

GUIDE IMPACT

Itinéraire Médico-social
Programme d'Accompagnement
sur un Territoire



Aide à
l'implémentation
d'un dispositif
IMPACT sur votre
territoire



IMPACT

Qu'est-ce que c'est ?

IMPACT = Itinéraire Médico-social
Programme
d'Accompagnement
sur un Territoire.

C'est un dispositif qui contribue à l'amélioration de la prise en charge de proximité des patient·es en situations médico-sociales complexes.



Il est déployé par une équipe de professionnel·les de santé de "soins primaires", aussi appelée, professionnel·les "de première ligne" ou de "premier recours".



Ils et elles proposent, dans le lieu dédié, des accompagnements santé personnalisés et des soins non conventionnés. Des médiateurs et médiatrices santé favorisent l'accès aux soins et aux droits en santé et fluidifient le parcours des patient·es accompagné·es.

Plusieurs professionnel·les de santé (médicaux et/ou paramédicaux) issu·es d'une organisation de soin vont consacrer au dispositif une part variable de leur temps.

Ces professionnel·les sont en lien avec les autres acteurs et actrices locaux susceptibles de rencontrer ces publics en situations complexes : Ils connaissent bien les ressources sur le territoire.

Il est mis en place dans un lieu dédié, avec des médiateurs et médiatrices Santé.

Il s'inscrit dans un territoire de proximité immédiate, en collaboration avec des acteurs locaux de différents secteurs d'activité.

Les professionnel·les qui interviennent dans le cadre d'IMPACT ont des profils divers. Cette diversité dépend des ressources et collaborations possibles localement. Elle permet de proposer une offre en santé complète, dans une perspective de santé globale, en sollicitant les acteurs locaux dans plusieurs secteurs d'activité (voir schéma ci-dessous).

