

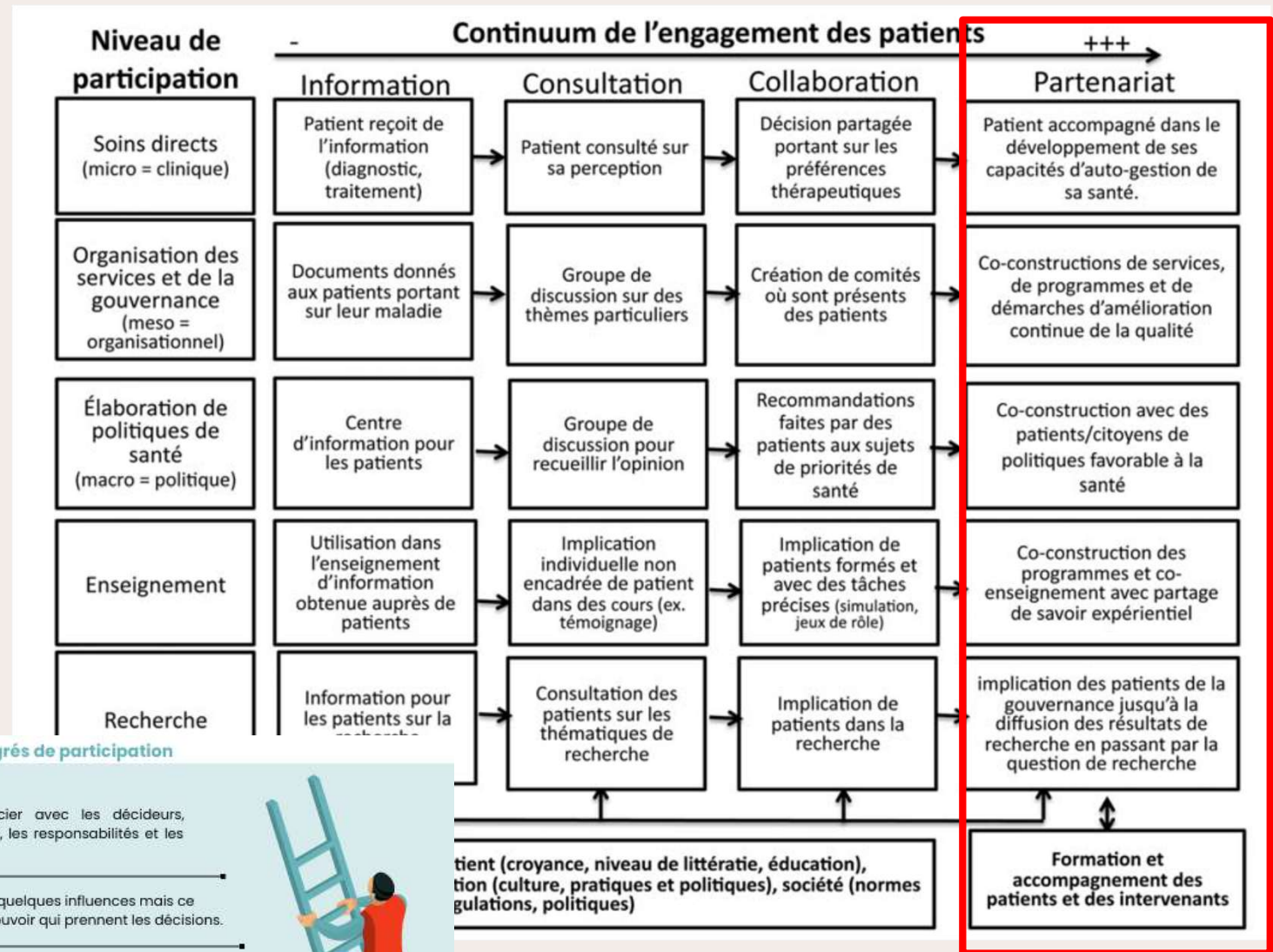
Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

Présentation des notions clefs par Jan-Marc Charrel et Clara Rousseau



Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h



Echelle simplifiée des degrés de participation

Partenariat	Les personnes peuvent négocier avec les décideurs, incluant un accord sur les rôles, les responsabilités et les niveaux de contrôle.
Collaboration	Les opinions des personnes ont quelques influences mais ce sont encore les détenteurs du pouvoir qui prennent les décisions.
Consultation	Les personnes ont la parole mais n'ont aucun pouvoir dans la prise en compte de leur point de vue.
Information	Les personnes sont informées sur ce qui va se produire, sur ce qui est en train de se produire et sur ce qui s'est déjà produit.



Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h

Définitions :

- **Le partenariat en santé :**

« Agir ensemble pour le bien-être physique, moral et social de chacun en reconnaissant et en s'appuyant sur la **complémentarité des expériences, savoirs et compétences des usagers et des professionnels du système de santé** »

Cela se concrétise par la collaboration entre un/des professionnel(s) du système de santé et un/des usager(s) dans :

- **une dimension individuelle**

(milieu sanitaire / médico-social et social) : - relation professionnel - personne en soin/ personne accompagnée/proche-aidant

- **une dimension collective**

politiques de santé, organisation des établissements, soins cliniques & éducatifs, formation des professionnels de santé, recherche & innovation).

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 – 11h

Définitions :

- Le partenariat en santé :



Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h

Définitions :

- **Le partenariat patient :**

Usager partenaire en capacité, au fur et à mesure de son parcours de vie avec la maladie/ le handicap, de faire des choix de santé libres et éclairés. Ses expériences issues de ce parcours sont reconnues et ses compétences de soins développées avec l'aide d'intervenants de l'équipe de soins.

Le partenariat en santé, des mots pour se comprendre...Savoirs Patient, 2022

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 – 11h

Complémentarité Représentant d'Usagers et Patient Partenaire :

	PATIENT/AIDANT PARTENAIRE	REPRÉSENTANT DES USAGERS (RU)
OBJECTIF	Co-construire des soins et services de santé améliorés et favorisant la coopération en santé	Faire reconnaître et respecter les droits des patients , être force de proposition pour l'amélioration de la qualité et la fluidité des parcours
VÉCU RELATIF À LA VIE AVEC LA MALADIE	Requiert nécessairement l'expérience de soins et services de santé (soi-même ou en tant que proche/aidant)	Ne requiert pas nécessairement l'expérience de soins et services de santé
SOURCE DE LÉGITIMITÉ	Apporter des savoirs et des compétences issus d'une expérience des soins et services de santé	Captation par des outils de l'expérience des patients (réclamations, enquêtes , rencontres directes etc.) Être membre d'une association agréée du système de santé et être désigné par un arrêté du DG de l'ARS
SOURCE DE COMPÉTENCES	EXPÉRIENTIELLE / INDIVIDUELLE Expérience individuelle d'une personne (ou celle de proche/aidant) des soins et services de santé	TECHNIQUE / COLLECTIVE Expérience collective et mobilisation de compétences techniques (droit, politiques publiques et organisation services de santé)

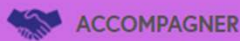
Les différentes formes d'engagement des usagers en établissement de santé, France Assos Santé, 2023

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 – 11h

Complémentarité Représentant d'Usagers et Patient Partenaire :

Une formation
spécifique



Accueil > Catalogue des formations > RU et patients partenaires : agir ensemble

RU et patients partenaires : agir ensemble

L'engagement des usagers prend différentes formes dans le champ de la santé. Ces nouvelles possibilités de participation (patients experts, ressources, partenaires, pairs aidants) sont tout à fait complémentaires à l'engagement des représentants de usagers, issus des associations agréées du système de santé. Se connaître et coopérer pour maximiser les bénéfices des actions respectives, tel est l'enjeu de cette nouveauté 2025.



