

LE REFERENTIEL DE PRATIQUES DE L'EXAMEN DE PREVENTION EN SANTE

Les suivis socles des orientations

Introduction

Le dispositif des suivis socles des orientations vient en substitution de la procédure antérieure de SES. (Cf. LR DDGOS- 78-2015).

Les suivis socles des orientations complètent les actions entreprises par les CES dans le cadre de l'EPS et proposent les modalités d'accompagnement de la personne vers la réalisation des soins dans les situations cliniques déjà présentées dans la LR DDGOS-88-2016 et enrichies de trois situations cliniques complémentaires.

Finalités et principes généraux

Finalités des suivis socles des orientations :

Les finalités des suivis socles des orientations sont les suivantes :

Accompagner le consultant et **soutenir sa motivation dans la réalisation de la prise en charge ou de l'action convenue** au cours de l'EPS, **le niveau d'accompagnement étant adapté à la situation globale** du consultant.

Il ne s'agit pas de recueillir des informations sur les résultats des examens, la confirmation du diagnostic, les traitements, les examens complémentaires, la prise en charge, mais **d'accompagner vers la réalisation de l'action convenue lors de l'EPS.**

Les suivis sont proposés **à tous les consultants qui se trouveraient dans une des situations décrites ci-après et pour laquelle une orientation a été convenue.** Ils ne seront cependant mis en œuvre qu'avec l'accord du consultant. Un accord de principe est recueilli pour chaque consultant ainsi que les modalités de contact souhaitées par le consultant (SMS, courrier, téléphone). Ces informations sont recueillies à l'aide du formulaire de consentement lors de l'accueil au CES.

Les situations cliniques concernées :

Les situations cliniques pouvant faire l'objet de suivis socles des orientations sont les suivantes :

- Découverte d'une glycémie $\geq 1,26$ g/l [7,0 mmol/l] et < 2 g/l [11,1 mmol/l, à jeun depuis au moins 8 heures.
- Découverte d'une $160/100 < TA < 210/120$ (sur la moyenne des 3 mesures), indemne de facteurs /de risque associés.
- Découverte d'une $140/90 < TA < 210/120$ (sur la moyenne des 3 mesures), avec des facteurs de risque associés.
- Découverte d'un débit de filtration glomérulaire (CKD-EPI), compris entre 30ml/min et 59 ml/min.
- Consultant ayant un coefficient de Tiffeneau $< 70\%$ sans BPCO et asthme connus.
- Consultant fumeur qui souhaite arrêter de fumer (profil 4).
- Consultant fumeur dans une situation médicale particulière nécessitant un accompagnement renforcé quel que soit son degré de motivation pour arrêter de fumer (profil 6).

- Consultant qui de par sa consommation de cannabis ou des retentissements physiques, psychiques ou sociaux liés à cette consommation, justifie d'une consultation auprès de son médecin traitant ou d'une orientation vers une consultation d'addictologie.
- Consultant qui de par sa consommation d'alcool ou des retentissements physiques, psychiques ou sociaux liés à cette consommation ou par la présence de comorbidités, justifie d'une consultation auprès de son médecin traitant ou d'une orientation vers une consultation d'addictologie.
- Consultante dont le frottis cervico-utérin préconisé n'a pas pu être réalisé dans le CES.
- Jeune de 16 à 25 ans avec des signes de souffrance psychologique ou de dépression, non pris en charge.
- Suspicion de risque élevé ou très élevé de cancer du sein ou de risque élevé ou très élevé connu avec un suivi spécifique non réalisé.
- Suspicion de risque élevé ou très élevé de cancer colorectal ou de risque élevé ou très élevé connu avec un suivi spécifique non réalisé.
- Repérage d'une pathologie bucco-dentaire (hors détartrage isolé) chez un consultant qui n'a pas de suivi régulier avec un chirurgien-dentiste à l'exception des situations suivantes qui font partie des situations préoccupantes ou graves et donc d'un adressage direct vers un professionnel de santé pour une prise en charge : *lésions de la muqueuse buccale à surveiller ou à explorer pour tout consultant ou problèmes infectieux bucco-dentaires chez un consultant diabétique ou porteur d'une pathologie à risque d'endocardite infectieuse.*

Pour toutes les autres situations cliniques faisant l'objet d'une orientation, le médecin examinateur peut proposer un suivi dit « individuel » s'il l'estime nécessaire. Il pourra s'appuyer pour la mise en œuvre de ces suivis individuels sur les modalités proposées pour les suivis socles des orientations.