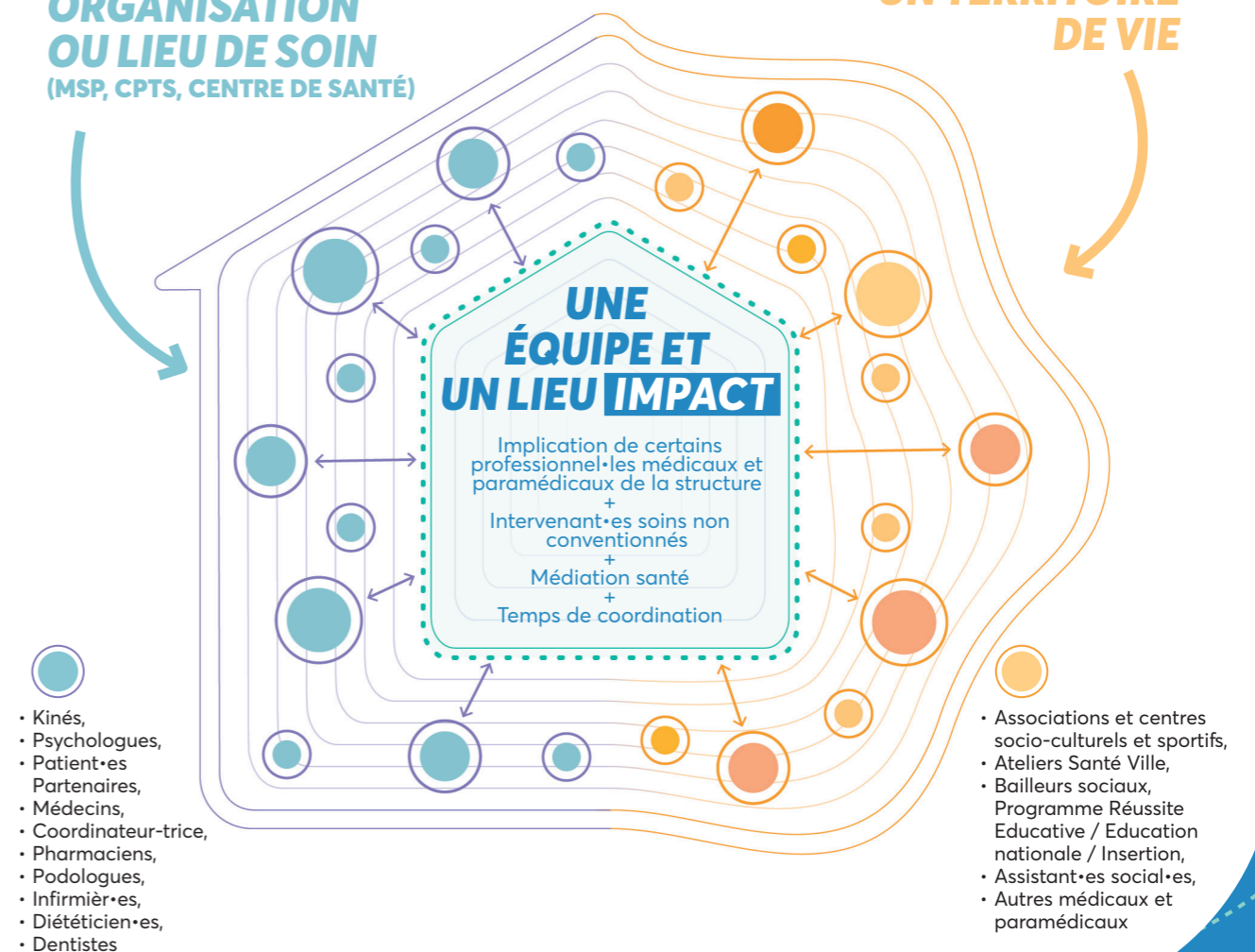


Les activités d'IMPACT sont des activités de soins qui s'inscrivent dans une dynamique de promotion de la santé, telle qu'elle est portée par la charte d'OTTAWA (OMS 1986), et visent à favoriser un bien-être global des personnes, sur le plan physique, mental et social.

Dans une perspective de promotion de la santé et de réduction des inégalités sociales de santé.

ORGANISATION OU LIEU DE SOIN
(MSP, CPTS, CENTRE DE SANTÉ)

UN TERRITOIRE DE VIE



GUIDE IMPACT

Comment s'y prendre ?

Qui peut mettre en place IMPACT ?	5
Quelles activités au sein du dispositif ?	6
Comment s'y prendre ? Les conditions socles d'implémentation	7
Les grandes étapes préalables	8
Constituer une équipe IMPACT	8
Développer un partenariat territorialisé	10
Identifier et établir un lieu dédié	12
Quels sont les critères de qualité d' IMPACT ?	14
Démarche de conception du guide	15

Qui peut mettre en place **IMPACT** ?



Vous êtes souvent confronté·es à des situations médico-sociales complexes ?

Situations médico-sociales complexes : personnes présentant des pathologies chroniques (de type diabète, lombalgie, dépression, addiction par exemple) et cumulant des difficultés sur les différents déterminants de la santé (comme la pauvreté, la précarité, la violence, l'isolement ou l'accès aux droits).



Vous êtes investi·es dans une structure de soin primaire

Une Maison de santé pluri-professionnelle (MSP),
Un Pôle de santé (PDS),
Un Centre de santé (CDS),
Une Communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS).



Vous êtes intéressé·es par la pratique collective d'une santé globale

Mettre la personne au centre de la démarche partenariale intersectorielle pour une santé physique, mentale et sociale.



Vous voulez réduire les inégalités sociales de santé ?

Mettre des moyens plus importants et spécifiques pour améliorer la santé des publics les plus défavorisés.



Les conditions favorisantes

- Une équipe déjà bien implantée dans un territoire.
- Des ateliers collectifs déjà existants en routine et connus des professionnel·les.
- Une personne avec un temps dédié à la participation des patient·es, au fonctionnement de l'équipe et de la structure.
- Un financement assuré pour au moins 3 années consécutives.



Combien ça coûte ?

IMPACT, des coûts variables, de 15 000 euros à 150 000 euros par an, selon :

- La taille de votre structure (nombre de professionnel·les, taille du territoire).
- Un fonctionnement en mode libéral (en versant des honoraires aux intervenant·es du dispositif) et/ou en mode salarié (au prorata du temps de travail médical, paramédical, administratif).
- Le taux d'inclusion de votre patientèle dans le dispositif et les services/activités proposées.
- Les frais relatifs aux services déjà assumés par votre équipe préalablement à l'implémentation d'IMPACT.

Quelles activités au sein du dispositif ?

Le dispositif va se déployer sur deux grands axes de travail : le développement d'un **accompagnement individuel des patient·es** au plus proche de leurs besoins et le **développement du collectif**, pour les patient·es mais aussi pour les professionnel·les impliqué·es dans le réseau de partenaires d'IMPACT.

8 registres d'activités sont finalement mis en œuvre. D'une expérience à l'autre, **les modalités de cette mise en œuvre peuvent varier**, en fonction des contextes. Ces 8 registres d'activité se construisent au fur et à mesure mais il est important de viser la mise en œuvre de l'ensemble de ces activités. C'est ce qui permet de reproduire les résultats positifs obtenus lors des expérimentations.

