

La PPSO se déploie en région

■ La plateforme de prévention et de soins en orthophonie (PPSO), déjà déployée dans d'autres régions, permet aux usagers d'avoir accès à un orthophoniste régulateur par téléphone ■ Elle sera déployée au printemps en Occitanie.

AURÉLIE ICHE,
LÉA CIANELL,
ÉMILIE LORRAIN,
CÉCILE MOUYSSET,
FLORENT ROUSSEL

La Plateforme de prévention et de soins en orthophonie (PPSO) est une association loi 1901 à but non lucratif qui a été créée en octobre 2018 dans le but de promouvoir les compétences spécifiques des orthophonistes, d'informer le grand public sur les champs d'intervention de l'orthophonie et de prévenir les troubles de la communication, du langage, de la cognition mathématique, de la parole, de la voix et des fonctions oro-faciales. Elle a aussi pour mission d'améliorer l'organisation de l'offre de soins orthophoniques à différents niveaux (national, régional et local), de répondre et de réguler l'accès aux soins orthophoniques à tous ces niveaux. Elle regroupe les unions régionales des professionnels de santé (URPS), les associations de prévention en orthophonie, les syndicats régionaux de la Fédération nationale des orthophonistes (FNO), et la FNO elle-même.

RÉPONDRE À LA SITUATION TENDUE DE L'ACCÈS AUX SOINS EN ORTHOPHONIE

Pour tenter d'apaiser les tensions liées à l'accès aux soins en orthophonie (déséquilibre entre offre et demande, engorgement des cabinets avec des listes d'attentes de plusieurs mois, épuisement professionnel, vieillissement des populations engendrant le développement de maladies chroniques), la PPSO a développé un projet expérimenté dans trois régions pilotes depuis 2020 qui se déploie progressivement dans d'autres régions. Ce projet est porté par les URPS orthophonistes.

Le dispositif, entièrement gratuit pour les usagers et les orthophonistes, est articulé en trois étages :

– premier étage: un portail Internet de prévention et de promotion de la santé¹ à destination des usagers qui se questionnent sur la nécessité d'un bilan orthophonique. Il informe également sur les champs de compétences des orthophonistes et est composé d'articles grand public qui peuvent être écoutés, lus et imprimés. Ce site est référencé par la Caisse nationale d'assurance maladie. Pour les régions ayant signé un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)

avec leur agence régionale de santé (ARS), un questionnaire est disponible en ligne¹: il permet alors aux usagers de bénéficier d'une régulation par téléphone avec un orthophoniste (étage 2 du dispositif);

– deuxième étage: une plateforme téléphonique de réponse régionale à la demande de soins animée par des orthophonistes. À l'issue du questionnaire, l'usager aura la possibilité d'être rappelé par un orthophoniste régulateur ou régulatrice. L'orthophoniste pourra analyser sa demande, le conseiller et l'orienter vers l'étage 3 si un bilan orthophonique s'avère nécessaire. Il s'agit donc à la fois de prévention et de régulation, ainsi que de fluidifier le parcours de soins de l'usager;

– troisième étage: une solution d'adressage qui oriente les demandes de bilans orthophoniques pertinentes vers les orthophonistes du bassin de vie de l'usager via une plateforme de mise en relation. Ceci est une possibilité, non une obligation: l'usager reste libre de ne pas bénéficier de cette solution, et de contacter les orthophonistes de son choix par ses propres moyens.

Les objectifs de ce dispositif concernent à la fois les usagers et les orthophonistes.

Pour les usagers, il s'agit de faciliter et de simplifier l'accès aux soins orthophoniques, de développer la prévention et la promotion de la santé en orthophonie, d'accompagner les personnes dans le parcours de soins en régulant les demandes de soins et en organisant la réponse à cette demande. En effet, les personnes qui n'ont pas trouvé de réponse sur le site¹ ont alors la possibilité d'être jointes par téléphone par un orthophoniste régulateur, rémunéré pour cette tâche, qui pourra leur apporter des conseils de prévention et, en fonction des résultats, les renvoyer vers leur médecin prescripteur ou les mettre en relation avec les orthophonistes du secteur pour réaliser le bilan dans un premier temps, puis, éventuellement, une prise en soin si celle-ci est nécessaire.

Pour les professionnels, le but est de lutter contre le syndrome d'épuisement professionnel (*burnout*) en dégageant du temps de soins par la limitation du temps non rémunéré passé à répondre aux ►

Du site allo-ortho.com à un orthophoniste



JE LIS L'ARTICLE QUI ME CONCERNE

J'AI TOUJOURS DES QUESTIONS

L'article n'a pas suffi à répondre à mon questionnement.

J'ACCÈDE AU QUESTIONNAIRE

INCERTITUDE

Afin de préciser ma demande, un orthophoniste régulateur me rappelle.