L'analyse des situations cliniques a permis d'aboutir à un schéma simple permettant de distinguer deux niveaux d'accompagnement : soutien simple et soutien renforcé. Le niveau d'accompagnement combine le support utilisé pour réaliser le suivi (SMS, courrier ou contact téléphonique) et l'intensité des contacts (nombre de contact).

Le soutien simple consistera généralement à rappeler une seule fois l'action à réaliser par l'envoi d'un SMS ou d'un courrier. Le suivi renforcé proposera une démarche plus complète comportant des contacts téléphoniques et des modalités de relances en cas d'appels non aboutis avant de conclure, le cas échéant, par l'envoi d'un courrier lorsque la personne n'aura pu être contactée directement.

Un accompagnement convenu avec le consultant et adapté à sa situation globale :

Le choix entre les deux niveaux d'accompagnements est à l'appréciation du médecin au regard de la situation globale du consultant et du soutien qu'il semble nécessaire de lui apporter.

L'appréciation par le médecin de la situation globale pourra prendre en compte :

La situation médicale

- Importance de la situation médicale (hors situation d'urgence et situation préoccupante qui ne sont pas dans le champ des suivis socles des orientations)

Les aspects motivationnels

- Adhésion, motivation à la réalisation de l'action

La situation de l'assuré au regard du parcours de soins et ses facilités à pouvoir y accéder

- Pas de médecin traitant déclaré ou difficultés à le déclarer
 - « Personne éloignée du système de santé »

- « Personne intégrée au parcours de soin » mais avec une rupture momentanée de sa situation (absence momentanée de médecin traitant : déménagement, médecin traitant en retraite...)
- Présence d'un médecin traitant mais absence de suivi médical lorsqu'il existe des facteurs de risque connus ou une problématique médicale connue qui nécessiteraient un suivi médical régulier
- Suivi régulier réalisé par le médecin traitant ou par un autre professionnel de santé

Concernant les autres points à prendre en compte

- Autonomie, capacité à réaliser l'action, facilitée à évoquer le sujet avec le médecin traitant
- Demande de confidentialité de la part du consultant
- Situation administrative au regard de droits
-

Dans tous les cas, le médecin conviendra du suivi et du mode de contact avec le consultant lors de l'EPS ou lors de l'annonce des résultats.

Des modalités de suivi en adéquation avec le niveau d'accompagnement :

Les modalités de contact pour les suivis socles des orientations ont été choisies par le groupe de travail en adéquation avec l'objectif poursuivi pour chaque suivi et niveau d'accompagnement. Le contact téléphonique a été réservé aux situations qui nécessitent le plus haut niveau de soutien. **Une alternative au contact téléphonique, le courrier, est proposé pour certaines situations.**

- SMS : Cette modalité est proposée pour rappeler au consultant l'action convenue.
- Courrier : Cette modalité est proposée pour rappeler au consultant l'action convenue et lui en donner les détails pour l'encourager et renforcer sa motivation.
- Appel téléphonique : Cette modalité, la plus individualisée, permet en outre de lever les freins. Des recommandations concernant la réalisation des appels téléphoniques sont données dans le paragraphe « Outils opérationnels ».

