

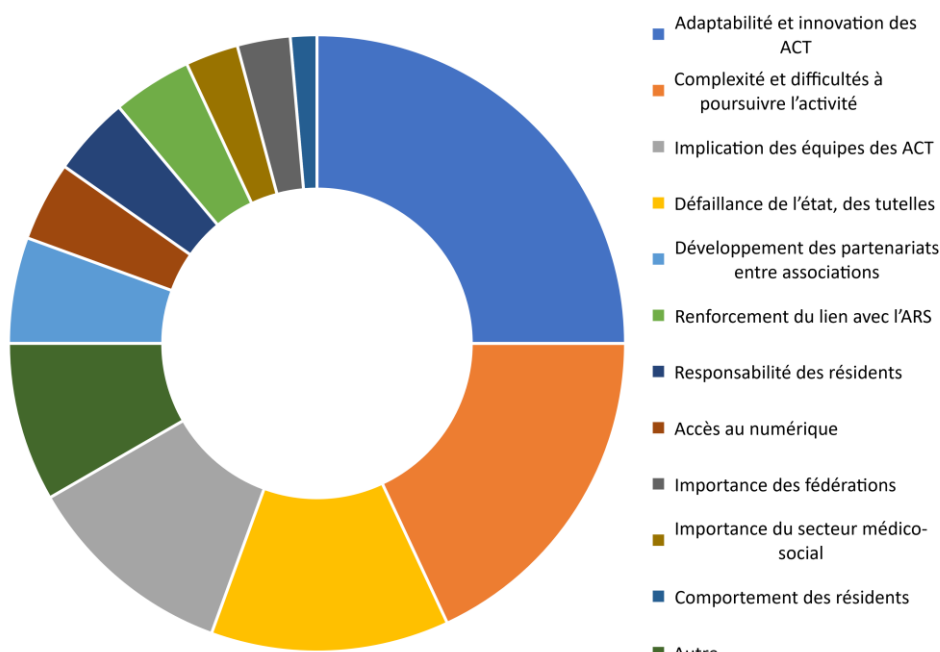
## Contribution au Ségur de la santé : Provence-Alpes-Côte d'Azur

### Gestion du COVID

Si vous ne deviez retenir qu'une chose de cette crise sanitaire, que serait-elle ?

Thèmes cités au niveau national (59 répondants) (Occurrence)	Témoignages pour PACA (4 répondants)
<b>ASPECTS POSITIFS</b>	
Adaptabilité et innovation des ACT (18)	
L'implication des équipes d'ACT (8)	« L'engagement, la force et la solidarité des professionnels de santé, aide à domicile (médecin de ville, IDE, centre hospitalier, structures aide à domicile...) face à cette lutte contre le virus au-delà de tous les constats liés à la pénurie des EPI. » « La capacité d'adaptation, le professionnalisme et l'engagement des équipes pluridisciplinaires mobilisées qui ont permis d'atténuer l'impact de cette crise sanitaire en région Paca. »
Développement des partenariats entre associations (4)	
Responsabilité des résidents (3)	
Renforcement du lien avec l'ARS (3)	
Importance des fédérations (2)	
Importance du secteur médico- social (2)	
<b>ASPECTS NEGATIFS</b>	
Complexité et difficulté à poursuivre l'activité (13)	« Difficulté de tenir sur la longueur avec des moyens d'action (personnel et restrictions de déplacement) qui n'ont pas permis un accompagnement aisé. » « La nécessité de proposer des réponses rapidement, et surtout d'avoir anticipé un scénario de crise. »
Défaillance de l'état, des tutelles (9)	« Pénurie des EPI. »
Comportement des résidents (1)	
Autres (6)	« La fragilité du système social et économique. »
<b>ASPECTS TECHNIQUES</b>	
Accès au numérique (3)	

