

DIAGNOSTIC TERRITORIAL _ PLATEFORME TERRITORIAL D'APPUI

SYNTHÈSE GÉNÉRALE DE L'ENQUÊTE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE

En synthèse, l'enquête qualitative a permis d'affiner et d'enrichir les données issues de l'enquête quantitative.

Ainsi, l'enquête quantitative avait fait émerger comme situations complexes, (situations pour lesquelles un ou des professionnels ressentent le besoin de rechercher une "aide" extérieure, n'étant pas obligatoirement médicale) principalement :

- Les problématiques relevant de l'état de santé (decompensation physique ou psychique, troubles cognitifs, sensoriels, douleur, addictions ...);
- L'association de diverses problématiques médico-psycho-sociales ;
- Et les aspects familiaux (isolement, entourage non soutenant ou épuisé, conflit intra familial ...).

Au travers de l'enquête terrain celles-ci se trouvent précisées.

D'un point de vue social, ces situations autour de l'environnement social, familial, physique de la personne, sont éclairées par les discours des acteurs interrogés qui les détaillent en :

- Isolement du patient ;
- Niveau d'implication de l'entourage ;
- Adaptation du domicile du patient à la prise en charge de celui-ci ;
- Situation financière.

Sur le plan médical et du parcours de patient, émergent les discontinuités du parcours de soin du patient, qu'elles soient volontaires ou non: refus ou abandon de soin, prise en charge de la nuit et des weekends, sortie d'hôpital...

L'enquête qualitative a permis de conforter certaines pathologies ayant déjà émerger dans l'enquête quantitative* :

- Maladies psychiatriques ➡ 24,6 %* ;
- Maladies neuro-dégénératives dont troubles cognitifs ➡ 29,3 %* ;
- Soins Palliatifs ➡ 0,3 %* ;
- Oncologie ➡ 18,6%*.

Ces pathologies représentent près de 72,5% des pathologies citées dans l'enquête quantitative.

Seul le handicap n'est pas ressorti lors de l'enquête terrain.

Peu de données sur la population pédiatrique et enfants ont été citées. Les recueils étaient surtout centrés sur les adultes et les personnes âgées.

La richesse de l'enquête qualitative a permis de mettre en exergue les difficultés rencontrées

par les professionnels de santé, dans leurs champs d'exercice en relation avec les problématiques suivantes :

- Le transfert d'actes techniques pour lesquels ils sont peu préparés ;
- Le manque de moyens humains et de structures ;
- Une articulation plus fine des actions de chacun qu'implique la pluridisciplinarité auprès du patient ;
- La transmission d'informations adaptées pour la prise en charge du patient ;
- Et l'augmentation de leurs charges de travail

Face à l'association de diverses problématiques médico-psycho-sociales, les professionnels pointent du doigt une méconnaissance des dispositifs, des services à solliciter. En effet, lorsqu'ils sont destinataires d'informations de la part du patient, qui n'appartiennent pas à leur cœur de métier, parfois ils ne savent pas les traiter. Cela les empêche d'adresser leurs patients de manière optimale.

En matière d'appui, les professionnels ayant participé à l'étude quantitative avaient souligné leurs besoins par rapport à :

- L'évaluation sanitaire et sociale de la situation et des besoins du patient ;
- L'appui à l'organisation de la concertation pluriprofessionnelle ;
- Et l'organisation des sorties d'hospitalisation.

La phase d'enquête terrain clarifie leurs besoins sur le plan de l'évaluation sanitaire et sociale de leurs situations. Ils souhaitent notamment :

- L'identification des ressources disponibles, leurs caractéristiques et leurs compétences ;
- Être accompagné dans leur orientation vers les ressources adéquates en fonction des situations complexes qu'ils rencontrent ;
- La nécessité d'accès à des expertises spécifiques telles que des professionnels référents en psychiatrie, personnes âgées, fin de vie, équipes mobiles, ...

Les professionnels de santé font le constat, par ailleurs, d'un manque de coordination aussi bien en sortie d'hôpital, qu'au domicile du patient, et expriment leurs besoins en la matière concernant :

- La transmission des informations ;
- Les concertations et échanges ;
- L'articulation des actions des professionnels intervenant auprès des patients.

Tout en alertant sur les modes que doivent prendre ces actions et l'impact qu'elles auraient sur leurs activités : oralité, surcharge administrative, prolifération des réunions...

Dans ce versant, en référence au Décret n° 2016-919 du 4 juillet 2016, l'utilisation de l'informatique et des outils numériques a été questionnée et reste ambivalente pour une partie de ces professionnels. Les freins en la matière sont la perte de temps, la redondance avec les outils déjà utilisés, avec notamment la notion de double saisie des informations qui viendrait alourdir une charge administrative déjà mal vécue par les professionnels de santé.