

Témoignage de Sandra ROBINO, Médecin généraliste à BONCHAMP

« PALEX permet une efficacité et une réactivité de la coordination médicale avec un apport social ++ »

Pour quelle situation avez-vous fait appel à PALEX ?

J'ai contacté PALEX, pour un couple de patients, M. et Mme F, assez compliqués psychologiquement. J'étais sollicitée régulièrement, sans raison, pour consulter au domicile. Ils ne voulaient pas entendre les résultats des examens que je leur retournais qui prouvaient que tout allait bien. Je me sentais seule face à cette situation et ne savais pas quoi faire pour y remédier.

Et dernièrement, une patiente d'un confrère en congés devait se faire hospitaliser, et elle était seule aidante de son mari, qui était incapable de rester seul à domicile. PALEX a été sollicité en fin de journée pour trouver une solution au problème. Rien n'était mis en place au domicile, car la patiente souhaitait s'occuper seule de son mari, sans aucune aide extérieure. C'est d'ailleurs pour s'occuper de son mari qu'elle ne répondait pas aux examens prescrits, et que son état de santé s'est dégradé.

Qu'attendez-vous de PALEX au sujet de cette situation ?

Pour M. et Mme F, nous avons écrit un PPS. C'était vraiment l'occasion de se rencontrer avec les autres professionnels intervenants, pour échanger sur la situation et poser toutes les problématiques rencontrées, afin de repartir sur de bonnes bases à plusieurs. Cela permet également de créer un discours commun auprès des patients. Le fait d'être plusieurs professionnels de santé, à aller dans le même sens, a donné plus de poids au discours que je tenais seule auparavant face aux patients.

Pour la seconde situation, l'urgence était forte. J'attendais de PALEX une grande réactivité. Il s'agissait de trouver un hébergement d'urgence pour le mari, qui était incapable de rester seul ne serait-ce que 5 minutes à domicile. Le soir même, M. V a pu intégrer un hébergement temporaire d'urgence et être pris en charge afin que sa femme fasse ses examens sereinement.

Est-ce que l'accompagnement des coordinateurs parcours vous a convenu ?

Je suis satisfaite de l'accompagnement des coordinateurs parcours. Ils ont un œil complet sur ce qui existe, notamment sur le plan social. En les contactant, je n'ai affaire qu'à un seul interlocuteur, et ils s'occupent de toutes les démarches. Leurs retours sont rapides et complets, notamment sur le côté social, où avant je n'arrivais pas, voire peu, à avoir des informations concernant les démarches entreprises.

Comment auriez-vous fait auparavant ?

Pour M. et Mme F, j'aurais continué à me décourager de la situation. Ce qui aurait entraîné une moins bonne écoute des patients et des consultations moins sereines en y allant à reculons.

Et pour M. V, j'aurais tenté de convaincre la fille de prendre son papa au domicile, mais la situation familiale était tendue. Il y aurait eu risque que le monsieur se retrouve tout seul à son domicile, totalement perdu et livré à lui-même. Et le temps de mettre en place les professionnels inexistantes (ADRM, IDE,...) il était trop tard.

Pensez-vous faire appel de nouveau à PALEX ?

Oui!

Ma patientèle est majoritairement âgée et me demande beaucoup de temps en démarches. Lorsque l'on a mis la main dedans, on aurait du mal à faire marche arrière.

PALEX permet de gagner du temps de soin et de gérer la coordination autour des patients. C'est un dispositif qui apporte aux patients une coordination efficace et réactive, tant sur le plan médical que social.