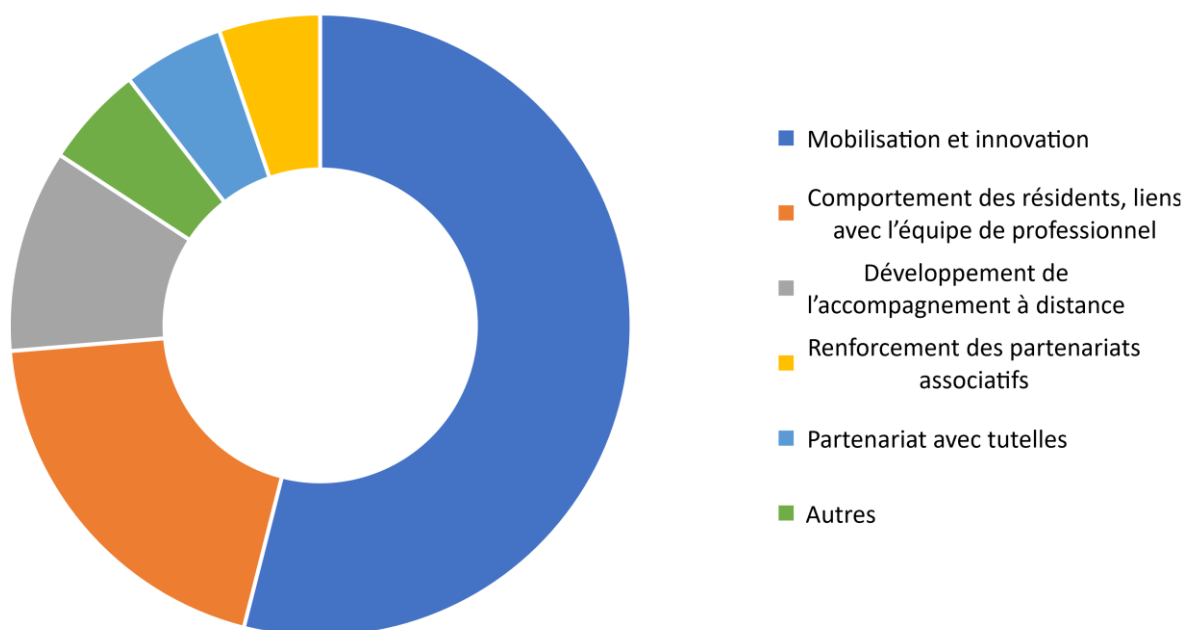
Thèmes des réponses (au niveau national) à la question :  
*Si vous ne deviez retenir qu'une chose de cette crise sanitaire, que serait-elle ?*



Quelle expérience positive retiendrez-vous de cette crise ?

Thèmes cités au niveau national (59 répondants) (Occurrence)	Témoignages pour PACA (4 répondants)
Mobilisation et innovation des équipes (41)	« La capacité de chacun d'entre nous, personnellement, professionnellement à mobiliser des ressources nouvelles, ouvrir le champ des possibles, construire de nouveaux modèles de travail, impulser des nouvelles pratiques de travail, construire un regard critique de nos organisations actuelles. » « La capacité d'adaptation (personnel). » « Le développement des actions de solidarité entre personnes, toutes catégories sociales confondues, le volontarisme des personnes en situation de précarité, l'engagement des équipes. »
Comportement des résidents, liens avec l'équipe de professionnel (15)	« La capacité d'adaptation (usager). »
Développement de l'accompagnement à distance (8)	
Partenariat avec tutelles (4)	
Renforcement des partenariats associatifs (4)	
Autres (4)	

