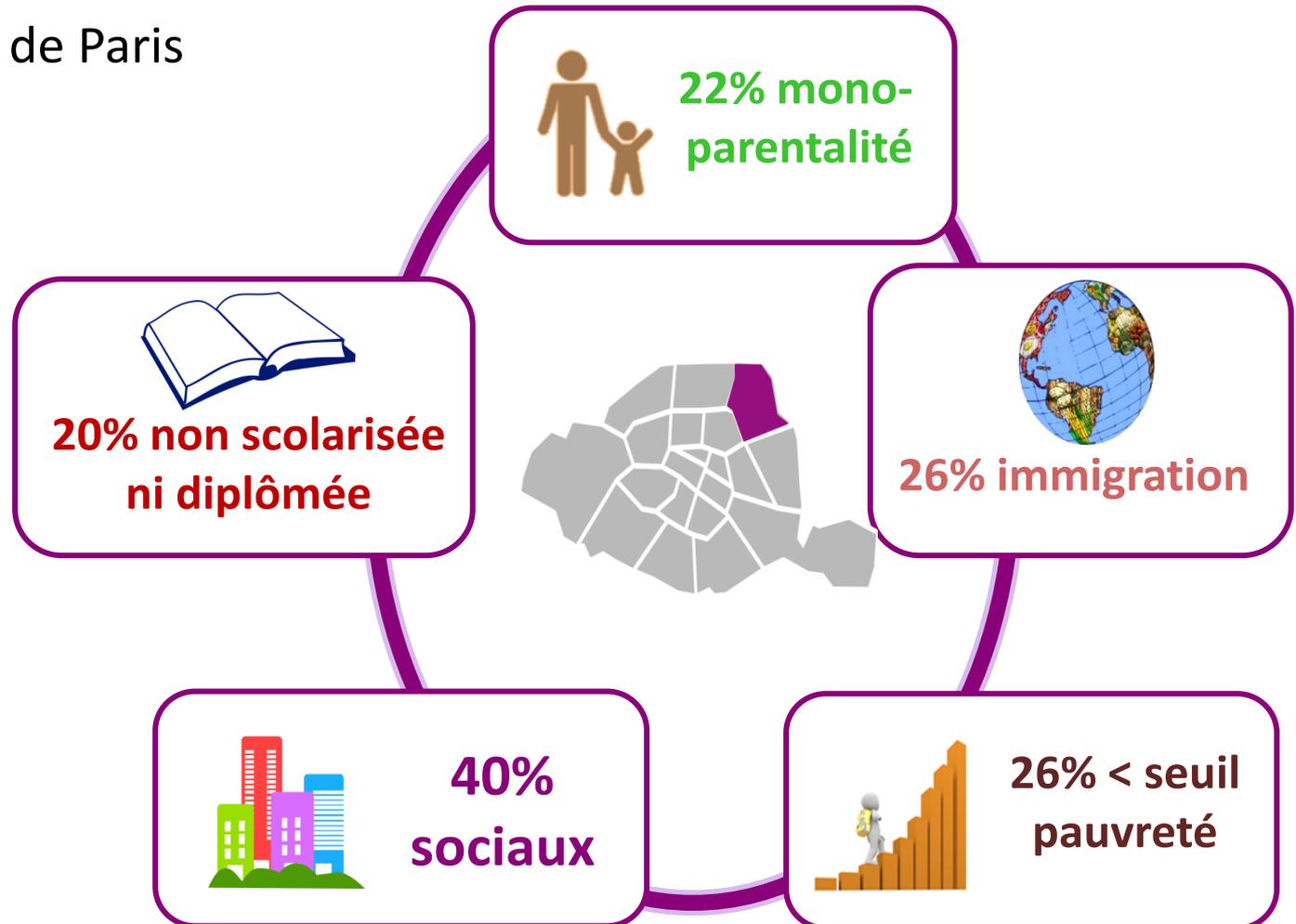


Médiation socio-culturelle à la Maison de Santé Michelet

*Présentation le 25/01/2020
lors de la journée régionale de la Femasif*

Contexte du 19^e arrondissement

- Le + précaire de Paris



La Maison de Santé Michelet



Ouverte depuis 2011, elle inclut :

- 6 médecins
- 1 kiné
- 1 orthophoniste
- 1 orthoptiste
- 3 infirmières
- 1 psychologue
- 2 agents d'accueil
- 1 coordinatrice



