

FOIRE AUX QUESTIONS

1. La PPSO, c'est quoi ?

La Plateforme Prévention Soins Orthophonie est une association à but non lucratif composée de représentant·es de la Fédération Nationale des Orthophonistes, des syndicats régionaux d'orthophonistes affiliés à la FNO, des Unions Régionales des Professionnel·les de Santé orthophonistes et des associations de prévention en orthophonie.

2. Quel est le but du dispositif mis en place ?

Ce dispositif est un outil de prévention primaire. Il a été pensé pour tenter de diminuer le malaise et l'épuisement professionnel des orthophonistes. L'objectif est :

- De faciliter l'accès aux soins par l'amélioration de la réponse à la demande de soins et par la régulation des demandes non pertinentes.
- De faciliter la mise en relation des demandeurs et demandeuses de soins avec des orthophonistes.

3. En quoi consiste le dispositif ?

Il se décline en 3 étages :

- 1^{er} étage : Un site internet grand public de référence lancé en octobre 2019 : www.allo-ortho.com. Répertorié sur ameli.fr, il est également présent sur différents réseaux sociaux pour toucher une variété importante de personnes.
- 2^{ème} étage : Un questionnaire en ligne à disposition des personnes qui visitent le site, doublé d'une plateforme de régulation régionale animée par des orthophonistes régulateurs et régulatrices, pour conseiller et orienter les personnes demandeuses (disponible à ce jour pour les régions Bourgogne Franche-Comté, Grand Est et Hauts-de-France).
- 3^{ème} étage : Une solution de type géolocalisation, permettant une orientation de la demande de bilan vers un·e orthophoniste du secteur de la personne orientée par l'orthophoniste régulateur ou régulatrice (disponible à ce jour pour les mêmes régions que le 2^{ème} étage). Cette possibilité n'est pas une obligation. Si la personne demandeuse le souhaite, elle peut toujours choisir de contacter les orthophonistes de son choix par ses propres moyens.

4. Qui sont les financeurs ?

- Le site allo-ortho (1^{er} étage) est disponible au niveau national et a été entièrement financé par les dons et les adhésions des membres de la PPSO.
- Le dispositif de régulation (questionnaire, plateforme de rappel, solution d'adressage – 2^{ème} et 3^{ème} étage) a pu se concrétiser grâce à la signature d'un contrat spécifique (CPOM) entre les URPS et les Agences Régionales de Santé des régions déjà citées ayant pu s'engager dans une expérimentation. Cette expérimentation durera 3 ans et fera l'objet d'une évaluation par chaque ARS.

5. D'où viennent les articles du site internet ?

Allo-ortho est un site de prévention à destination du grand public. Il a pour objectif de fournir des informations sur la prévention des troubles relevant du champ de compétences des orthophonistes et des indications sur la nécessité de consulter ou non un-e orthophoniste. À partir de situations concrètes, les personnes qui visitent le site, qu'elles soient parents, proches ou aidant-es, trouvent des conseils pour s'orienter vers le/la professionnel-le de santé le/la plus adapté-e à leur situation. Le site est régulièrement enrichi de nouveaux articles grâce au travail de la rédactrice en chef et des auteurs et des autrices, tous et toutes orthophonistes en exercice. Par ailleurs, tout-e orthophoniste en exercice peut soumettre des productions à la rédactrice en chef à l'adresse suivante : contact@allo-ortho.com. Chaque article fait l'objet d'une validation par les membres d'un comité de relecture composé exclusivement d'orthophonistes. La parution des articles donne lieu à rémunération.

6. L'accès au site est-il facile ? Les utilisateurs et les utilisatrices sauront-ils répondre correctement au questionnaire en cas de difficultés de maîtrise du français ?