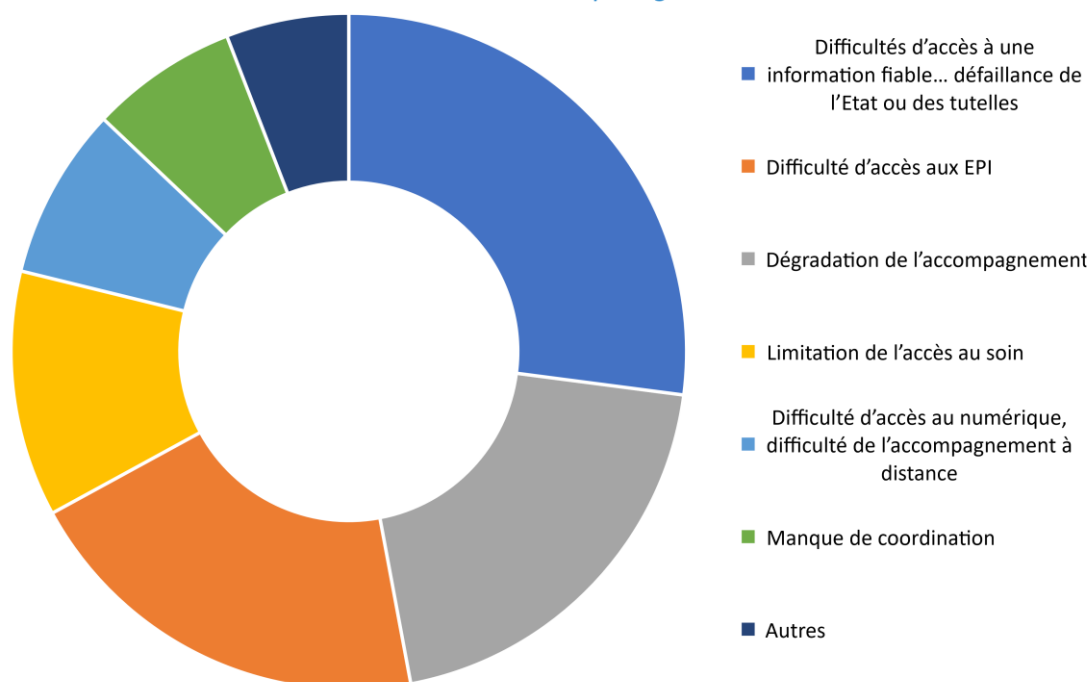
Thèmes des réponses (au niveau national) à la question :  
Quelle expérience positive retiendrez-vous de cette crise ?



Quel en est selon vous le plus gros écueil ? / Que proposez-vous pour y remédier ?

Thèmes cités au niveau national (59 répondants) (Occurrence)	Témoignages pour PACA (4 répondants)
Difficultés d'accès à une information fiable ... défaillance de l'Etat ou des tutelles (23)	« Beaucoup de remontées demandées sans aucun retour, arrivée régulière de notes de procédures dans lesquelles nous étions perdus). / <b>Meilleure communication des services de l'état.</b> » « Le manque de places d'hébergement / logement à la sortie des centres Covid 19 ouverts pendant le confinement, les structures ne pouvant absorber le nombre de demandes. / <b>Une coopération renforcée entre gestionnaires ESMS et financeurs en vue d'élaborer des réponses concertées et adaptées au plus près des besoins/réalités de territoire (création/pérennisation de places, développement de l'aller vers / budget dédié à la gestion post covid, etc).</b> »
Difficulté d'accès aux EPI (17)	
Dégradation de l'accompagnement (17)	« Se retrouver en situation d'isolement, perte des liens, paralysie des systèmes et/ou de nos institutions, perte de repères pouvant aller jusqu'à un point de rupture. L'écueil serait le décrochage de notre ligne de travail et de nos objectifs, notre mission à conduire auprès des résidents (soigner, préserver, informer, protéger). / <b>Structurer et sécuriser les modes de communication, à partir des différents outils technologiques, à adapter aux personnes selon leur capacité. Construire des systèmes d'information de veille, tableaux bord alerte.</b> » « <b>Constituer des stocks EPI suffisant pour poursuivre notre action.</b> » « Pas de travail de fond. Aucun relai possible. Suspension des Projets Personnalisés d'Accompagnement. Seulement veille sanitaire et gestion des urgences. Laisser les usagers gérer seuls leur situation. / <b>Mise à disposition de locaux et de matériels de protection permettant de maintenir le travail. Disposer de l'ensemble des outils de travail pour poursuivre l'action. Mise à disposition de matériel de protection pour les usagers. Meilleure communication des services de l'état (beaucoup de remontées demandées sans aucun retour, arrivée régulière de notes de procédures dans lesquelles nous étions perdus).</b> » « L'arrêt brutal de la poursuite des activités engagées auprès des personnes accompagnées (projet personne, projet relogement, projet soin...). Le défaut d'anticipation, réponses trop tardives. / <b>Un comité de surveillance neutre de tout ce qui est mis en place dans le social, la santé, l'entreprise...La mobilisation de tous (professionnels/usagers) à l'utilisation des outils numériques pour que les échanges en visio deviennent aussi fluides qu'en présentiel. L'adaptation de l'intervention sociale aux outils numériques (formation professionnelle / personnes accompagnées).</b> »
Limitation de l'accès au soin (10)	
Difficulté d'accès au numérique, difficulté de l'accompagnement à distance (7)	
Manque de coordination (6)	
Autres (5)	

