aller vers...)
- ✓ vacations de nutrition-diététique et de pédicurie-podologie
- ✓ interprétariat (permanences d'interprètes essentiellement)
- ✓ formations liées à la démarche participative
- ✓ groupes d'échanges de pratiques des médiateurs en santé.

Consommation de la dotation SECPA 2023



- Rémunération des salariés hors PS (accueil, médiation, coordination)
- Rémunération PS (vacations, réunions, activités collectives)
- Interprétariat
- Formations liées à la démarche participative

FINANCEMENTS ET BILANS : L'ASSOCIATION CITE SANTE

L'ASSOCIATION : SOUTIEN AU FONCTIONNEMENT DE SECPA

L'entrée de la MSP dans l'expérimentation SECPA a conduit à un changement notable du fonctionnement de l'association, puisque Cité Santé n'assume plus désormais que les frais de fonctionnement des projets dont les moyens humains sont financés via SECPA :

- ✓ Les médiateurs santé et accueillants, de même que les professionnels intervenants sur les différents projets et actions, sont désormais rémunérés par la SISA sur les dotations SECPA
- ✓ En revanche, SECPA ne finançant que du temps humain et aucune charge de fonctionnement, l'association continue à solliciter les partenaires du CVE / CLS pour le financement des frais de fonctionnement associés aux projets (accompagnement dans les démarches d'accès aux droits, actions autour de la nutrition, de la parentalité, du bien-être et de la santé mentale...)
- ✓ L'ANCT, la Ville de Strasbourg et l'Action sanitaire et sociale de la CPAM ont continué à soutenir l'association et ont permis d'assurer la continuité et le développement de ses projets, bien que les subventions soient toutes en diminution en 2023. Quand à l'ARS, elle s'est totalement désengagée de depuis notre entrée dans SECPA.

LE BILAN 2023 DE L'ASSOCIATION

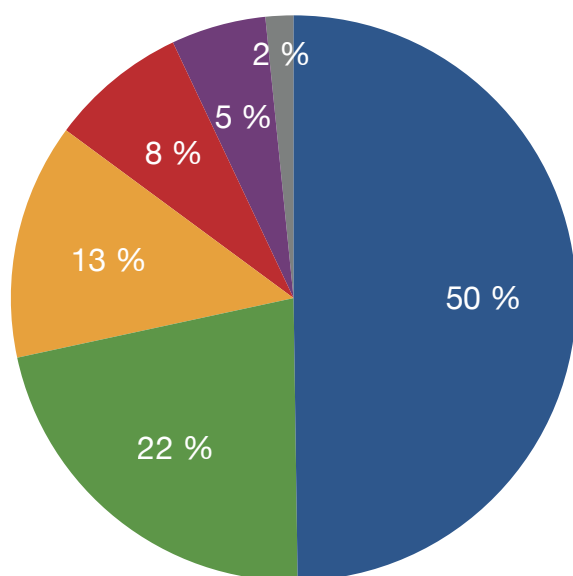
Le budget annuel de l'association est de 28 513,47€ en 2023, avec :

- 18 000€ de subventions
- Plus de 5 000€ de financement par la SISA (ACI)
- Un déficit important, de 4 914,47€

Les subventions CVE/CLS perçues au titre de l'année 2023 s'élèvent à 11 000€ ; celle de l'Action Sanitaire et sociale de la CPAM à 7000€, le solde de 3000€ n'ayant pas été versé en raison de l'insuffisance d'un indicateur portant sur notre accompagnement dans le 100% santé, ce qui explique en partie ce déficit.

Une autre cause de ce déficit est l'augmentation des charges locatives : au départ de l'orthophoniste, l'association a loué les 2 bureaux vacants pour y relocaliser les médiateurs santé dans un espace plus adapté à l'accueil des patients (accessibilité handicapé, confidentialité), d'où des coûts supplémentaires..

Les charges de fonctionnement, du fait du développement de l'activité via SECPA, restent très insuffisamment couvertes par les subventions perçues.



- Loyer et charges associées
- Achats (fournitures, petit matériel, ateliers nutrition...)
- Entretien / maintenance
- Honoraires comptable
- Téléphonie, banque, logiciel
- Déplacements, réception, cotisations