Chaque article ainsi que le questionnaire en ligne sont disponibles en audio. Bien que la PPSO ait pour objectif qu'Allo-ortho évolue comme une des premières sources d'information en ligne pour le grand public, le site n'a pas vocation à devenir l'unique interlocuteur de la population. En outre, un projet de traduction des articles dans différentes langues est à l'étude pour encore plus d'accessibilité.

7. Comment sont traitées les réponses au questionnaire ? Comment un rapide questionnaire OUI/NON peut-il décider de la nécessité ou non d'un bilan ?

Le questionnaire recouvre l'ensemble des champs de compétence des orthophonistes pour tous les âges de la vie. Il a été établi pour les enfants en reprenant les grandes étapes de développement et leurs âges clés d'acquisition. Concernant les adultes, il porte sur les signes d'alerte. Dans certaines situations, le questionnaire ne peut à lui seul permettre de déterminer

de la nécessité ou non d'un bilan orthophonique. Le dispositif propose donc à la personne demandeuse d'être rappelée par un·e orthophoniste régulateur/régulatrice. Ainsi la personne demandeuse pourra échanger de plus amples informations avec un·e professionnel·le afin d'éclaircir la situation et affiner la nécessité ou non du bilan. Il n'y a pas de rappel lorsque toutes les réponses correspondent à l'âge cible. Il n'y a pas non plus de rappel lorsque la personne demandeuse a déjà une prescription. En effet, le dispositif est un outil de prévention primaire. Si un·e médecin a déjà jugé utile de prescrire un bilan orthophonique, la pertinence de cette prescription ne peut être remise en question. Dans tous les cas, il est toujours précisé à la personne en demande que cet état des lieux est réalisé au moment des échanges, qu'il faut être attentif à l'évolution de la situation et que les conclusions de cette réflexion ne sont pas définitives.

8. Qui sont les orthophonistes régulateurs et régulatrices ? Comment ont-ils/elles été recruté·es ?

Les orthophonistes régulateurs et régulatrices ont répondu à un appel à candidature effectué par les URPS orthophonistes des régions expérimentatrices (Hauts de France, Grand-Est et Bourgogne Franche-Comté). Tout·e orthophoniste en activité (libérale et/ou salariée) et ayant un bon accès internet sur son lieu de travail ou son domicile pouvait candidater. Les régulateurs et les régulatrices ont suivi une formation dans leur région respective, ils et elles ont signé une charte d'engagement, notamment sur le plan déontologique, et ont contractualisé avec leur URPS pour un an renouvelable. Les régulateurs et les régulatrices sont équipé·es gratuitement d'une application sur leur smartphone ou sur leur ordinateur par la PPSO. Sur leurs heures de permanences, les orthophonistes régulateurs et régulatrices appellent les personnes ayant rempli le questionnaire en ligne et souhaitant être rappelées, selon un planning défini par chaque URPS.

9. Le dispositif PPSO cherche-t-il à enlever aux orthophonistes la partie de leur travail qui consiste à conseiller et/ou orienter ?

Non, Allo ortho et le dispositif de régulation PPSO constituent une possibilité pour les personnes qui se questionnent encore, après leur visite sur le site, de pouvoir parler à un·e orthophoniste. Il s'agit d'obtenir des conseils de prévention avant même d'envisager en première intention un bilan orthophonique peut-être non nécessaire. Ce n'est pas un procédé pour réduire la part de conseil et d'orientation du domaine d'action des orthophonistes. C'est une possibilité pour les professionnel·les qui le souhaitent et/ou qui n'en ont plus le temps de confier cette partie de leur mission à d'autres orthophonistes rémunéré·es pour cette tâche.