Thèmes des réponses (au niveau national) à la question :  
*Quel en est selon vous le plus gros écueil ?*



## Recensement des initiatives dans le périmètre des ACT, LAM et LHSS pendant la crise

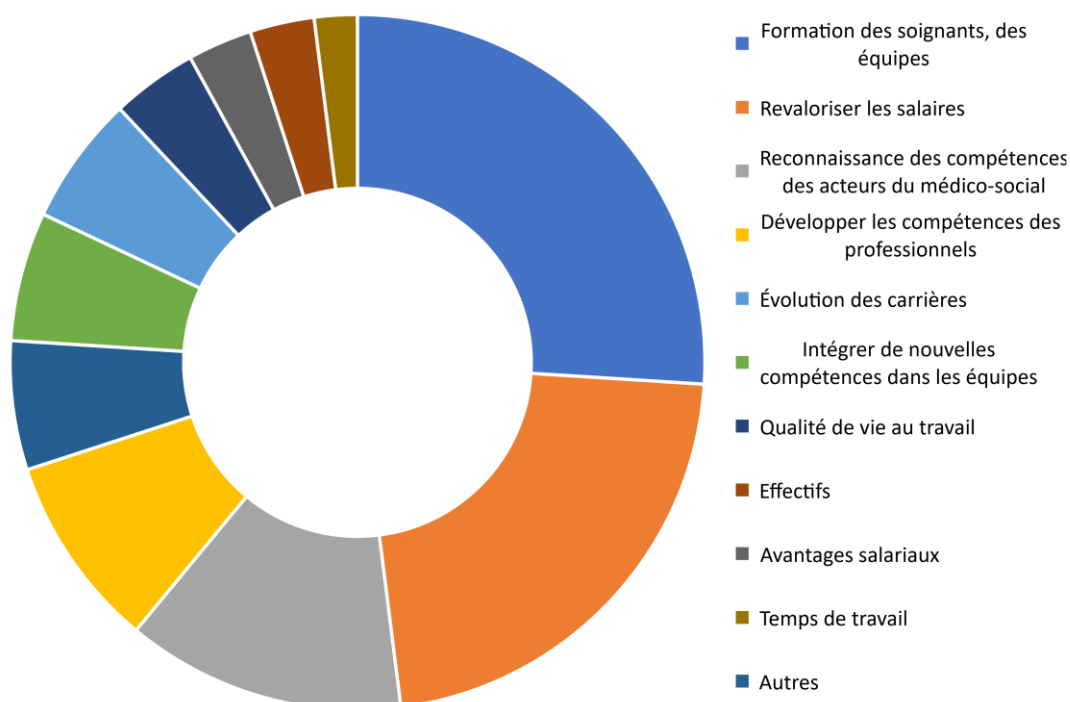
- Développement de nouvelles techniques de communication au sein des équipes dans le cadre du télétravail. Développement de l'accompagnement à distance par divers moyens (démarches administratives, entretien médical, ETP, soutien psychologique, etc).
- Accompagnement renforcé autour des addictions dans un objectif de RDR (suivi addicto et consultation psy par téléphone, achat d'alcool et livraison à la porte dans certaines situations).  
*En quoi cette initiative peut inspirer les réflexions sur la refonte du système de santé :*  
*Renforcement des actions de prévention et de RDR. Accompagnement soutenu autour des problématiques d'addiction. Association des personnes directement concernées aux réflexions/orientations stratégiques. Prise en compte des préoccupations des publics et adaptation des structures organisationnelles*
- Mise en place d'un tableau de suivi journalier, indiquant le niveau d'alerte gradué de 0 à 3. Mise en place d'une astreinte mutualisée entre les différents services. Création d'un référentiel « Vademécum – Travail à distance ». Mise à disposition de tablettes numériques aux résidents. Installation des boxes wifi dans les logements en cours. Ces outils modifient les modalités d'accompagnement : permettre aux résidents d'accéder à des démarches administratives dématérialisées de façon plus autonome ; savoir utiliser l'outil informatique ; pouvoir établir des liens en visio (entretiens avec réf éducatif, accéder au télésoin, recevoir des renouvellements ordonnance ...).  
*En quoi cette initiative peut inspirer les réflexions sur la refonte du système de santé :*  