Les délais de mise en œuvre proposés tiennent compte de la nécessité de ne pas intervenir trop tardivement après le passage du consultant au CES tout en lui laissant le temps nécessaire pour la prise de rendez-vous. Les délais de réalisation sont définis à partir de la date de l'envoi de la synthèse et du compte-rendu, la réception de la synthèse étant déjà en soi un rappel de l'action convenue. Il est recommandé que l'envoi de la **synthèse et du compte-rendu pour les consultants concernés par les suivis socles des orientations soit réalisé et adressé dans les meilleurs délais de telle sorte que le médecin traitant puisse être tenu informé.**

Modalités de suivi pour chaque situation clinique

Afin de faciliter la mise en œuvre, le tableau ci-dessous met en lien de manière synthétique les situations cliniques faisant l'objet d'un suivi de l'orientation, les principales caractéristiques du consultant identifiées lors de l'EPS (administratives, motivationnelles et autres), avec les objectifs et modalités de suivi spécifiques à chaque situation clinique et le niveau d'accompagnement.

Sont également référencés dans ce tableau synthétique les SMS, courriers, entretiens téléphoniques et messages vocaux à utiliser. Leurs contenus sont recensés et accessibles dans la bibliothèque de contenus (Cf. Document : *Suivis socles des orientations : Bibliothèque de SMS, courriers, entretiens téléphoniques, messages vocaux*, téléchargeable sur Cesnet/Offre de service des CES/EPS/Référentiel de pratiques de l'EPS).

TABEAU DES OBJECTIFS ET MODALITÉS DES SUIVIS SOCLES DES ORIENTATIONS par situation clinique et niveau d'accompagnement

Situation clinique	Caractéristiques du consultant		Niveau de soutien	Objectifs visés par le suivi proposé	Modalités de suivi et délais (délai à partir de la date d'envoi de la synthèse)	Bibliothèque de contenus
	Administratives	Motivationnelles et autres				
Glycémie élevée TA élevée sans facteurs de risque DFG abaissé	Avec ou sans médecin traitant	Ex : absence momentanée de médecin traitant Ex : suivi régulier	Simple	• Rappeler la consultation médecin traitant	• SMS à 1 mois	SMS N°1
		Ex : non suivi régulier	Renforcé	• Accompagner à consulter son médecin traitant et parler de son résultat - Si non : renforcer - Si oui : féliciter	• Appel tél à 1 mois (Alternative Courrier)	Entretien tél n°1 Message vocal n°1 Courrier n°4 (Courrier n°6)
TA élevée avec facteurs de risque associés Suspicion de BPCO	Avec médecin traitant	Ex : suivi régulier	Simple	• Rappeler la consultation médecin traitant	• SMS à 1 mois	SMS N°1
		Ex : non suivi régulier	Renforcé	• Accompagner à consulter son médecin traitant et parler de son résultat - Si non : renforcer - Si oui : féliciter	• Appel tél à 1 mois	Entretien tél n°1 Message vocal n°1 Courrier n°4
	Sans médecin traitant	/	Renforcé	• Accompagner à consulter et parler de son résultat - Si non : renforcer - Si oui : féliciter	• Appel tél à 1 mois	Entretien tél n°1 Message vocal n°1 Courrier n°4
Fumeur qui souhaite arrêter	Avec ou sans médecin traitant	/	Simple	• Rappeler l'action à réaliser • Accompagner dans la réalisation d'une action vers l'arrêt du tabac et soutenir la motivation	• SMS à 1 mois • Courrier à 3 mois	SMS N°2 Courrier N°1
	Avec ou sans médecin traitant	Cas particulier : Consultant orienté vers une offre de service CES (Séance collective Tabac, entretien approfondi)	Simple	• S'assurer que la personne vienne au RDV	• SMS ou appel tél 3-4 jours avant RDV • Appel tél à 24h si absent au RDV • Si absent au 2 ^{ème} RDV : STOP OU Process déjà mis en œuvre pour le rappel des rendez-vous	SMS N°3



