

GUIDE À DESTINATION DES ÉQUIPES COORDONNÉES PLURIPROFESSIONNELLES POUR L'IMPLICATION DES USAGERS DANS LES SOINS PRIMAIRES

Equipes de Soins Primaires (ESP), Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP)

Ce guide est un outil d'aide à la réflexion des professionnels de santé pour développer la collaboration avec les usagers au sein de leur équipe. C'est le fruit d'une coconstruction entre professionnels de santé, patients partenaires et représentants des usagers engagés ensemble pour développer le Partenariat en Santé dans les soins de proximité.



Contexte et constats

Retour sur

“Regards des habitants d’Occitanie sur les regroupements de professionnels de santé”

Sondage BVA pour France Assos Santé Occitanie (avril 2021)

80 %

des habitants souhaiteraient voir se développer les regroupements de professionnels de santé près de chez eux.

47 %

seraient intéressés pour s'impliquer auprès des équipes de ces structures pour échanger sur :

- Accès aux soins sur leur territoire (55%)
- Coordination des soins (49%)
- Relation soignants / personnes en soin (45%)
- Prévention en matière de santé (38%)

➤ Une volonté croissante des usagers de s'impliquer avec les équipes en exercice coordonné pluriprofessionnel.

En partenariat avec

Engagement des usagers du système de santé avec des équipes coordonnées pluriprofessionnelles

Différentes figures de l'utilisateur existent aujourd'hui correspondant à des fonctions différentes, qui s'élaborent et se précisent dans une relation de confiance : **usager citoyen, association ou collectif d'utilisateurs, représentant des usagers, patient/proche-aidant partenaire en santé (ressource, formateur, chercheur)**.

Dans les soins primaires, il n'existe pas encore de législation pour encadrer la représentation et la participation des utilisateurs. L'implication des utilisateurs est un sujet de plus en plus prégnant au sein des équipes en exercice coordonné, **encouragé** par la Haute Autorité de Santé et les pouvoirs publics.

 **Une incitation des pouvoirs publics à favoriser l'implication des utilisateurs au sein des équipes.**

Engagement des équipes coordonnées pluriprofessionnelles avec les utilisateurs

Les équipes qui s'impliquent sur le volet de l'engagement des utilisateurs ont pour objectif d'impulser **une véritable dynamique de changement** en leur sein pour à la fois **mieux prendre en compte les besoins et les souhaits des utilisateurs** mais aussi leur **donner une vraie place pour améliorer la qualité des soins, développer une culture commune et co construire une démocratie en santé**.

Favoriser les échanges entre les utilisateurs et les professionnels de santé peut s'envisager à travers différentes formes selon l'objectif et le sens de l'action, la plus-value attendue, les ressources en présence et les méthodes/ outils envisageables par l'équipe ...

Au sein d'une équipe, l'implication des utilisateurs peut être pensée tant dans le cadre d'une réflexion sur un projet collectif que dans la relation individuelle de soin.

 **Une volonté de plus en plus marquée des équipes de promouvoir l'implication des utilisateurs.**

Engagement commun de tous pour l'implication des utilisateurs dans les soins par le partenariat en santé en Occitanie

Depuis 2018, sous l'impulsion de l'ARS et grâce aux acteurs du système de santé régional, une culture partagée du **"partenariat en santé"** s'est développée dans la région Occitanie. Le partenariat en santé propose d'**agir ensemble** pour le bien-être physique, mental et social de chacun, en reconnaissant et en s'appuyant sur la **complémentarité** des expériences, savoirs et compétences des utilisateurs et des professionnels du système de santé.

Le partenariat en santé implique la co-construction, la co-décision et la co-mise en œuvre dans la durée des projets de santé de chacun et de tous, tout comme le co-leadership et la co-responsabilité. Dans le continuum de la participation des utilisateurs, il va donc encore plus loin que la consultation et la collaboration avec les utilisateurs, qui restent des actions et des étapes nécessaires pour l'amélioration de la qualité des soins, des projets de santé, des parcours de santé des utilisateurs et de la relation entre utilisateurs et professionnels du système de santé.