Les 8 registres d'activités d'IMPACT

	A Accompagnements individuels	B Démarches collectives / territoriales
1 Coordination des soins	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accompagnateur·trice santé. ✓ Concertations pluriprofessionnelles et intersectorielles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réseau intersectoriel de partenaires locaux.
2 Soins de supports et thérapies complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultations de soins non conventionnés. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ateliers thématiques autour du lien social. ✓ Groupes de travail. ✓ Séances thérapeutiques.
3 Accès aux droits en santé et recours aux soins	<ul style="list-style-type: none"> Médiation santé et aide aux démarches administratives. ✓ Orientation vers les services sociaux. ✓ Suivi et accompagnements aux rendez-vous médicaux. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communication autour du dispositif, sur les recours possibles et les actions de prévention.
4 Soutien de proximité aux professionnels médico-sociaux	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recours simple pour les professionnel·les de santé – Fiche de Saisine. ✓ Appui pour mettre en place, coordonner et/ou faire connaître des actions de prévention. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Animation d'un lieu dédié à la santé globale au cœur du quartier. ✓ Formation « culture commune » réunissant soignant·es et travailleurs·euses du social.

Un état d'esprit transversal doit guider les choix d'organisation du projet :

- Le **renforcement du pouvoir d'agir des patient·es**, notamment par le développement de la participation au sein même du dispositif et des approches collectives.
- Un **ancrage territorial** qui suppose une réelle préoccupation des liens de **partenariat**, comme une activité à part entière.

Comment s'y prendre ?

Les conditions sociales d'implémentation

Un dispositif IMPACT ne se construit pas en un jour : vous pouvez vous lancer dans l'aventure à partir du moment où vous avez les éléments réunis de la première colonne, qui concernent à la fois **l'équipe, le territoire et le lieu**.

Dans la colonne de droite, vous trouverez les dimensions vers lesquelles aller pour construire le dispositif.

Les pages suivantes vous permettront de les identifier plus en détail, à partir d'exemples issus des expérimentations.

Au départ il faut	Pour progressivement aller vers
Les professionnels	
Vous formez déjà une équipe d'au moins 3 paramédicaux vous inscrivant dans un lieu ou organisation de soin qui comprend au moins deux médecins généralistes.	<ul style="list-style-type: none"> Vous formez une équipe complète, impliquant des professionnel·les médicaux et paramédicaux, intervenant·es en soins non conventionnés, de la médiation santé, et un temps de coordination. Vous développez une connaissance et une confiance en vos compétences respectives Vous partagez un même logiciel métier pluriprofessionnel et un dossier commun par patient·e.
Vous partagez une approche globale et non-paternaliste de la santé et du soin.	<ul style="list-style-type: none"> Les patient·es ont toute leur place dans les processus de décisions pour leur santé et pour définir les règles de fonctionnement du dispositif.
Votre équipe de soins primaires est prête à s'ouvrir aux coopérations locales et intersectorielles.	<ul style="list-style-type: none"> L'intégration de professions d'autres secteurs est acquise : médiation santé, psychologie, éducation à l'activité physique adaptée, travail social, sophrologie...
Au moins un membre de votre équipe a une expérience ou une formation en prévention/promotion de la santé.	<ul style="list-style-type: none"> Votre équipe se forme à la participation en santé, la santé communautaire, l'éducation thérapeutique, la gestion de cas, les thérapies complémentaires, l'interculturalité, la littérature en santé...
Vous avez envie de vous inscrire dans un projet d'équipe à long terme.	<ul style="list-style-type: none"> Le dispositif est coordonné, pérenne, et permet l'intégration de nouveaux intervenants et l'évolution des règles de fonctionnement.
Le territoire	
Vous êtes implanté·es au sein d'un territoire de proximité ou quartier « vécu », à l'échelle du lieu de vie des habitant·es.	<ul style="list-style-type: none"> Votre dispositif est connu et accessible par les acteurs et actrices du territoire et vous construisez des ponts et des relais avec les autres dispositifs d'accompagnement.
Vous exercez dans un quartier urbain dit prioritaire ou politique de ville (QPV) ou certaines zones rurales défavorisées.	<ul style="list-style-type: none"> Votre territoire de santé de proximité immédiate est bien défini.
Vous connaissez les caractéristiques de la population de votre territoire d'exercice.	<ul style="list-style-type: none"> Vous réalisez ou participez régulièrement à un diagnostic participatif des besoins de santé de la population.
Le lieu d'intervention	
Vous êtes prêts à dédier un lieu dans vos locaux professionnels au dispositif.	<ul style="list-style-type: none"> Un lieu est dédié au dispositif, au cœur du quartier.
Il s'agit au moins d'un bureau de consultation et de créneaux dans une salle collective.	<ul style="list-style-type: none"> Les habitant·es comme les professionnel·les peuvent facilement identifier et accéder au lieu.
Ce lieu ou une partie de ce lieu est dédié à la santé.	<ul style="list-style-type: none"> Ce lieu est ouvert, convivial et permet une réelle appropriation du dispositif par les patient·es et les habitant·es.
La structuration et le financement	
Vous disposez d'une structure juridique avec un numéro FINESS.	<ul style="list-style-type: none"> Le portage juridique et financier du dispositif est établi.
Vous envisagez un outil numérique pluriprofessionnel.	<ul style="list-style-type: none"> Le partage des informations de santé est mis en œuvre dans le dossier unique de chaque patient·e, assorti d'une messagerie interne sécurisée. Ce système d'information permet en outre de suivre l'activité du dispositif.
Vous avez identifié une possibilité de financement du dispositif.	<ul style="list-style-type: none"> Un financement pluriannuel dédié est acquis.