*L'ACCES AUX SOINS à distance : un levier structurant du parcours de santé. Impacts : le délai d'attente, une réponse aux personnes à mobilité réduite, traçabilité, ouverture de DMP, une réponse aux territoires déserts médicaux... Réduire les délais d'attente pour des RDV médicaux (renouvellement ordonnance, prescription pour des soins légers ne nécessitant pas de visites physiques, pour les personnes en mobilité réduite). Désengorger les salles d'attentes. Permettre aux personnes à mobilité réduite d'échanger avec leur médecin sans se déplacer et évaluer la situation. Le DMP, un élément pivot de la coordination des parcours de soins.*
- Accueil de résidents supplémentaires avec des processus de demande d'admission simplifiées pour les partenaires. Dans le cadre du décret du 25/03/20, 4 résidents ont été accueillis en plus des effectifs. Les orientations se sont faites par les partenaires habituels ou directement par l'ARS.  
*En quoi cette initiative peut inspirer les réflexions sur la refonte du système de santé :*  
*Pouvoir accueillir de façon temporaire, des personnes en cas de situation urgente, au-delà des effectifs.*
- Mutualisation des équipes de 3 services (ACT, CAARUD et CSAPA) pour effectuer des maraudes auprès des personnes SDS (veille sanitaire, distribution alimentaire, distribution de matériel RDRD) et intervention des IDE de plusieurs services dont les ACT pour effectuer une veille sanitaire auprès des personnes accueillies dans un centre d'hébergement mis en place durant la crise. Mise en place d'une réserve sanitaire de salariés volontaires pour intervenir dans des services qui avaient besoin de renfort. Les salariés étant limités dans leur intervention sur leur lieu de travail, les personnes volontaires ont pu intervenir dans des services qui avaient besoin de renfort. Cela a permis de partager des pratiques professionnelles.
- Utilisation des outils de communication à distance. Création de groupes « WhatsApp » ou autres salariés/personnes accompagnées pour maintenir le lien et limiter l'isolement en période de crise.  
*En quoi cette initiative peut inspirer les réflexions sur la refonte du système de santé :*  
*Outils à pérenniser, à vulgariser, il faudrait des bornes dans des lieux collectifs, nombreuses, fonctionnelles et en fonctionnement permanent pour que cet outil se généralise.*