J'AI MA RÉPONSE

L'article m'a apporté les informations nécessaires.

PAS BESOIN

Ma demande ne relève pas de l'orthophonie.
- Je reçois des conseils adaptés.
- Je suis orienté vers d'autres professionnels de santé.

BESOIN

Ma demande relève de l'orthophonie.

JE DONNE MES COORDONNÉES

Je bénéficie de la solution d'adressage de ma région.

JE CHERCHE

Je trouve un professionnel près de chez moi.



Notes

1. www.allo-ortho.com.
2. www.ameli.fr.

Pour en savoir plus

- www.ppsso-asso.org.
- contact@urps-orthophonistes-occitanie.org.
- contact-ppso@urps-orthophonistes-occitanie.org.

LES AUTEURS

Aurélie Iche,
Léa Cianell,
Émilie Lorrain,
Cécile Mouysset,
Florent Roussel
orthophonistes et membres
du bureau de l'URPS
orthophonistes Occitanie,
Montpellier (34)

► demandes de bilans et à éliminer les demandes non-pertinentes. Leur champ de compétences concernant le conseil et l'orientation ne leur est pas ôté. La plateforme leur offre simplement la possibilité de pouvoir confier cette tâche aux orthophonistes régulateurs et régulatrices qui reçoivent une rémunération pour celle-ci.

LES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS DU DISPOSITIF

Les premiers résultats obtenus dans les régions expérimentatrices (Hauts-de-France, Bourgogne Franche-Comté et Grand-Est) depuis mai 2020 sont extrêmement encourageants : en effet, il y a une forte mobilisation des orthophonistes, avec des taux d'adhésion au dispositif allant jusqu'à 50 % dans certaines régions.

Avec un référencement sur le site de l'assurance maladie², le site allo-ortho a touché près de 600 000 personnes en deux ans et a été consulté plus de 1 200 000 fois.

Plus de 60 % des demandes de régulation traitées nécessitent un bilan orthophonique. Cette tendance confirme bien le besoin croissant en soins orthophoniques et justifie l'urgente nécessité d'organiser en profondeur la réponse à la demande de soins. Cela a également permis de mettre en évidence que près de 20 % des demandes de régulations traitées ne relèvent pas d'un bilan orthophonique.

LA PPSO EN OCCITANIE

En Occitanie, l'URPS Orthophonistes a été reçue fin septembre 2022 par le cabinet du directeur général de l'ARS afin de contractualiser un CPOM qui

permettra d'engager le processus de déploiement du dispositif dans la région et, notamment, le recrutement des orthophonistes régulateurs.

Ce projet a reçu un accueil favorable de l'inter-URPS, de la CPAM de Haute-Garonne et par son intermédiaire des autres CPAM de la région. Certaines communautés professionnelles territoriales de santé ont également inscrit le dispositif PPSO comme indicateur accord conventionnel inter-professionnel d'amélioration de la prise en charge des soins non programmés en ville.

Le soutien de ces différentes instances sera indispensable pour assurer une communication optimale auprès des publics concernés.

Dans un premier temps, dix orthophonistes régulateurs seront recrutés sur candidatures, puis formés pour assurer les régulations des demandes dans la région. Après leur formation, ces professionnels seront au premier plan pour répondre aux usagers. Ces derniers, après avoir répondu au questionnaire, auront la possibilité de choisir un créneau sur lequel ils souhaitent être rappelés. Les orthophonistes régulateurs qui assureront des permanences téléphoniques, les contacteront donc en fonction des créneaux qu'ils auront choisis. Pour cette première année, le nombre de régulateurs est volontairement limité en attendant de voir quelle ampleur le dispositif va prendre ; le but étant ensuite de pouvoir augmenter le déploiement et donc de recruter de nouveaux orthophonistes régulateurs, proportionnellement au développement de la demande de régulation en région.

Ce projet novateur représente une grande avancée pour les orthophonistes en exercice libéral, qui devraient alors voir diminuer le nombre de demandes de bilans non pertinents par manque de connaissances de leur champ de compétences, et ainsi abaisser leur épuisement professionnel lié à la gestion des nombreuses demandes de soin. Il aura également un impact non négligeable sur les usagers qui se verront écoutés, conseillés, orientés dans des délais plus courts et par des professionnels du terrain. Par ailleurs, il permettra certainement de mettre en avant de manière plus objective le manque d'orthophonistes sur le terrain, ce qui ne réglera pas cette problématique liée à la trop faible démographie professionnelle mais donnera une information supplémentaire sur celle-ci.

Par ce dispositif, la PPSO, en lien étroit avec les URPS, permettra d'apporter des réponses aux problématiques rencontrées par les professionnels en exercice libéral que sont la régulation des soins et l'épuisement professionnel, et ancrera l'orthophonie dans le champ de la prévention. ■