Constituer une équipe IMPACT

Comment s'y prendre pour constituer cette équipe ? S'appuyer en première intention sur des membres motivés de votre collectif de travail pour mettre du temps en commun afin d'amorcer le dispositif.

LES ACTIVITÉS À RÉUNIR POUR SE LANCER :

• La coordination de projet :

Il s'agit de réaliser le travail administratif inhérent au dispositif, de communication et de comptabilité (recherche de budget, de locaux, matériel, organiser la formation, créer des flyers, réaliser des planning...). Il peut s'agir d'un·e coordinateur·trice dédié·e ou choisir de se répartir le travail entre professionnel·les de santé et médiateurs et médiatrices santé.

• La coordination médicale :

Elle consiste à examiner les situations, statuer sur celles qui relèvent ou non du dispositif et à réorienter. Elle veille à la pertinence médicale des soins et activités proposés dans les parcours IMPACT.

• La coordination de parcours clinique :

Des personnes qui interviennent sur les activités paramédicales sont formées à des techniques d'entretien (diagnostic de situation, éducatif, à l'entretien motivationnel ...), avec une personne pour accompagner chaque patient·e. Le but est d'établir le diagnostic de situation et le plan personnalisé de santé.

• Les soins non conventionnés :

Des interventions de professionnel·les du champ paramédical selon deux modalités :

- ✓ Les séances individuelles, avec par exemple des consultations de diététique, de psychologie, ou des séances d'activité physique adaptée,
- ✓ Les ateliers collectifs, comme de la relaxation, des ateliers cuisine, de l'Art-thérapie par exemple.

POSTURE PROFESSIONNELLE :

Dans tous les cas, il est indispensable que les personnes impliquées soient dans :

- Une approche globale de la santé,
- Une posture non paternaliste et non descendante
- Centrées sur les patient·es
- Un travail d'équipe coordonné
- Le partage pertinent de l'information, parfois au-delà des professionnel·les du domaine médical et paramédical.
- L'accueil et la formation de nouveaux ou nouvelles intervenant·es dans IMPACT

Activités minimales pour se lancer :

- Du temps de médiateur/ médiatrice santé en charge de l'accueil, du lien social et de l'accès aux droits en santé
- Du temps de paramédical
- Un temps de coordination de projet
- Un temps de coordination médicale

Comment ça s'est passé au Pôle Santé Chambéry ?

IMPACT est né en 2013 de l'idée d'un médecin et d'une diététicienne, associé·es à un petit groupe de professionnel·les de santé formé·es à l'éducation thérapeutique du patient (ETP) au sein de la maison de santé.

avec 2 médiatrices santé, dont le rôle est d'accueillir chaleureusement les patient·es, de planifier et de leur rappeler leur rendez-vous, parfois de les y accompagner, et de les aider à remplir leurs dossiers administratifs.

Pour cette équipe, il était nécessaire d'adapter les programmes d'ETP pour les patient·es en situation médico-social complexe, vers une approche « santé globale » et « participative ».

"Il fallait inventer de nouveaux rôles"

Avec le médecin et la diététicienne coordinateurs, la réflexologue qui propose du « yoga sur chaise », et un patient-intervenant qui propose de l'Art-thérapie, l'équipe est composée de 9 personnes.

1A Pour cela, il fallait inventer de nouveaux rôles : en premier lieu, un·e référent·e par patient·e, en charge de l'accompagner globalement (centré sur la personne et non sur une pathologie) dans son parcours de santé. A Chambéry, ces accompagnateurs et accompagnatrices santé sont diététicienne, IDE, enseignant APA, ou encore psychologue et s'appellent des « Intervenant·es Cliniques d'Appui » (ICA). Ils et elles travaillent

Une médiatrice, le médecin et la diététicienne se réunissent chaque semaine pour étudier les demandes d'inclusion ou de renouvellement dans IMPACT. Ces adresses sont réalisés via un formulaire, par les autres professionnel·les de la maison de santé, mais aussi d'autres acteurs et actrices du territoire (écoles, services sociaux de secteur, hôpital par exemple).