 **Un contexte régional favorable à l'implication des utilisateurs dans les équipes en exercice coordonné pluriprofessionnel.**

Intérêts d'un engagement réciproque usagers / équipe de professionnels de santé

✓ Améliorer l'efficacité et l'impact des soins

En facilitant le recueil des attentes des usagers, en intégrant leurs retours d'expérience et leurs idées, en leur permettant d'échanger avec des pairs, dont la parole a souvent beaucoup d'impact, pour une meilleure adéquation entre l'offre, les besoins et les demandes de santé.

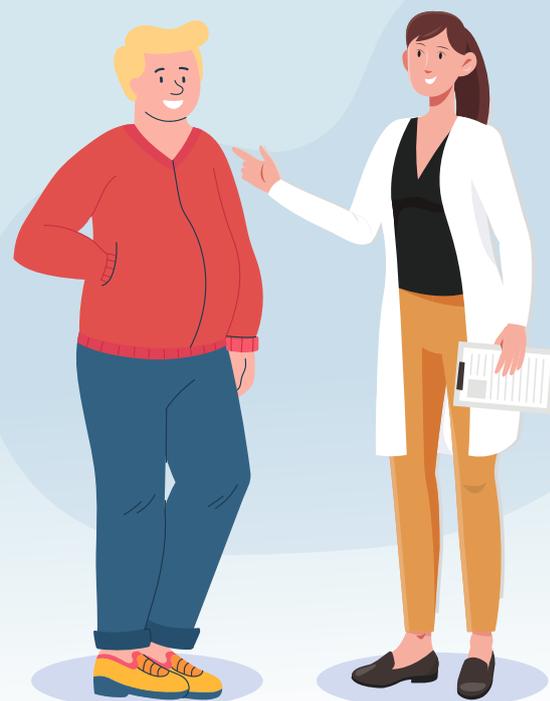
✓ Dynamiser les projets de santé des équipes

En impliquant les usagers par des échanges, propositions sur le projet et le fonctionnement de l'équipe, par une méthodologie de projet partenariale et une démarche de co-construction.

✓ Promouvoir l'engagement citoyen

En recherchant non pas seulement une expression des « patients » mais bien au-delà des usagers/citoyens/habitants, pour rendre visible/valoriser les actions de l'équipe, renforcer l'adhésion au projet de santé et le bon usage des soins et services proposés par l'équipe.

✓ Mettre au cœur du projet de santé des valeurs humanistes



$$1 + 1 = 3$$

Usagers + Professionnels
= Projet de l'équipe

Quelques notions pour se lancer

- Le partenariat en santé s'appuie sur l'implication conjointe **des usagers et des professionnels de santé**.
- Il ne **se décrète pas** mais se construit au fil du temps avec des **intentions** et de la **méthodologie : méthode des petits pas**.



S'engager vers le Partenariat en Santé. Inspiré de Carman et al. (2013) et Pomey et al. (2015)

- **Il peut impliquer différents acteurs et étapes** en fonction des besoins mais aussi de la maturité des équipes et des occasions qui se présentent (rencontres usagers citoyens, associations d'usagers ou d'habitants, groupes divers, professionnels du social, élus ...).
- **Se connaître et se reconnaître** mutuellement sont des conditions préalables essentielles à la réussite d'un projet.
- **Il est facilité sur des sujets concrets et variés** qui **concernent et intéressent les usagers**, d'où la nécessité de réfléchir ensemble à un projet et de communiquer clairement.