Présentiel



DURÉE de la formation : 1J

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître et se situer dans les différentes formes d'engagement des usagers en santé
- Comprendre la plus-value des approches participatives et représentatives
- Repérer et soutenir le développement de ces formes d'engagement dans son environnement
- Expérimenter la démarche partenariale (RU, Acteur Associatif, PS, ETS, PP, usagers)

CE DONT NOUS PARLERONS

Programme provisoire

- Les différentes formes d'engagement des usagers
- Les postures partenariales et ses cas pratiques
- Les projets co-construits au sein des établissements
- L'approche méthodologique

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 – 11h

Des formes d'engagement diverses des usagers

Fiches-missions d'usagers partenaires en santé



dans différents domaines du système de Santé



6 retour au menu <<

>> retour au menu 7

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h

Travaux de France Assos Santé Auvergne
Rhône-Alpes sur le partenariat patient

Retours d'une enquête sur le partenariat patient dans les associations d'usagers
- Octobre 2023 -

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h

Le groupe de travail régional **“Voix et voies plurielles de la démocratie en santé”**

Mis en place fin 2021

Une quinzaine de membres concernés par l'engagement-patient : représentants des usagers, patients-partenaires et professionnels de santé de la région.

Objectif principal : mener un travail d'analyse de toutes les formes d'engagement-patient mises en œuvre en Auvergne-Rhône Alpes en vue de les valoriser et de développer des liens avec la représentation des usagers.

Deux sous-objectifs :

- Renforcer la dynamique patient-partenaire/représentant des usagers : orchestrer les voix plurielles/enrichir la voix collective par les voix singulières.
- Recenser les projets existants sur la région.

En 2023 **une enquête régionale auprès du réseau de France Assos Santé**

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h

Le groupe de travail régional **“Voix et voies plurielles de la démocratie en santé”**



Retrouvez l'intégralité du dossier en scannant ce QR-code !

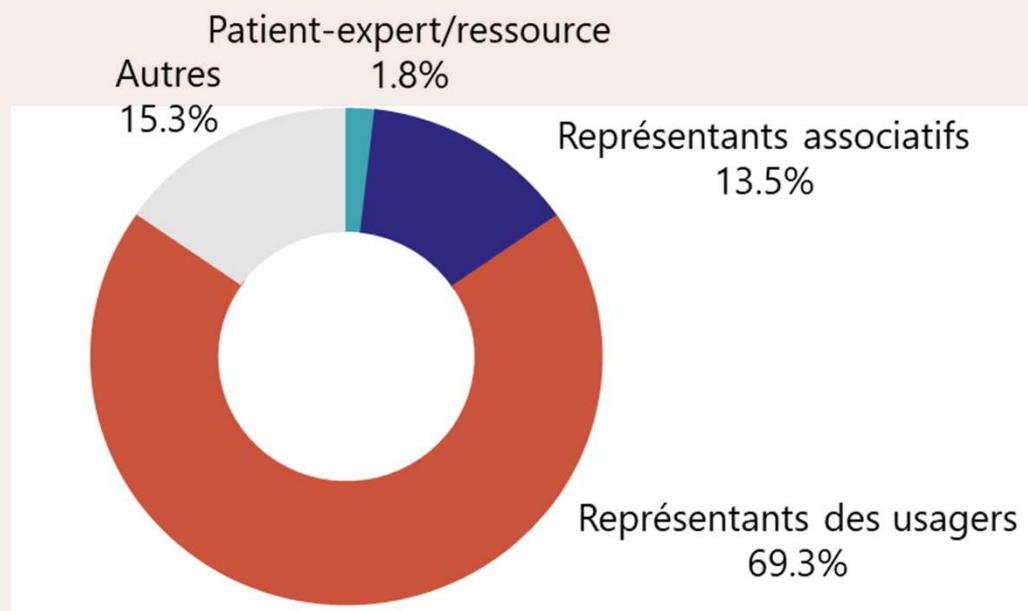


Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h

L'enquête régionale du groupe **“Voix et voies plurielles de la démocratie en santé”**