Comment ça s'est passé à la CPTS Sud-Est Grenoblois ?

En 2017, après avoir obtenu des fonds nécessaires pour le déploiement d'IMPACT au sein du Pôle de santé interprofessionnel de Saint Martin d'Hères (PSIP), un médecin et gérant du PSIP, soutenu par la coordinatrice du PSIP et une kinésithérapeute envoient un courrier à l'ensemble des professionnel·les du PSIP pour leur proposer de s'impliquer dans le dispositif.

En octobre 2020, le dispositif IMPACT passe à l'échelle de la CPTS Sud Grenoblois. Il intègre de nouvelles référentes de santé et de nouveaux et nouvelles intervenant·es.

3A En 2019, le dispositif est essentiellement axé autour de la médiation santé. Une refonte du dispositif est proposée par le nouveau coordinateur avec des outils pour le structurer (« fiches de saisine », fiche de poste référent, livret personnel...) et des commissions de coordination mensuelles animées par le coordinateur.

"En 2017 (...) un courrier est envoyé à l'ensemble des professionnel·les du PSIP pour leur proposer de s'impliquer dans le dispositif."

Développer un partenariat territorialisé

Certains quartiers ou territoires ruraux présentent des concentrations de population en situation de défavorisation qui cumulent des inégalités sociales de santé.

Outre leur maladie chronique, elles présentent de ce fait des problématiques complexes, comme :

- l'isolement,
- un défaut d'accès aux droits de santé
- des comportements de santé défavorables comme la sédentarité ou des consommations à risques de produits psychoactifs,
- des douleurs chroniques,
- des problèmes de littératie numérique et de littératie en santé,
- des comorbidités multiples.

IMPACT s'inscrit ainsi clairement dans une **dynamique partenariale**, avec l'ambition que les partenaires impliqués puissent accomplir davantage, en travaillant ensemble, que de façon isolée. L'objectif du projet est ainsi d'apporter du soutien aux professionnel·les de ces territoires qui se retrouvent dans l'incapacité de régler seul·es des situations qui sont à la jonction de **plusieurs déterminants de la santé**, dans une **démarche d'intersectorialité** favorable à la santé globale des personnes¹.

IMPACT est un **dispositif qui se conçoit dans un territoire de proximité immédiate**, qui s'inscrit dans un « territoire d'action »². Il se construit à l'échelle locale, qui correspond à une zone communale, intercommunale ou à un bassin de vie. Il s'appuie donc sur les partenaires potentiel·les du territoire, des différents champs professionnels impliqués, au-delà du corps médical.

¹ Charte d'OTTAWA sur la promotion de la santé, 1986.
² Territoires de santé, Une nouvelle organisation pour mieux répondre aux besoins de la population, Fédération hospitalière de France (FHF), 2022.

Type de partenaires impliqués au sein du lieu ou organisation de soins :

- Médecins généralistes
- Pharmaciens
- Podologues
- Infirmier·es de santé publique ou de pratique avancée
- Diététicien·nes
- Dentistes
- Psychologues
- Kinésithérapeutes
- Enseignant·es en activité physique adaptée (APA)
- Patient·es partenaires

Type de partenaires impliqués au niveau territorial :

- Autres professionnel·les du soin et du paramédical
- Centres sociaux, culturels et sportifs
- Ateliers Santé Ville
- Bailleurs sociaux
- Programmes Réussites Educatives/éducation nationale/insertion
- Assistant·es social·es
- Autres structures de soin

Comment ça s'est passé au Pôle Santé Chambéry ?

La démarche intersectorielle et partenariale s'inscrit dans l'ADN du Pôle de Santé depuis sa création. Le lancement des réunions pluriprofessionnelles sur le quartier, des groupes d'Education Thérapeutique ou des ateliers cuisine ont nécessité des locaux, en partenariat avec les centres sociaux du territoire et la commune. La complexité des situations des patient·es a nécessité des échanges entre les professionnel·les de santé et les professionnel·les du secteur social ou médico-social (services sociaux, de curatelle, pôle personnes âgées du département...). Des activités collectives sur le quartier ont été proposées, comme des programmes de prévention ou les Soirées de formation « Culture Commune » auxquelles tous les professionnel·les intervenants localement étaient aussi convié·es. Ce travail de terrain a conduit à des échanges inter-institutionnels avec les structures concernées qui ont pu se concrétiser par des conventions de coopération (Département, UDAF...).