Conseils de bonnes pratiques à destination des équipes coordonnées pluriprofessionnelles volontaires pour développer le partenariat avec les usagers

➤ Comprendre l'intérêt du partenariat en santé et créer un cadre favorable à son développement

- Commencer par sensibiliser préalablement les professionnels de santé de l'équipe en s'appuyant sur des personnes ayant déjà fait l'expérience du partenariat avec les usagers (pour mieux faire percevoir les rôles/missions possibles, bénéfiques pour les usagers mais aussi pour les professionnels).
- Prendre son temps : déployer, ou pas, la démarche en fonction des besoins, des projets.
- Articuler clairement les objectifs du partenariat sur un projet défini en amont : la co construction se fait dès la phase de diagnostic et de conception d'un projet. Si cela n'a pas été possible, elle peut également être impulsée lors d'une phase plus avancée de cadrage du projet.
- Se rencontrer, faire connaissance avant de directement travailler sur un projet.
- Préciser les rôles de chacun.
- Intégrer la possibilité d'indemnisation des usagers dans le règlement intérieur et le budget de l'équipe

➤ Interroger sa posture et travailler sur les représentations

- Privilégier un cadre bienveillant d'écoute, d'échanges et de convivialité.
- Être prêt à remettre en question ses pratiques.
- Penser l'implication du patient au-delà de la problématique du soin pour tendre vers la promotion de la santé.

➤ Prévoir une méthode et des temps d'évaluation dans sa démarche qualité, partie "implication des usagers"

- Ne pas hésiter à faire appel à un tiers pour la méthodologie (consultation/concertation avec associations et citoyens du territoire ; échange ouvert/fermé pour le diagnostic...).
- Être une équipe visible et identifiable pour les usagers.

➤ Valoriser l'implication et le partenariat par une stratégie de communication

- Renforcer la communication des acteurs et des actions vers les usagers et avec les usagers.
- Valoriser les effets de l'implication des usagers et capitaliser sur les expériences réalisées pour promouvoir une culture durable.



OBJECTIF

Faire alliance entre usagers et professionnels de santé dans :

Echanger sur la confidentialité, l'accès à l'information (dossier médical ...)

La relation individuelle de soin entre usager et professionnel de santé

Echanger sur les modalités d'accès, de continuité et permanence des soins

Faciliter la compréhension du système de soins en ESP/MSP (coordination des professionnels de l'équipe)

Partager les décisions sur les plans personnalisés de soins

Renforcer la confiance (ex : mise en commun de l'information, possibilité d'un second avis, analyse des pratiques...)

“ Osez coconstruire : l'essayer, c'est l'adopter ! ”



Améliorer l'adéquation entre les besoins des usagers et l'offre de soins de proximité proposée

La vision collective du projet de santé de l'équipe

Partager des connaissances, des réseaux, des expériences et participer aux projets (en particulier de prévention) du territoire

Echanger sur les conditions d'accueil, sur les attentes et missions de chacun

Améliorer la visibilité de l'équipe et de ses actions

Favoriser le lien et la communication (intérêt de nouveaux métiers qui favorisent l'implication des usagers tels que les médiateurs en santé + interprétariat éventuellement)

➤ Exercice coordonné pluriprofessionnel en soins primaires, lieu privilégié d'implication des usagers.

Quelques exemples de modalités d'actions :

1

Aller vers

Notre équipe souhaite aller à la rencontre des usagers / citoyens / habitants

- Recenser les différents partenaires : les représentants des patients, des citoyens et des habitants usagers, les élus locaux...
- Aller au-devant des usagers / citoyens / habitants par :
 - des réunions publiques,
 - la sollicitation des médias,
 - la présence sur les marchés / dans les lieux publics,
 - des rencontres conviviales : café, endroit hors lieu de soin, marche.

“ C'est nouveau ! C'est bien quand c'est novateur, mais cela peut être un frein dans le sens où l'on n'a pas de visibilité en tant qu'usagers. On n'a pas l'habitude d'échanger autour d'un projet avec la communauté des professionnels de santé libéraux en ville, alors on est prudents ou hésitants à s'y impliquer !