Département	Nombre de répondants	Pourcentage (répondants)	Nombre de projets en cours ou à venir
Ain	10	6.58%	4
Allier	6	3.94 %	5
Ardèche	9	5.92%	3
Cantal	5	3.29%	0
Drôme	14	9.21%	7
Isère	26	17.10%	21
Loire	9	5.92%	1
Haute-Loire	7	4.60%	0
Puy-de-Dôme	16	10.52%	6
Rhône	28	18.42%	32
Savoie	10	6.58%	5
Haute-Savoie	12	7.89%	12
Total	152	100%	96



- Aucun projet ne ressort dans le Cantal ou dans la Haute-Loire.
- Le Rhône est le département avec le plus de projets recensés.
- Les répondants "autres" peuvent être des personnes ayant répondu "retraité" ou "bénévoles" par exemple.
- Les établissements n'ont pas été interrogés, il n'y a donc pas une vision complète

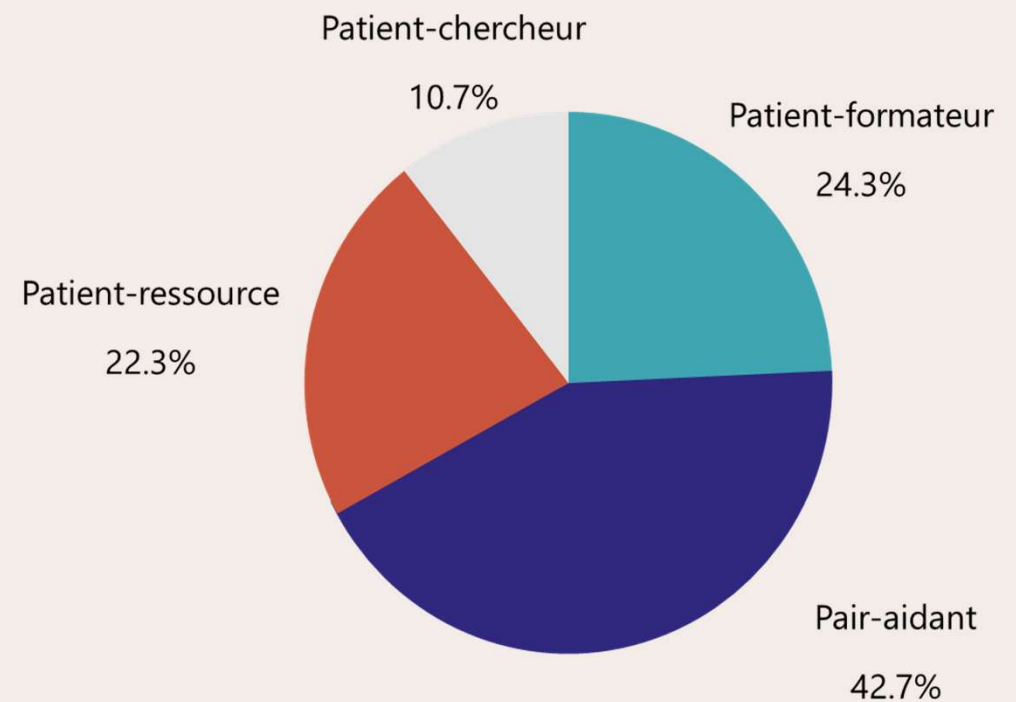
Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h

L'enquête régionale du groupe **“Voix et voies plurielles de la démocratie en santé”**

La **pair-aidance** est donc la forme d'engagement patient dans laquelle le plus de projets souhaitent s'inscrire ou du moins se reconnaissent.