 Maison de Santé
ICHELET
3 Bis RUE DE CAMBRAI, TOUR M, 75019 PARIS
Tél : 01 40 37 90 24

MEDECINS GENERALISTES CONVENTIONNES SECTEUR 1 CONSULTATIONS AU CABINET ET DOMICILE SUR RENDEZ-VOUS DU LUNDI AU SAMEDI (URGENCES ACCEPTÉES) Tél : 01 40 36 28 64	INFIRMIERES PERMANENCE LIBRE SUR RENDEZ-VOUS ET DOMICILE Tél : 01 40 35 53 07
Docteur David FAURE	Christine KARAGIANNIS
Docteur Nastassja LACHINE	Catherine SEVESTRE
Docteur Ismaël NURENI BANAFUNZI	Françoise TRAVERS
Docteur Nicole DARDEL	MASSEURS KINESITHERAPEUTES SOINS AU CABINET ET A DOMICILE SUR RENDEZ-VOUS Tél : 01 40 35 02 42
PSYCHOLOGUE CLINICIEN PSYCHOTHERAPEUTE SUR RENDEZ-VOUS Tél : 07 70 04 16 33	Nathalie TOUBIANA
Timmys TAFIAL	ORTHOPTISTE (REEDUCATION DES YEUX) SUR RENDEZ-VOUS Tél : 01 40 37 89 49
ORTHOPHONISTE ENFANTS - ADULTES SUR RENDEZ-VOUS Tél : 01 40 37 90 24	Houzaillefata MOHAMED
Cécile RENOU	

Organisation d'Esace 19

- Vie de quartier
- Accès aux droits et insertion
- Echanges et mixité
- Pouvoir d'agir



3 centres
sociaux et
culturels

1
ludothèque

Pôle
Insertion
sociale

Pôle Santé
Médiation

Pôle Espace
Numérique

Le pôle santé médiation d'Espace 19

- Conseil conjugal et familial
- Médiation socio-culturelle
- **Interventions collectives**



Accueil
Orientation
et
Information

Petite
Enfance (PE)

Accompagnement à la
Scolarité

Jeunesse

Actions
Famille

Ateliers
Socio-
Linguistiques (ASL)

Séniors

Interventions de professionnels de la MSP :

- à la halte-garderie (suivi enfants)

- sur des actions de prévention (kiné, nutrition, vaccination, santé de la femme)



Constats des professionnels de la MS Michelet en 2018 :

- difficulté de compréhension linguistique et culturelle, en particulier pour les primo-arrivants et personnes ayant peu de lien social
- méconnaissance du système de santé français
- rapport à la santé et au corps différent dans certaines cultures
- besoin d'accompagnements sur les démarches d'accès aux soins

- **Objectifs** : évaluer les besoins en médiation socio-culturelle des patients
- **Méthodologie** : Grille remplie par les professionnels de santé de la MSP lors de leurs consultations.

- Résultats

Sur 475 patients : 34 patients avec incompréhensions linguistiques et/ou culturelles soit 7,16%

Les besoins des professionnels qui en ressortent sont :

- interprétariat : 26 patients
- accompagnement dans les démarches administratives : 12 patients
- décodage culturel : 6 patients
- accompagnement physique à un RDV : 1
- Animation de la salle d'attente : 1

Langues parlées : Afrique de l'ouest, tamoul, bengali

- 1 - Repérage précoce systématique des personnes en besoin de soins
- 2- Entretiens individuels et aide au remplissage de dossiers
- 3-Animation d'actions de prévention
- 4- Interprétariat et décodage culturel lors de consultations médicales