Quand on nous donne un espace pour échanger, on peut oser faire des propositions, contribuer, et on se sent de plus en plus légitime pour le faire. ”

“ Aller vers ceux qui n'ont pas nos codes de communication ou du mal à contribuer spontanément, ça demande une démarche spécifique (et les médiateurs/trices sont aidant.e.s pour cela), mais c'est tellement riche en retour tant sur le plan humain que pour adapter nos propositions ! ”

2

S'écouter

Notre équipe souhaite recueillir la parole des acteurs (patients usagers et Professionnels de Santé)

- Intégrer les patients et les familles/aidants lors de l'élaboration de plan de soins
- Mettre en place une boîte à idées en salle d'attente / salle de pause
- Diffuser un questionnaire d'évaluation sur les projets/actions menés auprès des patients

“ Quand on m'a demandé mon avis sur le flyer qui présentait la réunion, j'ai dit que si je l'avais reçu dans ma boîte aux lettres, je l'aurais jeté à la poubelle, parce qu'il ne représentait pas de quoi il parlait, il n'y avait pas l'heure de la conférence, ça ne donnait pas d'indications pour les personnes sans moyen de locomotion... ”

“ Quand on met des boîtes à idées dans la salle d'attente ET dans la salle de pause des professionnels, Il me semble intéressant de souligner le parallèle entre l'implication des usagers et celle des professionnels, ainsi que le parallèle entre le développement du pouvoir d'agir de chacun. ”



3

Collaborer

Notre équipe souhaite bénéficier de l'expérience des usagers et structurer les échanges

- Organiser des réunions collectives entre associations et Professionnels de Santé de l'équipe sur des thématiques spécifiques
- Organiser des rencontres pour concevoir des programmes communs entre acteurs

“ Pour avoir un langage commun, il faut des heures de communication, c'est logique ! Mais pour moi, après ça, la confiance est instaurée, le projet avance plus vite car on est au clair sur nos modes de communication ! ”



“ Ma formation initiale, la formation en ETP et l'exercice tant en officine qu'établissement m'ont fait mettre le patient au centre. Le conseil en officine est personnalisé. C'est tout naturellement que j'ai adhéré à l'idée de monter un projet des usagers avec ces patients, des représentants d'usagers, et d'autres professionnels. Avoir l'expérience des usagers nous permet d'avoir un éclairage différent, de prendre du recul et de se poser des questions ou de questionner sa pratique. Le fait d'avoir un projet centré sur le patient nous donne un fil conducteur, sinon on peut croire « faire bien ». Ils n'ont pas de filtre (recommandations, protocoles) et nous ramènent à l'essentiel ”



4

Faire ensemble

Notre équipe souhaite co construire un projet avec des usagers

- Vivre ensemble des temps de formation
- Rédiger une charte partagée de valeurs (éthique du partenariat), des reconnaissances mutuelles du savoir et des compétences
- Favoriser la place d'un partenaire usager à différentes étapes du projet : recueil des besoins, apport d'une proposition, co construction d'un projet, animation d'un projet, évaluation d'un projet

“ Notre MSP a choisi de s'impliquer auprès de ses usagers en intégrant d'emblée une personne qui avait à la fois un mandat de Représentante des Usagers dans un établissement et des savoirs issus de vie avec la maladie chronique. Il nous a semblé indispensable de faire participer les usagers afin de mieux percevoir leur ressenti de notre exercice coordonné.

Une charte a été signée par les 2 parties afin de respecter les engagements de chacun, garde-fou de débordements de chacun. Le rôle de cette personne est évolutif au fil de nos actions coordonnées et n'a pas été précisé dès l'engagement. Des échanges réguliers nous permettent d'avancer dans l'implication des usagers dans notre exercice quotidien. Une très bonne expérience pour tous ! »
« Depuis qu'on collabore avec un usager, on est plus proche de nos patients. Ce sont des gens du terrain qui nous permettent d'évoluer... ”



“ La coordinatrice m'a appelée, j'ai beaucoup d'idées pour développer le partenariat avec les patients dans la MSP, par exemple créer une permanence hebdomadaire des usagers pour les solliciter sur différents sujets. Pour coécrire, coconstruire, mettre en œuvre des actions pertinentes et innovantes, développer le réseau, nous, personnes concernées, sommes des partenaires incontournables de la MSP au même titre que les professionnels ”