## Pilier n° 1 : Transformer les métiers et revaloriser ceux qui soignent

Thèmes des propositions citées au niveau national (59 répondants) (Nombre de propositions)	Propositions citées par les ACT de PACA (4 répondants)
Formation des soignants, des équipes (26)	« Augmenter le niveau d'études des infirmiers pour une collaboration plus facile et un meilleur soutien des médecins en favorisant le développement des IPA. Aujourd'hui certains postes infirmier/aide-soignant sont encore trop confondus, ce qui nuit à la valorisation du poste d'infirmier. » « La crise a mis en exergue les fragilités psychologiques de certains et la nécessité de les prendre en considération. Ce qui doit passer par la reconnaissance de cette profession (il faut le statut de professionnel de santé mentale). Refonte avec les études de médecine, tronc commun pour la partie neuro etc ? Complément de formation d'études médicales des psychologues pour la partie psychiatrique relative aux traitements médicamenteux. »
Revaloriser les salaires (22)	« Revaloriser les grilles conventionnelles. Développer l'attractivité de ces secteurs indispensables à la santé publique. »
Reconnaissance des compétences des acteurs du médico-social (13)	
Développer les compétences des professionnels (9)	« Repenser l'intervention sociale en période de crise, valoriser et donner du sens au lien social « numérique ». Inclure ces adaptations dans les recommandations de bonnes pratiques professionnelles. »
Évolution des carrières (6)	
Intégrer de nouvelles compétences dans les équipes (6)	« Intégrer des métiers dans les ACT : Cadre de santé, IDE en pratique avancée. »
Qualité de vie au travail (4)	« Financer le renforcement de mesures de prévention des RPS »
Avantages salariaux (3)	
Effectifs (3)	
Temps de travail (2)	
Autres (6)	« Initier une gestion coordonnée des financements spécifiques (équipements, primes, surcoûts, aménagements des ERP, formations spécifiques). »

### Thèmes des propositions (au niveau national) pour le pilier n°1 :

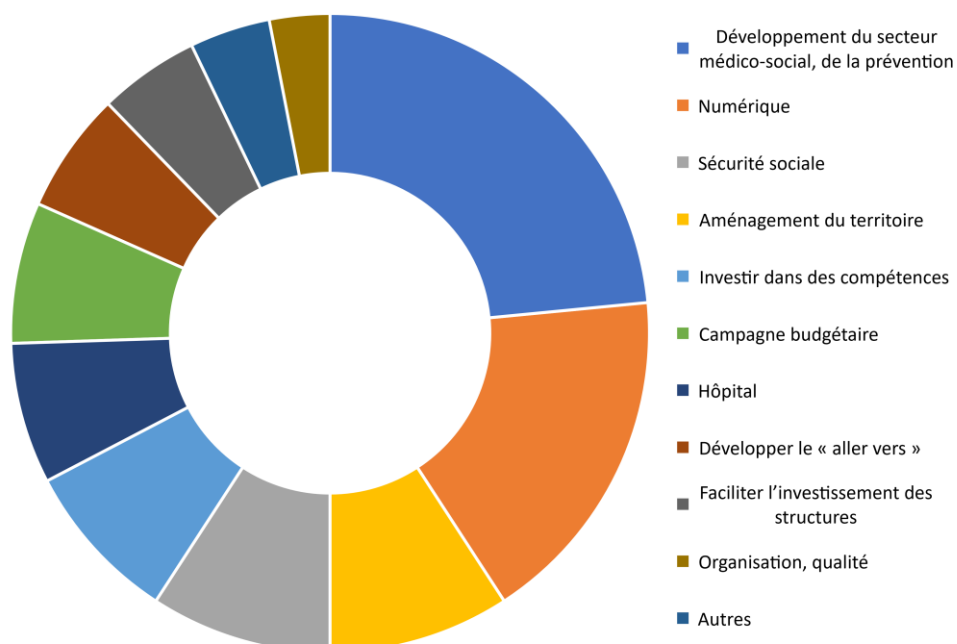
#### *Transformer les métiers et revaloriser ceux qui soignent*



