

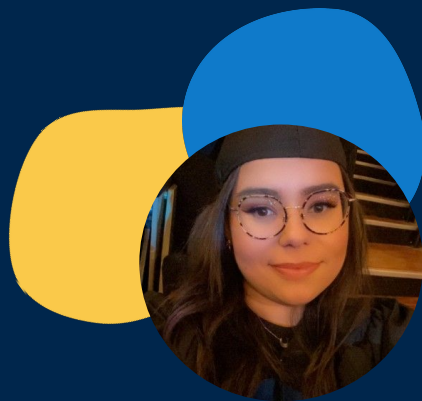


Doctolib

Interview :

**Une journée dans la vie d'une
coordinatrice**





Hanissa Deraz

**Coordinatrice
CPTS Grand Lille**

Peux-tu me décrire ton territoire et les besoins de santé que vous avez identifiés ?



La CPTS Grand Lille couvre 6 quartiers de la ville :

- Vieux-Bois-Blancs
- Vieux-Lille
- Lille-Centre
- Faubourg de Béthune
- Vauban-Esquermes
- Wazemmes

Cela représente plus de 140 000 habitants dont 30 000 étudiants.

Le diagnostic du territoire a identifié plusieurs problématiques :

- Le vieillissement de la population qui explique l'augmentation du nombre de consultations complexes auprès des patients polyopathologiques;
- L'hétérogénéité des populations en matière de conditions de vie (quartier prioritaire de la ville, zone urbaine sensible, habitat dégradé..). Des populations très fragilisées présentent un état de santé dégradé et un suivi médical difficile ;
- Le renouvellement de la population des quartiers avec l'arrivée massive annuelle de nouvelles promotions d'étudiants dans les facultés ;
- Les difficultés de stationnement et de circulation vis à vis des professionnels de santé qui rendent difficiles les soins à domicile ainsi que le maintien à domicile des personnes âgées ce qui, in fine, favorise les ruptures de parcours de soin et d'accès à un médecin traitant;



Décris-moi la journée type d'une coordinatrice ?



Le rôle d'une coordinatrice, comme le décrit Hanissa, consiste en la réalisation de deux types d'actions :

- La gestion du pôle logistique : Organisation des assemblées générales, gestion associative et des stages pour la CPTS par exemple
- L'ingénierie de projet : mise en place des groupes de travail, veille des projets de santé potentiels à proposer au bureau...

Le domaine d'expertise d'Hanissa étant très large, elle a mis en place diverses outils lui permettant d'organiser ses journées pour être la plus efficiente possible :

- Une to-do list avec pour chaque action à réaliser, le niveau de priorité associé à celui-ci (non-urgent, moyen et haut)
- Un rétroplanning
- Un diagramme de Gant utilisé pour la gestion quotidienne des 11 fiches actions actuellement en cours de déploiement

Même si les jours ne se ressemblent jamais pour Hanissa, il y a deux tâches qui sont récurrentes :

- La gestion associative
- La gestion des demandes patients pour accéder à un médecin traitant



Quel degré d'autonomie penses-tu avoir sur ton poste ?



En tant que coordinatrice, il est essentiel de pouvoir identifier les décisions qui doivent être prises de manière consensuelle. Hanissa comprend cette importance et maintient un climat de confiance avec les membres du bureau.

Elle est très autonome dans son poste notamment en ce qui concerne l'ingénierie de projet mais sait collaborer avec le bureau afin de valider toutes les décisions prises notamment lors des communications adressées à l'ensemble des adhérents.



Quelle est la compétence la plus mobilisée en tant que coordinatrice ?



Tout comme pour Alexandre*, la diplomatie est essentielle pour Hanissa afin de maintenir une relation constructive avec les institutions et les professionnels de santé. Elle doit être capable de comprendre les préoccupations et les points de vue de chaque partie, et trouver des compromis pour avancer ensemble.

En outre, Hanissa souligne l'importance du dialogue avec les instances institutionnelles telles que l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) afin de définir des objectifs et des orientations de santé territoriales réalisables.

De même, il est important pour une CPTS de maintenir des liens étroits avec les institutions et les partenaires sur le terrain, tels que les centres de santé, les EHPAD, les centres sociaux, etc... Cette collaboration est essentielle pour la mise en œuvre d'actions de santé pertinentes et efficaces.



**Coordinateur CPTS Vexin-Normand*

Quelles sont les difficultés que tu rencontres quotidiennement ?



Pour Hanissa mobiliser les adhérents est la difficulté majeure. Dans un contexte où les professionnels de santé sont déjà très sollicités, il peut être difficile de maintenir leur engagement à long terme dans les projets.

