

## 1. Valeurs

Au départ, l'équipe de la MM envisageait d'écrire son projet en partant de réflexions sur des valeurs sélectionnées. Cette méthode s'était avérée trop abstraite et trop difficile pour aboutir à l'écriture. C'est ainsi que nous avons changé de méthodologie. Cette fois, notre réflexion initiale était axée sur le concret dans notre travail c'est-à-dire les moyens mis en oeuvre pour accomplir nos objectifs. La rédaction des objectifs et des moyens nous a amené à mieux cerner nos valeurs. Finalement, nous avons décidé de nommer nos valeurs sans les définir comme elles trouvent tout leur sens dans le document écrit ensemble en équipe et pour rester le plus proche de notre méthodologie utilisée.

La signification qu'il y a derrière des valeurs et leurs répercussions concrètes sont aussi diversifiées qu'il y a de personnes qui les lisent. Pour cette raison, nous avons décidé de citer celles qui sous-tendent nos objectifs et nos moyens :

- **l'accessibilité**
- **l'autonomie**
- **l'équité**
- **la justice sociale**
- **le respect de l'altérité**

## 2. Objectifs et moyens

Par son travail, la Maison Médicale entend contribuer à un projet social et à un projet de société qui s'inscrivent dans la philosophie et les valeurs de la Fédération des Maisons Médicales (FMM) telles qu'exprimées dans la charte de la FMM.

Toutefois, la description de nos objectifs et des moyens qui s'y rapportent a été pensée plus en lien avec le travail de terrain. La référence aux valeurs et au projet de société que nous soutenons poussera la Maison Médicale, le cas échéant, à jouer un rôle de rapporteur et de témoin de nos constats de terrain.

### **Objectifs par rapport aux patients et aux soins de santé :**

1. Travailler dans une perspective de soutien à la santé (et non, seulement dans une perspective d'intervention face à la maladie)
2. Envisager la santé dans sa globalité (physique, psychologique et sociale, soins continus, curatifs, préventifs et palliatifs, promotion de la santé)
3. Offrir des soins intégrés : adaptés aux contextes.
4. Rendre les soins le plus accessible possible
5. Accompagnement des patients dans un cheminement vers une meilleure maîtrise de leur santé. (« pouvoir aider sans assister »)
6. Etre attentif à ce que le patient reçoive une réponse adéquate et adaptée à sa demande
7. Mettre la relation humaine (soignant-soigné) au centre des soins.
8. Pratiquer des soins rigoureux par rapport aux savoirs scientifiques et aux pratiques complémentaires.

9. Offrir une organisation de soin optimale.
10. S'inscrire dans une dynamique de transmission des savoirs.
11. Accueillir les usagers dans un cadre propre et agréable.

**Moyens par rapport aux patients et aux soins de santé :**

- Travailler en équipe pluridisciplinaire (regards différents, bonne communication, synthèse)
- Prévoir des temps de concertation : réunion pluri, réunion médecin,...
- Adapter le temps en fonction des nécessités du patient.
- Travailler avec les réseaux existants autour du patient.
- Connaître l'environnement des patients (y compris de manière proactive) : vie sociale, familiale, vie de quartier.
- Développer l'écoute et le soutien : empathie, renforcement positif, soutien de l'estime de soi.
- Accompagner la personne : développer la titularisation et/ou la co-titularisation (valoriser la relation singulière : valable pour tous, pas seulement pour les médecins), la relation de proximité et la prise en charge dans la durée.
- Relation de confiance : respect de la confidentialité et du secret professionnel.
- Soutenir l'autonomie : informer les patients (droits, réseaux), mettre les patients dans une position de choix (position d'acteur) et de décision, stratégies d'éducation permanente
- Au travers des soins, développer l'éducation à la santé et la promotion de la santé.
- Accessibilité culturelle : reconnaissance des différentes cultures et traditions, langage et communication adaptés (traduction, médiation), attitudes adaptées.
- Accessibilité financière : travail au forfait, ouverture aux systèmes alternatifs (carte santé, AMU) prescription adaptée (raisonnée ?)
- Accessibilité aux différences : accès PMR, flexibilité du cadre possible, créativité au cas par cas (avec des limites, of course)
- Qualité des soins : formation continuée (formation, lecture), échange de savoirs en équipe.
- Organisation optimale des soins : tenue des dossiers, gestion administrative (organisation des contacts, coordination des soins, organisation de procédure de suivi pluridisciplinaire, curatif et préventif, gestion du forfait).
- Accueil de stagiaires, assistants,...
- Travail en réseau
- Tenue de la MM « en bonne mère de famille » (propreté, rangement, décoration)

**Objectifs par rapport aux travailleurs :**

1. Donner la possibilité à chacun d'être une personne ressource dans son domaine.
2. Susciter une dynamique d'équipe positive.
3. Respecter la personnalité et l'approche du travail de chacun.
4. Favoriser le bien-être au travail.
5. Rompre la solitude par rapport à des difficultés vécues au travail. (Concertation, soutien psychologique)
6. Doter l'équipe d'une organisation démocratique et d'une prise de décision participative
7. Favoriser la réflexion et l'adhésion de chacun au projet de la maison médicale.

### **Moyens par rapport aux travailleurs :**

- Soutenir la formation des travailleurs.
- Inviter chacun à prendre sa place.
- Evaluer régulièrement les travailleurs.
- Règles concernant les rapports entre travailleurs et la gestion des conflits (ROI).
- Développer un organigramme, des procédures de concertation, d'instruction, de prise de décision.
- Stratégies pour encourager la prise de parole (point zéro en réunion, par ex)
- Développer les stratégies et moyens de communication (utiliser les outils existants)
- Transmettre l'histoire de la maison médicale pour permettre à tous de se l'approprier.
- Moments de convivialité : repas, gâteaux délicieux, WE

### **Objectifs par rapport au quartier :**

1. Travailler à intégrer positivement la maison médicale et son équipe dans le quartier (participer à une dynamique de quartier)
2. Favoriser la santé de la population en participant au développement du quartier (image positive du quartier, soutien du lien social)

### **Moyens par rapport au quartier :**

- Attitude d'ouverture envers la population.
- S'impliquer dans les activités.