1 - Repérage précoce systématique des personnes en besoin de soins

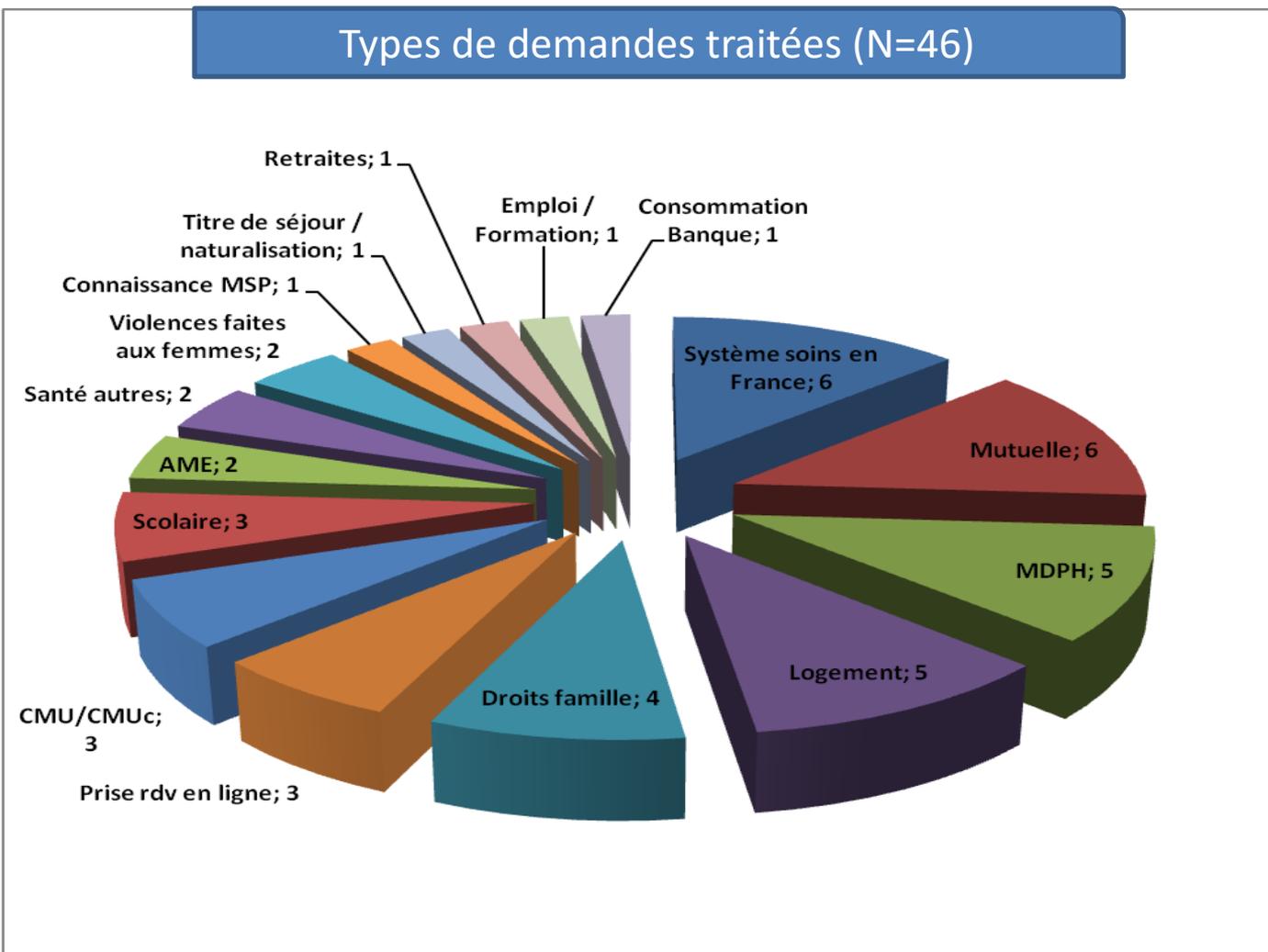
Se fait aujourd'hui dans les PMI par les médiatrices.

