

Nouvelle organisation de l'accueil du Centre Françoise MINKOWSKA : Accueil classique et MÉDIACOR

Toute demande qui ne trouve pas sa solution au niveau de l'accueil classique ou qui s'avère chronophage doit être considérée comme une tâche pour le MÉDIACOR.

Quelques exemples non exhaustifs de difficultés :

A) Un patient téléphone :

- a) Pas de problème dans la demande : compétences classiques de l'accueil.
- b) L'obstacle linguistique est incontournable : le patient n'ayant aucune langue en commun avec la secrétaire de l'accueil. **Orientation vers le MÉDIACOR** si aucune compétence linguistique en interne n'a pu être efficacement mobilisée.
- c) La demande faite à l'institution n'est pas explicite :
 - Soit parce que le patient ne verbalise pas clairement sa demande,
 - soit parce que le patient ne comprend pas l'orientation qui lui a été proposée
 - soit parce que le patient est dans un état de confusion telle qu'il est impossible de lui proposer un rendez-vous.

B) Un professionnel de la santé ou du social téléphone :

- a) Pas de problème dans la demande : compétences classiques de l'accueil.
- b) **Orientation MÉDIACOR** quand il existe de réelles difficultés de clarification de la demande soit :
 1. Pour la prise de rendez-vous,
 2. Pour des renseignements sur l'offre de soins :
 - orientations thérapeutiques,
 - prise en charge ambulatoire,
 - possibilités en urgence,
 - capacités de soutien social.
 3. Prendre un rendez-vous avec des professionnels du centre pour :
 - Mieux connaître l'institution,
 - Mettre en place un travail de co-thérapie,
 - Demander un éclairage culturel à visée diagnostique ou thérapeutique,
 - Organiser une supervision clinique,
 - Demander une expertise.

C) Un patient se présente sans rendez-vous :

1. Dans le cadre d'une urgence :

- Pour une première fois, engager le travail de l'accueil en même temps qu'on sollicite un thérapeute présent dans le centre afin de définir la marche à suivre.
- Dans le cas d'un patient déjà suivi dans le centre, engager également le travail de l'accueil, identifier et informer le thérapeute concerné ou, en son absence, solliciter un thérapeute présent dans le centre.

2. Avec une demande pressante :

- Engager la négociation classique de l'accueil en recueillant tous les éléments qui pourraient faciliter la prise de rendez-vous très proche, sinon, **orientation vers le MEDIACOR.**

Le MEDIACOR est un soutien de l'accueil :

- dans les cas explicites et argumentés de dysfonctionnement,
- dans les cas de demandes complexes et chronophages,
- pour améliorer les délais d'attente autant que possible car le MEDIACOR peut traiter plus profondément la demande et gère les possibilités d'orientations en interne et en externe.

Le MEDIACOR n'assure pas de prise en charge mais gère la médiation, l'accueil et l'orientation.

Marie-Jo BOURDIN, Michèle ROUAH, Rachid BENNEGADI constituent le noyau du MEDIACOR qui sera élargi plus tard à d'autres membres formés à cet effet.

Le MEDIACOR est coordonné par Marie-Jo BOURDIN (référence OPC « *organisation de la prise en charge* » dans la démarche qualité) et Rachid BENNEGADI (coordination médicale).

- Tous les appels concernant le MEDIACOR sont dirigés vers Michèle ROUAH qui recueille et répertorie toutes les informations émanant de l'accueil classique.
- Toutes les demandes nécessitant l'intervention du MEDIACOR seront analysées et traitées par le groupe du MEDIACOR dans les meilleurs délais.

Recommandations générales au service des bonnes pratiques de l'accueil dans une consultation culturelle.

- Il faut s'organiser pour éviter toute stigmatisation malencontreuse des patients, par exemple, en se focalisant uniquement sur les aspects linguistiques, culturels ou sociaux (principes du droit commun).
- Il faut veiller à ce que toute demande, même complexe, trouve une réponse adaptée, soit dans le cadre de l'accueil classique, soit avec le soutien du MEDIACOR.
- **Dans notre institution, l'esprit de complémentarité de l'équipe, autant dans l'accueil que dans le thérapeutique et le social, contribue à promouvoir la santé mentale des migrants et des réfugiés dans un esprit de solidarité.**