Situation clinique	Caractéristiques du consultant		Niveau de soutien	Objectifs visés par le suivi proposé	Modalités de suivi et délais (délai à partir de la date d'envoi de la synthèse)	Bibliothèque de contenus
	Administratives	Motivationnelles et autres				
Fumeur dans une situation médicale particulière Cannabis Alcool	Avec ou sans médecin traitant	<i>Ex : motivé</i>	Simple	<ul style="list-style-type: none"> • Rappeler l'action à réaliser • Accompagner à consulter son médecin traitant ou un professionnel de santé et parler de son addiction <ul style="list-style-type: none"> - Si non : renforcer/soutenir - Si oui : encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> • Courrier à 1 mois • Appel tél à 3 mois 	Courrier N°2 Entretien tél N°4
		<i>Ex : pas motivé</i> <i>Ex : contexte particulier</i>	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner à consulter son médecin traitant ou un professionnel de santé et parler de son addiction <ul style="list-style-type: none"> - Si non : renforcer - Si oui : encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> • Appel tél à 1 mois • Si pas d'action : appel tél à 3 mois 	Entretien tél n°4 Message vocal n°1 Courrier n°3
	Avec ou sans médecin traitant	Cas particulier : Consultant orienté vers une offre de service CES (Séance collective Tabac, entretien approfondi)	Simple	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que la personne vienne au RDV 	<ul style="list-style-type: none"> • SMS ou appel tél 3-4 jours avant RDV • Appel tél à 24h si absent au RDV • Si absent au 2^{ème} RDV : STOP OU • Process déjà mis en œuvre pour le rappel des rendez-vous 	SMS N°3
Frottis cervico-utérin	Avec ou sans médecin traitant	Consultante ayant un RDV au CES	Simple	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que la personne vienne au RDV dans le cadre d'une procédure de suivi des rendez-vous déjà mise en œuvre au sein des CES 	<ul style="list-style-type: none"> • SMS ou appel tél 3-4 j avant RDV • Appel tél à 24h si absente au RDV • Si absence au 2^{ème} RDV : STOP OU • Process déjà mis en œuvre pour le rappel des rendez-vous 	SMS n°3 Entretien tél n°2
	Avec ou sans médecin traitant	Consultante n'ayant pas de RDV au CES	Simple	<ul style="list-style-type: none"> • Rappeler l'action de prendre RDV 	<ul style="list-style-type: none"> • SMS à 1 mois 	SMS n°1



Situation clinique	Caractéristiques du consultant		Niveau de soutien	Objectifs visés par le suivi proposé	Modalités de suivi et délais (délai à partir de la date d'envoi de la synthèse)	Bibliothèque de contenus
	Administratives	Motivationnelles et autres				
Jeune de 16 à 25 ans avec des signes de souffrance psychologique ou de dépression, non pris en charge	Avec ou sans médecin traitant	/	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner dans la prise de contact avec l'une des personnes ou structures convenues lors de l'EPS - Si non : renforcer/soutenir - Si oui : féliciter/encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> Appel tél à 8 j Si action non réalisée et si sentiment d'urgence ou d'aggravation lors du contact téléphonique : contact MT En cas d'appel non abouti (1 seul appel) : <ul style="list-style-type: none"> - Message vocal ET - SMS à 2-3 j (suite au message vocal) ET - Courrier à 15 j 	Entretien tél n°3 Message vocal n°2 SMS n°5 Courrier n°5
Suspicion de risque élevé ou très élevé de cancer du sein	Avec médecin traitant ou avec gynécologue	Ex : suivi régulier	Simple	<ul style="list-style-type: none"> Rappel de la consultation et à aborder son « risque » 	<ul style="list-style-type: none"> Courrier à 1 mois 	Courrier n°7
		Ex : non suivi régulier Ex : contexte particulier	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner à consulter et aborder son « risque » - Si non : renforcer - Si oui : féliciter/encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> Courrier à 1 mois Appel tél à 3 mois 	Courrier n°7 Entretien tél n°5 Message vocal n°1 Courrier n°9
	Sans médecin traitant et sans gynécologue	/	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner à consulter et aborder son « risque » - Si non : renforcer - Si oui : féliciter/encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> Appel tél à 1 mois Appel tél à 3 mois selon réponse 	Entretien tél n°5 Message vocal n°1 Courrier n°9
Risque élevé ou très élevé connu de cancer du sein avec un suivi spécifique non réalisé	Avec ou sans médecin traitant Avec ou sans gynécologue	/	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner à consulter et à réaliser le suivi - Si non : renforcer - Si oui : féliciter/encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> Courrier à 1 mois Appel tél à 3 mois 	Courrier n°8 Entretien tél n°5 Message vocal n°1 Courrier n°10