Cette dynamique s'est construite en amont et en parallèle de la mise en place des parcours individuels IMPACT, ce qui a permis une approche globale de l'accompagnement. ^{2A}

Un travail de communication a été réalisé (Flyer, site internet...) pour informer sur le dispositif, le lieu, les modalités d'orientation, le rôle de la médiation santé. ^{3B}

La dynamique partenariale associe également les patient·es et habitant·es, qui participent au fonctionnement et à la gouvernance du dispositif IMPACT. ^{2B}

"La démarche intersectorielle et partenariale s'inscrit dans l'ADN du Pôle de Santé depuis sa création."

Comment ça s'est passé à la CPTS Sud-Est Grenoblois ?

Le Pôle de santé interprofessionnel (PSIP) a développé le dispositif IMPACT qui était proposé à l'origine essentiellement pour les patient·es des professionnel·les intervenant·es sur Saint Martin d'Hères. A l'arrêt des financements ARS pour porter ce dispositif par le PSIP, la CPTS a repris la coordination du dispositif en proposant aux professionnel·les de la CPTS (Saint Martin d'Hères, Eybens et Poisat) d'orienter des patient·es dans ce dispositif et de pouvoir devenir référent·e santé dans le dispositif (sous condition d'être formé·e à l'entretien motivationnel et à l'ETP). ^{1A}

Au fil du temps, le PSIP a pu développer un important réseau de partenaires de tous les secteurs sur le territoire. La CPTS développe aussi une certaine expertise du réseau médico-social existant sur son territoire, réseau qu'elle mobilise pour faciliter le parcours de soin des patient·es orienté·es dans le dispositif IMPACT. ^{2A}

"Au fil du temps, le PSIP a pu développer un important réseau de partenaires de tous les secteurs sur le territoire."

Identifier et établir un lieu dédié

L'analyse comparée des deux expériences montre qu'il est particulièrement aidant de réussir à proposer un lieu dédié à IMPACT.

Lorsque des permanences ont été proposées dans des lieux non dédiés, le recours au dispositif a été moindre et moins fluide, probablement par défaut de visibilité.

En effet, le **lieu dédié et clairement identifiable** permet de mieux repérer le dispositif à la fois pour les personnes et les partenaires. Il donne un endroit à indiquer sur les documents de communication et permet d'orienter concrètement les personnes. Or, cette composante est d'autant plus importante qu'on s'adresse à **des populations en situation de défavorisation**, pour lesquelles le rapport au temps demande la flexibilité et le rapport à l'espace nécessite de la permanence et de la proximité. Dans sa composante partenariale qui est centrale, l'identification d'un lieu où adresser les personnes représente de fait un levier d'efficacité important.

En outre, IMPACT renvoie à **une culture commune** de son équipe qui requestionne la place des soignant·es par rapport aux patient·es. Cela peut signifier une organisation des locaux plus conviviale, moins conventionnelle que dans des locaux dédiés uniquement au soin, avec des espaces collectifs qui proposent des informations travaillées pour une meilleure littératie des personnes. Cela permet **d'incarner dans l'environnement**, c'est-à-dire dans l'organisation même du lieu dédié, une démarche participative des patient·es.

Plus globalement, en lui donnant une **réalité tangible**, le lieu est un levier du développement de la participation des patient·es et des autres acteurs et actrices du territoire. Il permet d'offrir un espace de renforcement de leur pouvoir d'agir.

"Dans sa composante partenariale qui est centrale, l'identification d'un lieu où adresser les personnes représente de fait un levier d'efficacité important"

Un lieu Ressource :

- Clairement identifié sur le quartier,
- Athématique, convivial, ouvert (aux usagers comme aux professionnels), lieu de soin et de prévention non conventionnel,
- D'accès facilité pour les usagers,
- Identifié comme source d'aide face aux situations complexes par tous les professionnels du territoire,
- Géré et animé par les professionnels de l'équipe de soin, avec des patients partenaires.
- Un lieu de rencontres et d'interface, un trait d'union.

Comment ça s'est passé au Pôle Santé Chambéry ?

En 2013, le Pôle Santé Chambéry a obtenu la mise à disposition gratuite de l'**Espace Ressources Santé** par la commune. C'est un espace de santé publique, au cœur du quartier, qui s'ouvre directement sur le quartier. Il répondait au besoin exprimé par le diagnostic territorial de 2012 d'un lieu d'écoute non thématique. Aucun·e professionnel·le de santé n'y exerce son activité libérale « privée ». C'est le lieu d'accueil des médiateurs et médiatrices santé, le point d'ancrage pour l'accompagnement à l'accès aux droits en santé, l'espace de coordination du dispositif et des parcours, et le lieu des soins de support individuels et des ateliers collectifs, des séances de groupes.

Les quelques exemples qui suivent sont des activités ayant mobilisé la participation des patient·es dans les locaux du Pôle Santé Chambéry et traduisent la façon dont les patient·es s'approprient le dispositif :

Comment ça s'est passé à la CPTS Sud-Est Grenoblois ?