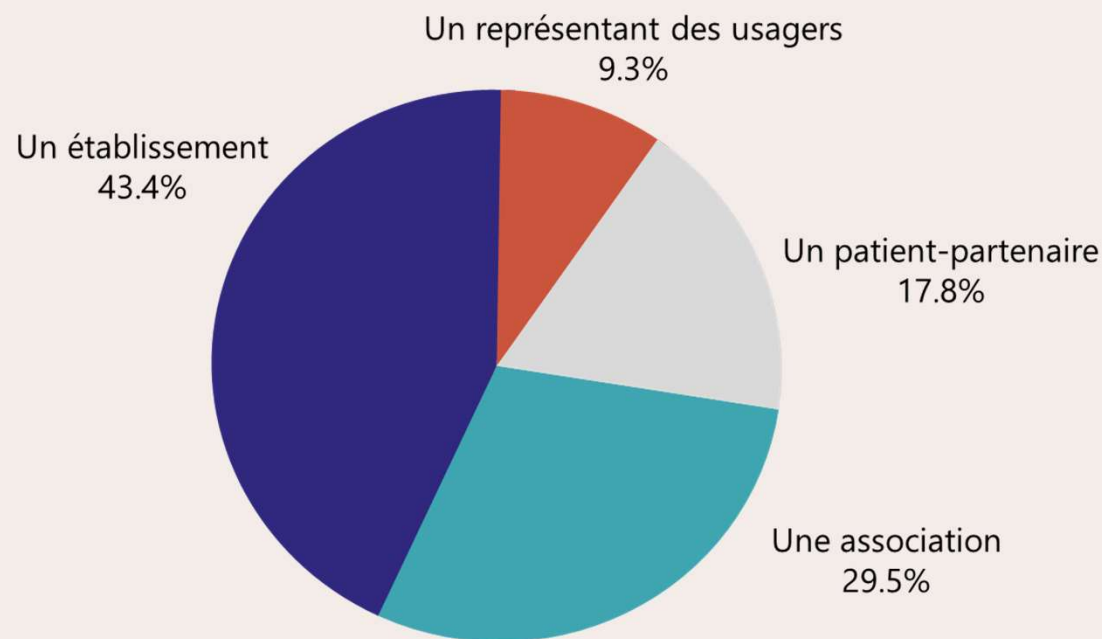
Cela s'explique par le fait que la pair-aidance est souvent considérée comme le premier niveau d'engagement des patients.



Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 – 11h

L'enquête régionale du groupe **“Voix et voies plurielles de la démocratie en santé”**



- Seulement 30% impliquent au moins un représentant des usagers.
- Les représentants des usagers sont un type d'engagement qui rencontre peu les autres formes d'engagement.
- Les associations sont donc davantage impliquées que les représentants des usagers dans le cadre du partenariat-patient.

"Qui est à l'initiative du projet ?"

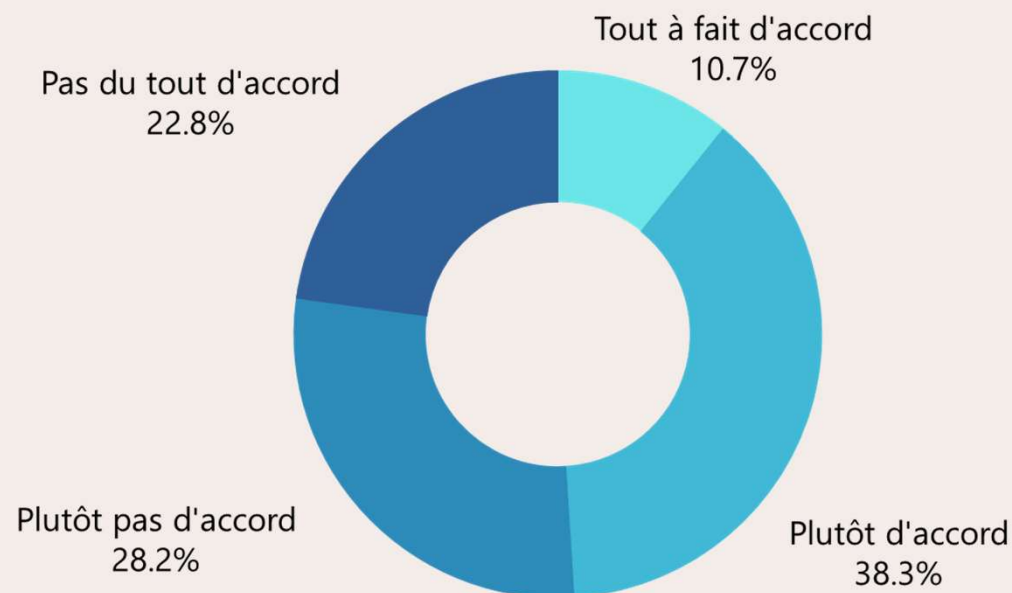
Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 – 11h

L'enquête régionale du groupe **“Voix et voies plurielles de la démocratie en santé”**

Pour 49% des répondants, les représentants des usagers et les patients-partenaires ont plus ou moins les mêmes missions.