## Pilier n° 2 : Définir une nouvelle politique d'investissement et de financement au service des soins

Thèmes des propositions citées au niveau national (59 répondants) (Nombre de propositions)	Propositions citées par les ACT de PACA (4 répondants)
Développement du secteur médico-social, de la prévention (23)	« Renforcer la coordination des parcours dans le système de soin (plus d'efficacité en termes de coût et d'efficacité pour les patients). » « Favoriser la création de centres de santé communautaires dans les territoires présentant un fort taux de précarité. » « Augmenter la démarche préventive, favoriser l'hygiène de vie par une approche globale de la personne en mettant l'accent sur le bien-être physique et psychique (hygiène alimentaire, lien social, culture, sport, équilibre émotionnel, activité professionnelle...). » « Pour donner une autonomie à la population, commencer très tôt à former les jeunes : programme de santé physique et psychique dès l'école au même titre que l'histoire/géographie. La population n'est pas assez informée, il faut donner à la population très tôt les connaissances minimales pour qu'elle puisse anticiper, se responsabiliser. Par l'instruction passe l'amélioration de tous. Il faut aussi informer très tôt du coût social/financier des interventions, traitements.... Et sortir du discours « c'est gratuit » afin de rendre transparent les décisions prises ou pas. »
Numérique (17)	« Financer l'équipement numérique à destination des publics et des professionnels. » « Généraliser l'accès aux outils numériques pour l'ensemble de la population pour favoriser la téléconsultation. » « Faciliter le suivi des pathologies et l'autonomie face à la survenue d'éventuelles maladies avec les nouveaux outils (montres électroniques, tensiomètre...) pour donner une autonomie à la population. » « Rendre accessible au grand public l'accès aux données médicales de base validée par une autorité de santé ce qui éviterait la recherche anarchique d'infos sur internet. Peut-être mieux contrôler les infos sur la santé diffusées sur le Net avec un label, une certification, des sites sécurisés... »
Sécurité sociale (9)	« Remboursement des actes psychologiques. La crise a mis en exergue les fragilités psychologiques de certain et la nécessité de les prendre en considération. »
Aménagement du territoire (9)	
Investir dans des compétences (8)	
Campagne budgétaire (7)	
Hôpital (7)	« Développer les pôles/espaces de santé pour éviter de saturer les hôpitaux. »
Développer le « aller vers » (6)	
Faciliter l'investissement des structures (5)	« Favoriser les investissements immobiliers. »
Organisation, qualité (3)	
Autres (4)	

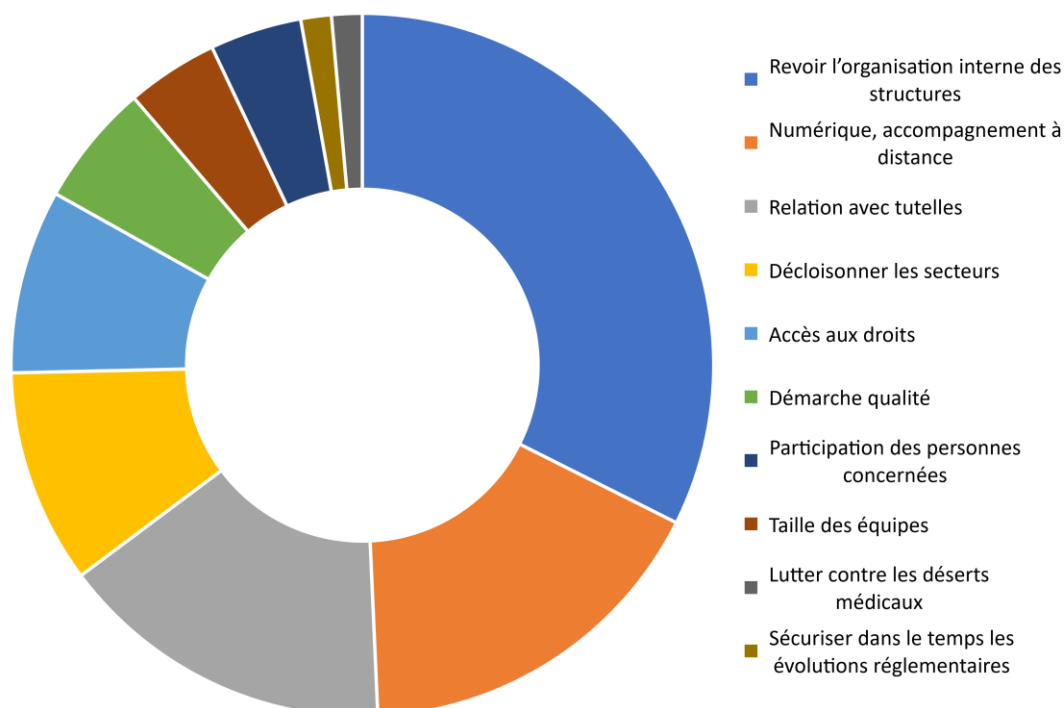
Thèmes des propositions (au niveau national) pour le pilier n°2 :  
Définir une nouvelle politique d'investissement et de financement au service  
des soins