Gâce au partenariat avec la ville de Saint-Martin-d'Hères, une salle rebaptisée le « Dom'Inno » sous l'impulsion des patient·es est mise à disposition pour toutes les activités de la CPTS et du Pôle de Santé Inter-Professionnel. Celle-ci permet de proposer toutes les activités de groupe, les commissions de coordination mensuelles et le café santé hebdomadaire.

Ce Café Santé a ouvert ses portes le 15 avril 2021, suite aux reports en raison des restrictions sanitaires. Il est animé par une joyeuse équipe composée de 4 patient·es partenaires, de professionnel·les de la CPTS et du pôle de santé interprofessionnel de Saint Martin d'Hères. Il permet de :

- Encourager les habitant·es à poser des questions hors du cadre d'une consultation médicale.
- Offrir un temps d'écoute et de parole libre entre patient·es.

Au niveau **individuel**, le Plan Personnalisé de Soins (objectifs, soins de support mobilisés) est co-construit par le ou la patiente et l'accompagnateur·trice santé. Le parcours IMPACT est propre à chaque patient·e (durée, nombre et type de séances collectives ou consultations...). Au niveau **collectif**, des patientes du dispositif ont co-élaboré avec les professionnel·les de santé un programme d'ETP « Douleurs chroniques » puis l'ont co-animé. A l'échelon de la **gouvernance**, les patient·es sont encouragés à adhérer à l'association avec un coût d'adhésion très faible (2 euros/an). Certain·es deviennent administrateur·trices de l'association, avec voix délibérative et contribuent donc aux choix sur la gestion du lieu et de son fonctionnement.

- Échanger sur des difficultés d'accès aux soins ou aux droits,
- Permettre la rencontre entre patient·es exposés à des difficultés similaires.
- Lutter contre le sentiment d'isolement et la sensation d'être seul·e face à sa situation.
- Approfondir ses connaissances sur la santé par des présentations de professionnels, des jeux, etc.
- Faciliter l'accès aux aides existantes sur le territoire grâce à l'implication des médiateur·rices en santé.
- Faire remonter les informations essentielles relevées au sein du groupe afin de réajuster l'accompagnement des patient·es.

C'est aussi un moyen pour la CPTS de recueillir des idées, des questions ou des projets émanant des habitant·es et participer ainsi au **développement de la démocratie sanitaire** sur notre territoire.

Quels sont les critères de qualité d'IMPACT ?

Pour mettre en œuvre IMPACT sur votre territoire, il faut l'adapter aux spécificités de votre contexte, mais il est important de conserver les critères de qualité qui assurent son efficacité dans son contexte initial.

8 grands critères de qualité à respecter pour développer IMPACT chez vous

- 1 La construction d'une culture commune entre les professionnel·les de l'équipe IMPACT, avec une position réflexive sur sa pratique, des pratiques de compagnonnage
- 2 Le principe du partage d'informations dans l'équipe IMPACT, avec des outils de communication, accessibles et sécurisés, notamment numériques
- 3 L'adhésion des professionnel·les du territoire qui orientent vers le dispositif, avec un recours simple, une communication active autour du dispositif et des espaces collectifs de travail au-delà de la prise en charge des patient·es.
- 4 Une analyse de la situation et l'accompagnement centrés sur les patient·es, avec des conditions d'accueil et d'écoute souples et adaptées, des propositions qui partent des conditions de vie et des contraintes des patient·es, avec une stratégie de maintien de la motivation.
- 5 L'implication / la participation des patient·es dans leurs parcours et au fonctionnement du dispositif, avec une adaptation du dispositif en fonction de leurs contributions, un affichage clair des rôles de chacun, des espaces collectifs dirigés mais aussi libres et évolutifs.
- 6 Le développement des liens sociaux entre patient·es-habitant·es, avec la création d'espaces d'échange dans et hors IMPACT, les approches psycho-corporelles, l'implication des proches-aidant·es.
- 7 L'accompagnement vers la sortie du dispositif, en développant le partenariat avec les acteurs et actrices pouvant prendre le relais sur les activités proposées dans IMPACT, l'accompagnement collectif vers ces structures et en veillant aux liens post-prise en charge.
- 8 Un soutien financier des institutions et collectivités locales, en les informant régulièrement de ce qui est mis en œuvre.

Vous vous sentez prêt·es ?

Des modules d'accompagnement à la mise en œuvre d'IMPACT peuvent vous être proposés.