Le coordinateur joue un rôle essentiel de "*chef d'orchestre*" pour le déploiement des actions. Cependant, il est important de souligner que sans la participation active des adhérents, un projet ne peut aboutir.



Raconte-moi un projet dont tu es fière ?



Hanissa est fière de son projet visant à améliorer l'accès à un médecin traitant, une problématique répandue dans tous les territoires. Les CPTS doivent jouer un rôle essentiel dans la résolution de celui-ci.

Pour remédier à cette situation, Hanissa a mis en place un pool de 10 médecins sur son territoire qui acceptent de prendre de nouveaux patients.

Une fois ce groupe établi, Hanissa a créé un flyer à l'intention des patients. Ce flyer permet aux patients de remplir un formulaire de demande en scannant un QR code. Pour les personnes moins à l'aise avec la technologie, un numéro de téléphone est également disponible.

Hanissa s'engage à répondre aux demandes dans les 48 heures, puis propose au patient une liste des médecins à proximité de son domicile.

Grâce à cette initiative, plus de 60 foyers ont retrouvé un médecin traitant.

Ce parcours est en cours de reproduction pour cibler cette fois-ci les EHPAD.

Affaire à suivre...



Un autre projet en tête ?



Les ateliers Seniors sont des ateliers de prévention mis en place dans la maison de quartier de Wazemmes.

Le projet dont Hanissa est le plus fière est né spontanément sur Doctolib Team grâce à l'idée du vice-président de la CPTS, qui est masseur-kinésithérapeute et qui a organisé les ateliers.

L'objectif étant de mettre en place des sessions permettant aux personnes âgées d'apprendre notamment à :

- Identifier les premiers signes de pré-fragilité
- Prévenir les chutes et comment les gérer
- Adapter son logement

Ces ateliers ont été proposés tous les jeudis de novembre à décembre de 14H30 à 16H30 avec une rotation de professionnels de santé, sont intervenus :

- Mme *Pauline LEFRANCO*, orthophoniste, abordant la presbyphagie (troubles de la déglutition).
- Mme *Gwendoline DAUBREBY*, orthoptiste, traitant de l'optimisation visuelle pour prévenir les chutes.
- Docteur *Jean-Paul KORNOBIS*, médecin généraliste spécialisé en médecine générale et santé mentale, abordant la corrélation entre le stress et la vulnérabilité, ainsi que les risques iatrogènes, en collaboration avec le docteur *Jean-Yves FORESTIER*, pharmacien.



OCTOBRE/NOVEMBRE
2023
**ATELIERS
SENIORS**
Inscription

MAISON DE QUARTIER - WAZEMMES

AU PROGRAMME:

12 ET 19/10 À 14H30 : ÉVALUATION PERMETTANT LA CONSTITUTION DES GROUPES D'ATELIERS.

9, 16, 23 ET 30/11/2023 ET 7, 14 ET 21/12/2023 À 14H30 : ATELIERS THÉMATIQUES DE PRÉVENTION CHUTES ET PRE-FRAGILITE.

Inscription et informations : contact@cptsilleouest.org

Peux-tu me donner la place de Doctolib Team au sein de ta CPTS ?



Pendant la période du COVID-19, la CPTS Lille Grand Lille a cherché une alternative à WhatsApp pour échanger des informations sensibles de manière sécurisée. Après avoir comparé différentes solutions la CPTS a choisi Dteam. Malgré les réticences initiales dues au changement d'habitudes, les membres ont finalement été séduits par cet outil.

Voici pour Hanissa l'ensemble des fonctionnalités responsables du succès de cette messagerie :

- Facilité d'utilisation
- Messagerie instantanée
- Intégration avec le logiciel de prise de rendez-vous utilisé par de nombreux professionnels de santé à Lille
- Utilisable sur ordinateur, téléphone et montre connectée
- Partage sécurisé de documents et de photos

Aujourd'hui, Doctolib Team est devenu l'espace privilégié des adhérents pour discuter des sujets liés à la CPTS, que ce soit sur le groupe général, les groupes mono-professionnels et les groupes de travail.

Pour atteindre un tel usage, les membres du bureau ont été essentiel pour promouvoir l'outil au sein de leur spécialité respective.

À présent, tous les groupes WhatsApp ont été remplacés par des groupes sur Dteam. Le lien de création de compte est même intégré dans le kit du nouvel adhérent. Doctolib Team est devenu, selon Hanissa, *"un incontournable de la CPTS"*.

