

Publié le 24/05/2019

Materniteam : un parcours qui facilite la vie des familles et des professionnels



Paris, le vendredi 24 mai 2019 - Un programme d'accompagnement personnalisé, assurant aux futurs et jeunes parents d'être guidés pendant toute leur grossesse et après l'accouchement, a été mis en place au sein des 35 maternités Elsan en 2013. Le parcours Materniteam permet aux familles de pouvoir s'adresser à un interlocuteur privilégié, capable de répondre à toutes leurs questions pratiques et administratives et de les orienter vers les professionnels de santé adaptés en ce qui concerne les aspects médicaux. Aides pour toutes les démarches administratives, visites de la maternité, organisation d'ateliers et de moments de détente ou de convivialité, la référente Materniteam est un soutien sans faille pendant toute la grossesse qui soigne également la relation entre les patientes et l'équipe médicale, comme nous l'explique Betty Diatta, sage-femme coordinatrice à la Clinique Saint-Louis à Poissy.

JIM.fr : Quel est le profil type des référentes Materniteam ?

Betty Diatta : Il n'existe pas de profil professionnel privilégié en tant que tel. Ce sont parfois des auxiliaires de puériculture, des aides-soignantes, des agents administratifs, ou bien ce sont des sages-femmes. Les principaux critères au-delà de la profession : ce sont des personnes qui sont vraiment dans l'empathie, qui ont envie d'accompagner les familles. Souvent, les personnes qui deviennent référentes se proposent spontanément, exprimant leur souhait d'accompagner les futures parents, d'améliorer le parcours de soins des patientes en répondant à toutes leurs questions. C'est vraiment toujours dans cette optique-là que les référentes sont choisies. Nous attachons également de l'importance au fait qu'elles aient une appétence pour les démarches administratives, afin d'éviter les glissements de tâche, les confusions avec l'équipe médicale. Il y a d'un côté cette référente, qui répond aux questions administratives liées au parcours de soins, et de l'autre l'équipe médicale et face aux questions médicales qui lui sont adressées, la référente fait le lien entre la patiente et l'équipe de gynécologues et de sages-femmes le professionnel qui suit sa grossesse et/ou l'équipe de la maternité.

Si, dans chaque maternité, le programme connaît des différences en fonction des personnalités de chacun, des attentes des patientes, de la structuration des équipes, la nécessité d'une entente afin d'éviter la confusion des rôles, les glissements de tâche est essentielle.

JIM.fr : Quelles sont les missions de ces référentes ?

Betty Diatta : Par le biais de visites maternité et de rendez-vous individuels, elles facilitent le parcours de soins des futurs et jeunes parents. Elles présentent l'établissement, le parcours grossesse, les démarches à effectuer en pré et postnatal et vont parfois même jusqu'à organiser la prise de rendez-vous avec les différents professionnels de santé. Elles sont par ailleurs amenées à accompagner les patientes dans toutes les démarches administratives, auprès notamment de la Sécurité sociale, de la mutuelle, voire des allocations familiales. Cela est très important, car c'est vraiment l'objectif numéro un du programme Materniteam : faciliter la vie des patientes. En plus de cet accompagnement physique, les maternités Elsan ont développé une application mobile gratuite, représentant l'outil digital du programme. Cette application, accessible à tous, offrent aux futurs parents la possibilité de rester connectés à leur maternité et de bénéficier d'un contenu adapté et personnalisé à leur grossesse et d'un panel de fonctionnalités qui s'enrichissent suivant les retours des familles. Enfin, en étant à l'écoute des demandes et interrogations des patients, les référentes peuvent, en collaboration avec l'équipe de la maternité, aider à la mise en place d'ateliers, en s'appuyant sur la participation des professionnels de santé présents dans l'équipe ou des libéraux. Les référentes répondent également aux attentes des patientes en termes de détente et de confort. Ainsi, dans notre clinique, en prénatal, grâce à la référente, les femmes ont accès à un bassin en piscine pendant une heure, dans une eau à 32°C. Cela fait partie des petits plus permis par le programme Materniteam.

JIM.fr : Outre cette facilitation du parcours des patientes, quels sont les principes qui guident le programme Materniteam ?