Pour plus de renseignements, contacter le Pôle Santé Chambéry :
04 79 71 69 19 ou contact@polesantechambery.fr

Démarche de conception du guide

Le dispositif IMPACT est né en 2013, d'après l'idée de Jean-Louis CORREIA et Julie CACHARD, médecin et diététicienne au Pôle Santé Chambéry. En 2020, alors que le dispositif IMPACT est en cours de développement depuis quelques années au Pôle de Santé Interprofessionnel de Saint-Martin d'Hères, les acteurs et actrices de ce projet sollicitent un **accompagnement à l'auto-évaluation proposé par le dispositif EMERGENCE**. Ce service financé par l'ARS fédère les ressources en évaluation de l'Instance Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes et de l'Observatoire Régional de la Santé Auvergne-Rhône-Alpes. Un comité d'évaluation composé des deux équipes mettant en œuvre IMPACT est constitué. Un recueil de données intégrant des données biomédicales et les retours sur le dispositif des patient·es accompagné·es est réalisé. **Les résultats montrent que les effets bénéfiques d'IMPACT sont globalement très intéressants** et suggèrent quelques évolutions. Le projet IMPACT est donc un projet qui fonctionne et qui peut être dupliqué dans d'autres territoires, d'autant que la demande est fréquente lorsque le projet est présenté. Il s'agit à présent d'un dispositif structuré, avec une méthode de mise en œuvre et d'évaluation. Retrouvez les résultats de l'auto-évaluation d'IMPACT sur le [site du Pôle Santé de Chambéry](#) ou celui de la CPTS du Pôle Sud-Est Grenoblois.

Dans un deuxième temps, le projet de réaliser une **analyse de transférabilité du dispositif** est lancé, avec à nouveau la contribution du dispositif Emergence, mais sur une autre activité : **l'accompagnement à la transférabilité**. Ce type d'accompagnement est expérimental, peu d'expériences existent sur des formats professionnels et opérationnels. L'objectif est d'identifier, avec les acteurs et actrices du projet, **les composantes et fonctions-clés de cette intervention**. Un collectif de travail est constitué, qui associe les 2 fondateurs d'IMPACT à Chambéry, le responsable du développement de la participation de Chambéry et le coordinateur puis la coordinatrice d'IMPACT de la CPTS de Saint-Martin-d'Hères. Il est piloté par Chloé HAMANT, chargée de projet régional, référente sur les questions de capitalisation et de transférabilité dans Emergence. Ce collectif reconstitue ce qui a été déterminant dans la mise en place et le déploiement d'IMPACT et le restitue dans ce guide.

Ce guide vise ainsi à rendre accessible les résultats de cette analyse de transférabilité à toutes les personnes et collectifs qui souhaiteraient s'engager dans la démarche. Il constitue également une façon de **partager** ce qui compose IMPACT et ce qui rend le dispositif efficace.

Ce guide est aussi une **aide à la décision** pour les tutelles et financeurs, en soutien des équipes qui voudraient développer IMPACT.

Vous souhaitez mettre en œuvre le dispositif IMPACT sur votre territoire ?

Vous pouvez demander les outils développés sur les sites de Chambéry et de Saint-Martin-d'Hères

Exemple d'outils développés :

- ✓ La fiche dite de « saisine » pour orienter vers le dispositif IMPACT
- ✓ le Livret remis au patient pour suivre son propre parcours dans le dispositif
- ✓ Grille « SAFET », outil dédié aux accompagnateurs santé pour réaliser le bilan de situation avec une approche globale
- ✓ Le Flyer de présentation du dispositif IMPACT

Vous pouvez solliciter un temps d'échange pour votre équipe, animé par un binôme de facilitateur et facilitatrice IMPACT

Adressez vos demandes ici :
contact@polesantechambery.fr

GUIDE IMPACT

Itinéraire Médico-social
Programme d'Accompagnement
sur un Territoire

Auteurs et autrices du guide, par ordre alphabétique :

Julie Cachard, Directrice du Pôle Santé Chambéry
Jean-Louis Correia, Médecin généraliste
Chloé Hamant, Coordinatrice d'Emergence, IREPS ARA
Anaïs Rousson, Coordinatrice de la CPTS Sud-Est Grenoblois
Pablo Vieira, Coordinateur administratif de la Maison
de Santé multi-sites Chambéry Nord

Avec la contribution de Mélanie Villeval, Thomas Rabourdin

Merci aux MSP, CDS et CPTS de la région AURA pour leurs participations aux
différentes étapes du projet.

Travail réalisé dans le cadre du dispositif Emergence, IREPS ARA, avec le
soutien financier de l'Agence Régionale de Santé.

Conception et réalisation graphique du document :
Clémence de Chambrun | www.unebiche.com

Date de parution : mai 2023



Pôle Santé Chambéry



CPTS
SUD-EST GRENOBLOIS



IREPS
Auvergne
Rhône-Alpes



EMERGENCE
Dispositif d'Appui
en Prévention & Promotion
de la Santé
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES