

Fiche pratique Plateforme Santé Précarité

Pratiques d'accompagnement aux enjeux du numérique en santé, dans le cadre de la médiation en santé

Contexte : L'utilisation des outils numériques ne cesse de s'accroître dans le domaine de la santé (Mon espace santé, accès et analyse de l'information en ligne, télémédecine, appropriation d'applications de prévention...).

La Fédération nationale d'éducation et de promotion de la santé (Fnes) - avec le soutien financier de Santé publique France - a réalisé une enquête visant à identifier les pratiques d'accompagnement des médiateur.trice.s en santé auprès des personnes vulnérables éloignées des systèmes de prévention et de soins sur ces enjeux du numérique en santé.

Porteur du projet : Plateforme Santé Précarité de l'hôpital Joseph Ducuing

Champs d'action : Santé générale « aller-vers » et santé publique

Territoire(s) d'intervention : Squats, bidonvilles, dispositifs d'hébergement d'urgence 115 de Toulouse et de sa périphérie (31)

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Les personnes en situation de précarité, de la petite enfance à la personne âgée.

Contexte

La médiation en santé existe au sein de la structure depuis juillet 2020, suite à un appel à projet de l'ARS. Il y a une médiatrice en santé à temps plein et une autre médiatrice à temps partiel. Toutes deux sont des professionnelles du champ social.

Objectifs et publics

Les facteurs de vulnérabilité sont nombreux pour les personnes : peu ou pas équipées, problèmes de réseau, barrière de la langue, illettrisme, illettrisme, illectronisme, faible mobilité car les transports en commun sont payants, personnes en situation de handicap, personnes en situation de précarité économique, administrative... Il y a souvent des pertes de téléphone et des mots de passe associés, nécessitant un accompagnement pas à pas.

1) Développement de partenariats

Grâce à un partenariat avec la Maison de la Solidarité et la Caisse primaire d'Assurance maladie, les médiatrices travaillent plus facilement de façon individuelle et au cas par cas sur « Mon espace Santé », la télémédecine et « mon compte Ameli ». En complément, des supports sont créés (affiches, flyers) pour informer et sensibiliser sur l'intérêt d'avoir un compte Ameli, « Mon espace Santé », Doctolib.

2) Accompagnements individuels et « aller-vers »

A titre d'exemple d'action menée sur le numérique, les médiatrices interviennent avec un bus dans les différents quartiers de la ville de Toulouse ainsi que dans les alentours afin de répondre à plus de demandes de façon individuelle ou lors des ateliers, pour les personnes éloignées géographiquement.

3) Développement d'outils et de dispositifs internes

Les médiatrices en santé travaillent sur des fiches de médiation informatisées (nom, prénom, couverture maladie...) qu'elles partagent avec d'autres partenaires sociaux par le biais d'une messagerie sécurisée.

Résultats et impacts sur la santé

Le bus facilite les déplacements des médiatrices tout en répondant à un maximum de demandes. Les fiches de médiation informatisées et partagées permettent un gain de temps et une meilleure prise en charge.

Clés de réussite et limites

Les innovations comme le bus, moyen de déplacement et les fiches de médiation comme support de travail collectif permettent un meilleur suivi de la population et une satisfaction collective et individuelle. Les médiatrices améliorent la prise en charge vers le système de santé numérique. Le nombre de demandeurs augmente sans arrêt, la Covid-19 a aggravé la précarité.



Pour en savoir plus :

Ornella Hasbajrami, Médiatrice en santé, 06 23 51 60 73, santeprecairitemp@hjd.asso.fr et Elena Chiper, Médiatrice en santé, 06 22 07 44 04, echiper@hjd.asso.fr
Hôpital Joseph Ducuing, 15 rue de Varsovie, 31 000 Toulouse