10. Le dispositif fausse-t-il la première rencontre de l'orthophoniste et des patient·es ?

Non, la PPSO a pensé ce dispositif comme un outil de prévention primaire. Les personnes qui font des recherches sur le site et peuvent ensuite échanger avec un·e orthophoniste régulateur/régulatrice ne sont pas des patient·es, ce sont des personnes qui se questionnent. La PPSO a voulu que les régulateurs et les régulatrices soient des orthophonistes pour être certaine de leur expertise des champs de compétences du métier, mais les régulateurs et les régulatrices ne font pas un travail de soin, ils et elles informent et/ou orientent. Il s'agit d'une mission de prévention et de promotion de la santé, appartenant au champ de compétence des orthophonistes. La personne en demande, qui échange avec un régulateur ou une régulatrice, deviendra patient·e lorsqu'il ou elle prendra rendez-vous chez un·e orthophoniste pour un bilan. La rencontre avec l'orthophoniste pourra alors avoir lieu comme avec tous et toutes les autres patient·es.

11. Cette plateforme va-t-elle entraîner du compéage ?

Non, la PPSO veille à lutter contre la création d'une filière de soins, ou d'un réseau de compéage. L'URPS référence tous et toutes les orthophonistes en libéral de la région dans la base de données de la solution d'adressage. Ensuite, chaque orthophoniste valide ou non son inscription pour permettre l'utilisation de son nom. En tant qu'orthophoniste d'une région expérimentatrice, une demande vous est envoyée pour accepter ou non de faire partie de ce dispositif. Il a été mis gratuitement à votre disposition et son coût d'usage n'est facturé ni aux orthophonistes, ni au public.

12. En tant qu'orthophonistes d'une région expérimentatrice, à quoi vous engagez-vous en validant votre compte sur inzee.care? Peut-on se rétracter ou se désinscrire ?

Suite au mail de proposition d'inscription à la solution d'adressage, vous choisissez de valider votre compte en signant une charte. Vous pouvez alors recevoir une alerte pour une demande de bilan, par mail ou sms. Elles sont envoyées en fonction du secteur géographique de la personne demandeuse. Vous pouvez accepter ou refuser la demande en fonction de vos disponibilités. Si vous acceptez, vous prenez contact avec la personne en demande de soins pour fixer un premier rendez-vous. En cas d'impossibilité, vous pourrez le spécifier sur l'application et la demande sera renvoyée aux autres orthophonistes du secteur.

Les demandes issues du dispositif n'ont pas un caractère d'urgence supérieur aux demandes reçues directement par les canaux traditionnels. Chaque professionnel·le est libre de traiter les demandes issues du dispositif selon ses propres priorités. En revanche, lorsqu'une de ces demandes est acceptée, l'orthophoniste s'engage à entrer rapidement en contact avec la personne en demande. Les demandes n'ont pas vocation à être ajoutées à une liste d'attente. Si l'on ne peut y répondre, il est préférable de refuser la demande, elle sera alors transmise à un·e autre orthophoniste. Cette démarche est importante pour l'expérimentation, afin d'évaluer le nombre de demandes réellement résolues.

Si après avoir validé votre compte vous ne souhaitez plus recevoir de demandes de la part du dispositif pendant un temps, nul besoin de vous désinscrire, vous pouvez passer en « mode repos » sur votre compte. Dans ce mode, inzee.care ne vous enverra plus de notifications jusqu'à ce que vous repassiez en « mode actif ».

13. Le dispositif PPSO va-t-il permettre d'obtenir un bilan plus rapidement ?

Non. Si le dispositif prévu par la PPSO permet un adressage éclairé, il n'octroie pas pour autant de passe-droit. Ce dispositif n'est pas la seule réponse au problème de la trop faible démographie professionnelle : c'est une des réponses proposées par la profession pour soulager les orthophonistes et informer les personnes demandeuses mais elle ne peut pas être la seule. Limiter les demandes non pertinentes n'augmentera pas le nombre d'orthophonistes. Le dispositif n'a pas non plus pour objectif de créer une liste d'attente commune à la région. En revanche, c'est une preuve envers les institutions et les tutelles que les orthophonistes agissent à leur niveau face l'énorme problématique que constitue l'offre de soin en orthophonie.