EXAMEN DE PRÉVENTION EN SANTÉ

Situation clinique	Caractéristiques du consultant		Niveau de soutien	Objectifs visés par le suivi proposé	Modalités de suivi et délais (délai à partir de la date d'envoi de la synthèse)	Bibliothèque de contenus
	Administratives	Motivationnelles et autres				
Suspicion de risque élevé ou très élevé de cancer colorectal		<i>Ex : suivi régulier</i>	Simple	<ul style="list-style-type: none"> Rappel de la consultation et à aborder son « risque » 	<ul style="list-style-type: none"> Courrier à 1 mois 	Courrier n°7
	Avec médecin traitant	<i>Ex : non suivi régulier Ex : contexte particulier</i>	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner à consulter et aborder son « risque » - Si non : renforcer - Si oui : féliciter/encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> Courrier à 1 mois Appel tél à 3 mois 	Courrier n°7 Entretien tél n°5 Message vocal n°1 Courrier n°9
	Sans médecin traitant	/	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner à consulter et aborder son « risque » - Si non : renforcer - Si oui : féliciter/encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> Appel tél à 1 mois Appel tél à 3 mois selon réponse 	Entretien tél n°5 Message vocal n°1 Courrier n°9
Risque élevé ou très élevé connu de cancer colorectal avec un suivi spécifique non réalisé	Avec ou sans médecin traitant	/	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner à consulter et à réaliser le suivi - Si non : renforcer - Si oui : féliciter/encourager à poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> Courrier à 1 mois Appel tél à 3 mois 	Courrier n°8 Entretien tél n°5 Message vocal n°1 Courrier n°10
Pathologie bucco-dentaire (hors détartrage isolé)	Avec ou sans chirurgien dentiste Avec complémentaire santé	<i>Ex : motivé Ex : pas de frein à la réalisation des soins détecté par le dentiste du CES</i>	Simple	<ul style="list-style-type: none"> Rappeler la prise de RDV auprès du chirurgien-dentiste 	<ul style="list-style-type: none"> SMS à 15 jours 	SMS n°4
	Avec ou sans chirurgien dentiste Avec ou sans complémentaire santé¹	<i>Ex : pas motivé Ex : frein à la réalisation des soins détecté par le dentiste du CES</i>	Renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner dans la réalisation des soins bucco-dentaires - Si le consultant n'a pas pris de rendez-vous pour ses soins bucco-dentaires : renforcer l'accompagnement - Si le consultant a pris rendez-vous pour ses soins bucco-dentaires : renforcement positif 	<ul style="list-style-type: none"> Appel tél à 1 mois 	Entretien tél n°6 Message vocal n°1 Courrier n°11

¹ Orientation vers la MisAS pour les personnes sans complémentaire santé

Recommandations pour les situations particulières

Consultants concernés par plusieurs suivis socles des orientations :

- Réaliser le niveau d'accompagnement le plus soutenu/intense : mettre en œuvre les modalités de suivi présentant le niveau ou l'intensité de suivi le plus fort (RDV CES, Contact téléphonique, Courrier, SMS...).