Exemple concret en région Occitanie : implication d'une ambassadrice santé* dans le dépistage de la perte d'autonomie

OBJECTIF :

Face au vieillissement de la population, sensibiliser au dépistage de la perte d'autonomie par le programme ICOPE (Integrated Care for Older People, d'après I cope en anglais, «Je fais face» (<https://www.occitanie.ars.sante.fr/icope-un-programme-pour-prevenir-la-dependance>))

ACTEURS :

Usagers partenaires et l'ensemble des Professionnels de Santé de la Maison de Santé Pluriprofessionnelle de Valras Plage (4700 habitants), dans la perspective des missions d'une future Communauté Professionnelle Territoriale de Santé.

ACTION :

Démarchage de la population de la ville, patientèle d'une MSP regroupant l'ensemble des médecins généralistes de la ville (marchés, salles de spectacle, déambulation front de mer) en proposant des flyers promotionnels du programme

■ Comment la maison de santé a-t-elle impliqué un usager en son sein ?

PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

“ Les professionnels de santé de la maison de santé de Valras Plage ont pris conscience de la force de l'échange avec les accompagnants de patients lors de la vaccination anti COVID.

Ils en ont déduit l'intérêt de la présence d'un de leurs patients au sein de la MSP pour participer à des échanges sur le fonctionnement de leur établissement.

La coordonnatrice s'est donc rapprochée d'un usager partenaire formé à l'activité de représentation des usagers. ”

AMBASSADRICE SANTÉ

“ Je suis bénévole depuis de nombreuses années pour la Ligue contre le cancer, j'ai été formée dans ce cadre à l'activité de représentant des usagers.

J'ai rencontré le médecin dans le cadre de mon activité de représentation des usagers au sein de polyclinique locale où elle exerce...

Atteinte d'une pathologie chronique avec de nombreuses consultations médicales, j'ai trouvé logique de pratiquer également cette activité sur mon lieu de consultation et dans ma ville. ”



*Dans cet exemple, il a été choisi par les acteurs du projet de remplacer le terme "usager partenaire (en santé)", habituellement utilisé, par "ambassadeur santé".

■ Comment définir le rôle de l'ambassadeur santé dans le développement du protocole ICOPE ?



PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

“ Ce protocole touche des personnes souvent en bon état de santé, interrogées simplement sur la présence d'éléments physiques ou psychiques pouvant altérer l'autonomie.

Lorsque nous abordons ces personnes dans un lieu de vie non médicalisé, l'ambassadrice santé, en tant qu'usager partenaire, n'est pas perçue comme un professionnel de santé et a donc plus d'impact que nous, les professionnels de santé, pour proposer ce protocole.

Notre objectif est bien évidemment de toucher la population la plus large possible. ”

AMBASSADRICE SANTÉ

“ Quand j'ai pris connaissance de ce protocole, je l'ai trouvé très adapté à mon lieu de vie qui est une ville particulièrement vieillissante, où les gens qui ont pris leurs vacances dans notre station balnéaire viennent souvent s'installer pour la retraite.

Lorsque l'on a un investissement auprès de la Ligue contre le Cancer, on comprend et préconise la nécessité du dépistage.

C'est pourquoi j'ai répondu favorablement à l'accompagnement des professionnels de santé pour les aider à faire la promotion d'Icôpe. ”



■ Intérêt de l'implication de l'ambassadrice santé dans ICOPE ?



PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

“ L'ambassadrice santé est patiente de la maison de santé, elle a donc beaucoup d'influence sur les autres usagers qui, lors de leurs échanges, ont confiance en un des leurs.

La réponse de certains usagers abordés sur le marché est souvent « je ne suis pas malade Docteur », réponse qu'ils ne donnent pas lors des conversations avec un représentant des usagers. ”

AMBASSADRICE SANTÉ

“ N'étant ni médecin ni professionnel de santé, je pense que mon rôle est d'accompagner les professionnels de santé dans leur mission de prévention.