Betty Diatta : Nous sommes très attentifs à une prise en charge globale du couple de futurs parents : nos référentes, lors du premier rendez-vous, reçoivent généralement la mère et son conjoint ensemble. Plusieurs de nos ateliers se concentrent également sur l'implication des pères. D'ailleurs, dans notre maternité nous proposons des ateliers « *Paroles de papa* » qui sont très importants pour nous. On essaye d'évoluer pour intégrer le plus possible les familles. Ainsi, nous sommes sensibles à l'idée de chambre familiale, c'est un projet auquel on pourrait réfléchir.

JIM.fr : Quels sont les retours d'expérience ?

Betty Diatta : Dans notre clinique, nous évaluons la pertinence du programme Materniteam grâce aux réponses obtenues à notre questionnaire de satisfaction. Parmi les patientes qui ont pu bénéficier de l'accompagnement de la référente Materniteam au cours des trois derniers trimestres et qui ont répondu au questionnaire (soit près des deux tiers), 71 % ont indiqué être très satisfaites. Les résultats mettent en évidence que ce programme est vraiment considéré comme une valeur ajoutée, notamment par les primipares, même si certaines multipares se montrent très enthousiastes quand elles ont pu faire l'expérience d'un autre type d'accompagnement. Ce sont la fluidité du parcours et l'écoute apportée qui sont notamment appréciées.

JIM.fr : Quels sont les atouts d'un programme tel que Materniteam pour les professionnels de santé ? Ce programme peut-il contribuer à améliorer les liens avec les patientes ?

Betty Diatta : Absolument. L'existence du programme Materniteam est ce qui m'a convaincue de rejoindre Elsan. Mon expérience, en France et à l'étranger (j'ai exercé pendant huit ans à Montréal), m'a permis de constater combien les parents, lors d'une première grossesse, pouvaient être un peu perdus. Ils ont vraiment besoin d'être guidés, qu'on réponde à leurs questions et d'avoir un interlocuteur privilégié quand ils ont une interrogation, quelle que soit sa nature. Avec un programme comme Materniteam, ce risque d'égarement est très maîtrisé. Les patientes ne sont jamais vraiment perdues, parce qu'il y a toujours cet interlocuteur, qu'elles peuvent joindre soit par téléphone, soit par mail ou en rendez-vous. On voit vraiment la différence, ne serait-ce que pour la prise de rendez-vous et les démarches administratives. Du point de vue de l'équipe médicale, la référente rend des services très appréciés. Ainsi, quand elle rencontre les patientes, elle va pouvoir les guider vers les interlocuteurs concernés en fonction de leurs questions et de leurs attentes. La présence de cet interlocuteur privilégié nous facilite très certainement le travail et fluidifie une fois de plus le parcours grossesse. Pour ma part, je fonctionne en duo avec notre référente et n'envisage jamais de prendre une décision sans elle concernant l'organisation des soins, notamment parce qu'elle a une vue globale des attentes et besoins de tous. Les patientes sont bien plus détendues pendant tout le parcours et au moment de l'admission pour l'accouchement, on voit nettement la différence entre les patientes qui ont bénéficié du parcours Materniteam et celles qui n'en ont pas bénéficié. Les premières sont très à l'aise, elles connaissent les étapes du parcours, tandis que les secondes ont beaucoup plus de questions.

JIM.fr : Quels sont les prochains développements prévus pour Materniteam ?

Betty Diatta : Le parcours est déjà accessible dans les 35 maternités Elsan. Et ce qui est intéressant c'est que dans chaque établissement, il connaît des variantes, qui répondent aux différents besoins exprimés par les patientes et leurs familles. L'application, accessible à tous (et également aux femmes n'ayant pas prévu d'accoucher dans une maternité Elsan), continue également à être développée. Son grand atout est de s'adapter constamment aux besoins des parents. Ainsi, alors qu'il était impossible de prendre des rendez-vous avec les référentes ou de s'inscrire aux ateliers via l'application, cela est désormais possible, etc. C'est vraiment une application qui s'adapte et qui évolue au fil des mois pour répondre au juste besoin des familles. Enfin, plus globalement, des initiatives intéressantes sont déployées, comme le recours à un casque de réalité virtuelle pour les mères qui ont accouché par césarienne. Ce casque permet à la mère, demeurée en salle de réveil, d'assister aux premières heures de vie de son enfant dont elle doit être séparée quelques heures. Ce casque de réalité virtuelle a été pensé pour réduire l'anxiété liée à cette séparation. Alors qu'il est déjà disponible dans treize établissements, le projet est de le proposer dans toutes les maternités Elsan.