Situations particulières pour lesquelles les résultats ne sont pas remis lors de la venue au Centre :

- Le consultant est contacté par téléphone dès réception de tous les résultats (à 24h si possible) pour expliquer le résultat et proposer l'action à réaliser ainsi que les modalités de suivi.
- La synthèse est complétée à l'issue de ce contact téléphonique.
- Lorsque le consultant n'a pas pu être contacté pour l'annonce des résultats, et qu'il avait donné son accord en termes de suivi, le suivi sera proposé dans la synthèse.

Consultants qui demandent la confidentialité dans la transmission d'un résultat faisant l'objet de suivis socles des orientations :

- Ils pourront bénéficier d'un suivi. Il est recommandé de le réaliser préférentiellement par téléphone pour garantir le respect de la confidentialité.

Consultants sans médecin traitant et/ou sans complémentaire santé - Orientations et suivis administratifs :

L'objectif des suivis est de favoriser l'entrée dans le parcours de soin. Les CES sont donc invités à définir localement avec les services concernés de la CPAM d'affiliation, la procédure permettant de faciliter la résolution des aspects administratifs de la situation (Médecin traitant, couverture complémentaire...) et de lever ainsi les freins à l'entrée dans la prise en charge jugée nécessaire.

- Si l'orientation du consultant vers la MAS n'a pas été organisée lors de la venue au CES car cet appui ne semblait pas alors nécessaire, les occasions de contact direct avec l'assuré lors des suivis socles des orientations permettront d'interroger l'état d'avancement dans la déclaration d'un médecin traitant et/ou l'acquisition d'une complémentaire santé.
- Si des difficultés sont perçues, une information sur les possibilités d'orienter directement vers les services ad hoc (MAS, ou service social) sera alors donnée au consultant. Dans tous les cas, le suivi administratif est assuré en lien avec les services concernés de la CPAM d'affiliation.

Outils opérationnels

Recommandations pour les appels téléphoniques :

Les appels téléphoniques sont réalisés de préférence par le médecin ou l'infirmière qui a convenu l'orientation/l'action avec le consultant pour capitaliser sur la connaissance de la situation et éviter la multiplication des interlocuteurs.

Modalités pour favoriser l'aboutissement de l'appel téléphonique :

- Profiter de la présence de la personne lors de l'EPS pour :
 - Recueillir son numéro de téléphone et les plages horaires qui lui conviendraient.
 - Convenir avec elle de la période à laquelle elle sera contactée (délai après l'EPS), des plages horaires, de la personne qui la contactera et du numéro de téléphone qui s'affichera.
 - Informer le consultant que sa date de naissance lui sera demandée afin de s'assurer de son identité lors de l'appel téléphonique et respecter la confidentialité.
- En cas d'appel non abouti :

Il est prévu de ne pas faire plus de 3 tentatives d'appels téléphoniques :

 - Lors des deux 1^{ers} appels, laisser un message sur le répondeur, si le numéro de téléphone est personnel : demande de rappeler, donner le numéro de téléphone et la plage horaire souhaitée de rappel. (Cf. *Bibliothèque de SMS, courriers, entretiens téléphoniques, messages vocaux*),
 - Après la 3^{ème} tentative, envoyer un courrier : indiquer que l'on n'arrive pas à joindre la personne, lui rappeler l'action convenue, lui proposer de rappeler le CES si besoin d'aide. (Cf. *Bibliothèque de SMS, courriers, entretiens téléphoniques, messages vocaux*).

Bibliothèque de contenus : SMS, Courriers, Entretiens téléphoniques et Messages vocaux :

Les contenus des SMS, courriers, entretiens téléphoniques, messages vocaux pour la réalisation des suivis socles des orientations sont recensés dans le document Bibliothèque de contenus : SMS, courriers, entretiens téléphoniques, messages vocaux (Cf. Document : *Bibliothèque de SMS, courriers, entretiens téléphoniques, messages vocaux*, téléchargeable sur Cesnet/Offre de service des CES/EPS/Outils/Réalisation/Suivis et orientations).