### Pilier n° 3 : Simplifier radicalement les organisations et le quotidien des équipes

Thèmes des propositions citées au niveau national (59 répondants) (Nombre de propositions)	Propositions citées par les ACT de PACA (4 répondants)
Revoir l'organisation interne des structures (23)	« Favoriser l'investissement des salariés dans la gestion des établissements, afin qu'ils se sentent responsables, impliqués. Que chacun ait le sentiment de travailler pour l'amélioration de ses conditions de travail, pour autrui et pour l'ensemble de la société, de la planète. Peut-être en imaginant des comités intra-établissement, genre baromètre du bien-être. » « Responsabiliser et autonomiser les équipes » « Développer le télétravail modulable et favoriser le nomadisme. »
Numérique, accompagnement à distance (12)	
Relation avec tutelles (11)	
Décloisonner les secteurs (7)	
Accès aux droits (6)	« Faciliter l'accès aux logements pour les personnes sortantes des ACT afin de leur permettre une insertion et de permettre une rotation des résidents. »
Démarche qualité (4)	
Taille des équipes (3)	« Favoriser la proximité de travail, les petites équipes, simplifier les prises de décision et valoriser les initiatives. »
Participation des personnes concernées (3)	
Sécuriser dans le temps les évolutions réglementaires (1)	
Lutter contre les déserts médicaux (1)	

Thèmes des propositions (au niveau national) pour le pilier n°3 :  
Simplifier radicalement les organisations et le quotidien des équipes



#### Pilier n° 4 : Fédérer les acteurs de la santé dans les territoires au service des usagers. »

Thèmes des propositions citées au niveau national (59 répondants) (Nombre de propositions)	Propositions citées par les ACT de PACA (4 répondants)
Créer une coordination entre les acteurs (20)	« Organiser des espaces de concertation entre acteurs afin de fluidifier et harmoniser les entrées dans les différentes structures du département. » « Continuer le développement des CPTS. » « Renforcer la coopération entre acteurs pour fluidifier les parcours des personnes en difficultés spécifiques et favoriser un état de santé global. »
Faire que les structures se connaissent (14)	
Soutenir, développer les fédérations, les réseaux (10)	« Favoriser le développement de réunions en ligne même après la crise. Gain en transport, en organisation... L'idée ne serait pas de faire que du numérique mais une alternance entre présentiel et visio. »
Participation des usagers, démocratie sanitaire (9)	
Faire connaître le dispositif ACT (6)	
Lutter contre le manque de praticiens (4)	
Organisation des instances de pilotage (3)	
Développer le « Aller vers » (3)	« Développer les mesures favorisant l'aller-vers et l'accompagnement hors les murs en vue de repérer et d'anticiper les dégradations de parcours et le taux de renoncement aux soins. »
COVID (1)	

Thèmes des propositions (au niveau national) pour le pilier n°4 :  
Fédérer les acteurs de la santé dans les territoires au service des usagers.