Exemples de besoins

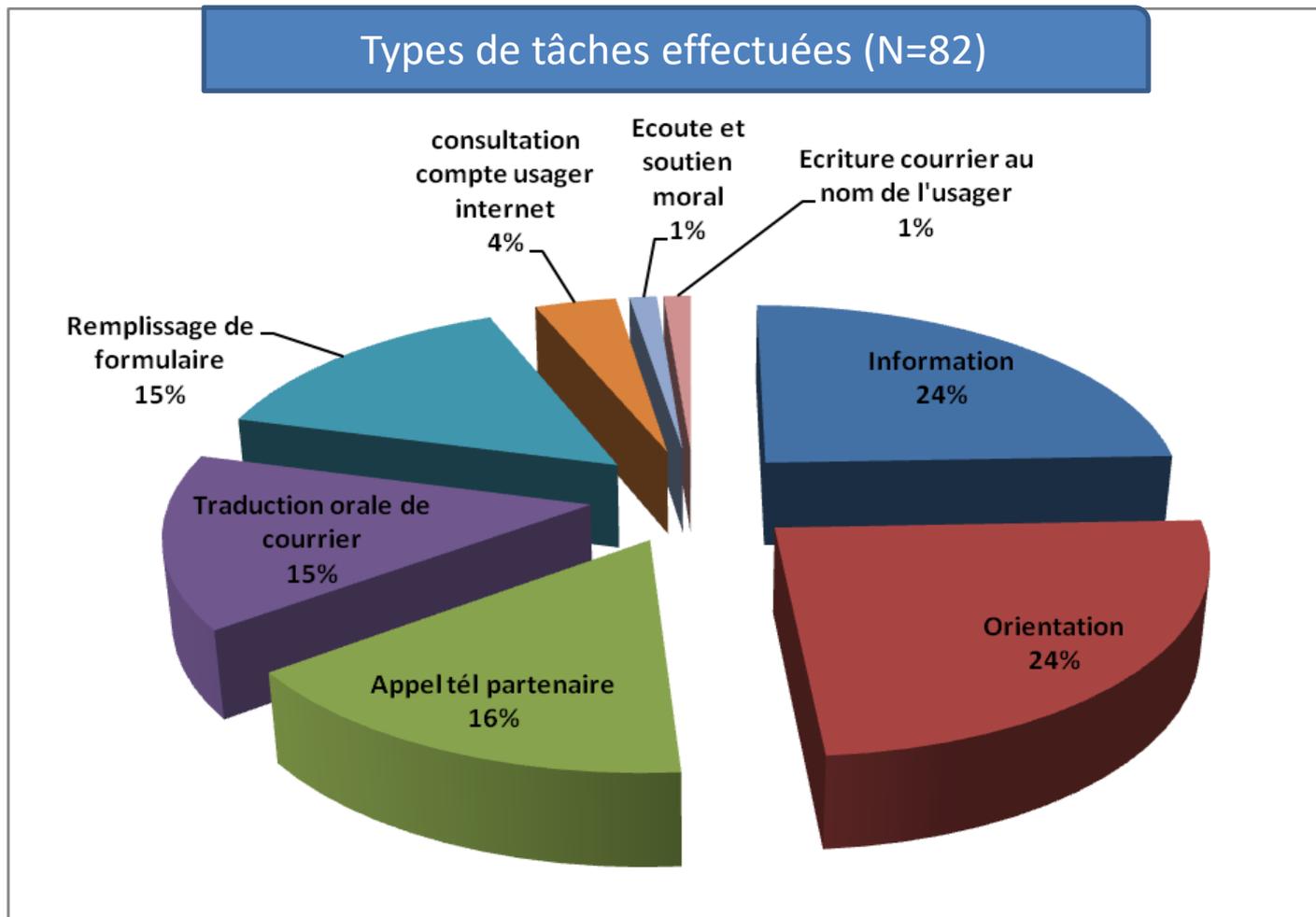
- rééducation périnéale
- gynécologie
- médecine générale



2- Entretiens individuels et aide au remplissage de dossiers



2- Entretiens individuels et aide au remplissage de dossiers



3- Animation d'actions de prévention

Sur les dépistages des cancers (Flandre Rose, Mars bleu)

(Partenariat avec l'assurance maladie, crdc idf, ligue contre le cancer, asv19eme, mairie 19eme)

Patients ayant peur se sentent rassurés par la médiatrice



4- Interprétariat et décodage culturel lors de consultations médicales

Rôle de la médiatrice :

Interprétariat,
reformulation et décodage culturel
facile la compréhension entre le patient et le professionnel
mise en confiance du patient
neutralité et confidentialité

Résultats :

Grâce à la médiatrice, le patient peut poser des questions, le médecin peut plus reprendre l'historique, la communication est limpide, consultation productive et efficace, gain de temps des professionnels, plus de disponibilité.
le diagnostic clinique est optimisé donc le médecin va éventuellement moins adresser aux urgences

4- Interprétariat et décodage culturel lors de consultations médicales

Difficultés :

- faire coïncider la disponibilité du médecin, du patient et de la médiatrice

Leviers :

- rôle pivot de l'agent de l'accueil
- Réunions entre les médiatrices et l'équipe de la MSP
- orientation de patients vers Espace 19 pour différentes activités (cours de français, halte-garderie,...)
- Proximité entre la MS Michelet et le centre social Espace 19 cambrai

- **Accompagnements physiques dans des lieux de soins ou de prévention**
- **Séances d'information de professionnels pour déconstruire les représentations**

Déjà réalisées en PMI
et crèches

en projet avec la MSP