La prévention est un chapitre très important de notre santé. Ce sont des actions qui sont chronophages et pour lesquelles je peux aider les professionnels de santé à sensibiliser les usagers.

Je souhaite donc m'impliquer dans toutes les actions de prévention de la maison de santé. Je suis d'ailleurs intervenue auprès du médecin lors de la semaine de lutte contre l'antibiorésistance. ”



■ Obstacles rencontrés :



PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

“ Comme toute action de prévention menée en dehors de notre site d'exercice, elle peut mettre le professionnel de santé comme l'ambadrice santé en difficulté face au refus de discussion des usagers rencontrés qui ne trouvent pas toujours le moment opportun ou qui sont mis en difficulté face à la peur de la maladie. ”

Ma seule appréhension est que notre usager partenaire soit mis en difficulté face à ces interventions.

Le frein principal est bien sûr le manque de disponibilité pour un usager partenaire jeune avec une activité professionnelle toujours en cours. ”

AMBASSADRICE SANTÉ

“ Mon appréhension est de ne pas savoir que répondre aux usagers si les questions deviennent trop médicales. ”



■ Conseil aux MSP :



PROFESSIONNEL DE SANTÉ DE LA MSP

“ Il est très important de pouvoir échanger dans notre exercice quotidien avec un représentant des usagers qui n'a pas toujours le même ressenti que nous dans le fonctionnement de notre MSP. Pour que son implication se passe bien, il convient de s'entendre sur le rôle de chacun et de bien se connaître. ”

AMBASSADRICE SANTÉ

“ La charte d'engagement signée avec les professionnels de santé lorsque j'ai débuté à leurs côtés m'a énormément rassurée en précisant mon rôle et les limites de cette activité. ”





“ Les éléments indispensables sont de bien se connaître, identifier les rôles et missions de chacun, avoir envie d’échanger, de partager. ”



POUR ALLER PLUS LOIN

Ressources



Documents complémentaires utilisés dans la coconstruction de ce guide :
<https://www.fecop.fr/boite-a-outils/documentations-publiques/ressources-guide-de-limplication-des-usagers-dans-les-soins-primaires>

Contacts - Qui sommes-nous ?



FECOP - Accompagner l'exercice coordonné pluriprofessionnel en soins primaires : sur le champ de la démocratie sanitaire, la FECOP sensibilise et accompagne la mise en œuvre de projets favorisant l'implication des usagers au sein des équipes de soins primaires (ESP), maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) et communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) d'Occitanie.

www.fecop.fr | contact@fecop.fr | Tél. : 06 31 00 60 47



France Assos Santé Occitanie (FAS) - Union Régionale des Associations Agréées du Système de Santé, organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts (missions officiellement reconnues par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016). Pour l'implication des usagers dans les soins de proximité, France Assos Santé Occitanie sensibilise et accompagne son réseau d'associations d'usagers agréées du système de santé et de représentants des usagers. L'Union réalise des actions, des documents ressources et événements sur la thématique (enquête et communication grand public, formation du réseau membre, documentation et fiches outils, événements régionaux, ...).

www.occitanie.france-assos-sante.org | occitanie@france-assos-sante.org | Tél. : 05 34 30 24 35



Centre Opérationnel du Partenariat en Santé (COPS) - le COPS fédère et anime la communauté des acteurs du Partenariat en Santé dans la région Occitanie et propose des actions et ressources pour développer le partenariat entre professionnels de la Santé et patients / proches-aidants / personnes accompagnées / représentants des usagers (documentation, répertoires et mises en lien, échanges et analyses de pratiques, appuis aux équipes, événements en ligne et en présence...).

www.partenariat-en-sante.org | cops@partenariat-en-sante.org | Tél. : 05 67 00 12 09 (mardi, jeudi)

Vous souhaitez être accompagnés pour développer l'implication des usagers dans votre équipe coordonnée pluriprofessionnelle en soins primaires ?

Contactez la FECOP : contact@fecop.fr | Tél. : 06 31 00 60 47