Cette donnée est en corrélation avec le fait que les représentants des usagers semblent encore peu associés à des projets de partenariat-patient.



"Les représentants des usagers et les patients-partenaires ont les mêmes missions."

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 - 11h

Conclusion de l'enquête régionale

- ❖ Les établissements et les associations moteurs dans le partenariat patient.
- ❖ Certification HAS v.2020 a boosté la prise en compte de l'engagement des usagers dans l'évaluation de ces établissements.
- ❖ La pair-aidance est la mission la plus représentative du partenariat patient.
- ❖ La terminologie des différents types d'engagement est encore assez confuse.

Des formes d'engagement diverses des usagers

Kathy, patiente partenaire (de type « ressource »)

Je suis Kathy, j'ai 42 ans et j'ai eu un cancer du sein en octobre 2012. Après mon rétablissement, j'ai voulu aider d'autres patientes qui traversent la même épreuve que moi. Je suis une ressource complémentaire à l'accompagnement des patientes du service. Actuellement j'interviens en tant que patiente partenaire à l'institut où je me suis fait opérée.

Nicolas, représentant des usagers*

Je suis Nicolas, j'ai 45 ans et suis membre d'une association familiale depuis 10 ans. Après avoir bénéficié d'une formation obligatoire, je siège dans la commission des usagers de 3 établissements de santé publics. Au quotidien : je veille à la bonne application des droits des patients et à la qualité des soins dans ces établissements. De ce fait, je participe à la vie institutionnelle : analyse des plaintes / réclamations / éloges mais également aux retours des questionnaires d'expérience et de satisfaction, en lien avec la direction qualité.

André, membre d'association intervenant dans les services de l'hôpital

Je suis André, j'ai 52 ans et je suis membre d'une association qui a une convention avec l'hôpital. Tous les jeudis matin, je me déplace en chambre pour aller visiter les malades ... J'adore être au contact des malades pour leur apporter du soutien, même si parfois c'est juste pour échanger quelques mots. Souvent j'interviens auprès de personnes qui n'ont plus de proches qui peuvent venir les voir.

Sébastien, médiateur de santé pair*

Je suis Sébastien, j'ai 31 ans, j'ai eu des problèmes de dépression depuis l'âge de 22 ans. Lors d'une rencontre dans un GEM (Groupe d'entraide Mutuelle), on m'a parlé du rôle et du statut du Médiateur de santé Pair (MSP). Je me suis intéressé au sujet, j'ai fait la formation obligatoire et j'interviens désormais dans les services d'un centre hospitalier psychiatrique.

MJ, patiente experte / intervenante en ETP*

Je suis MJ, j'ai 62 ans. Je suis atteinte d'un diabète depuis le plus jeune âge. Avec le temps, mon association m'a proposé de m'impliquer dans l'accompagnement d'autres patients. Je me suis formée aux 40h en éducation thérapeutique du patient (ETP). Aujourd'hui, je suis impliquée dans 3 programmes dans 2 hôpitaux où je co-construis les séances et les co-anime avec un professionnel de santé.

Karine, pair aidante familiale

Je suis Karine, j'ai 37 ans, je suis aidante de ma fille qui est en situation de handicap depuis l'âge de 2 ans. J'accompagne ma fille dans tous les gestes de la vie quotidienne, du lever au coucher. Cela passe par exemple par la gestion des RDV médicaux (kiné, etc.), son alimentation parentérale, etc. Au sein d'un établissement, j'aide d'autres familles sur ces aspects.

*pour voir les définitions complètes se référer au glossaire HAS

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 – 11h

D'autres délégations de France Assos Santé engagés dans le partenariat en santé...



Promouvoir le partenariat usagers-professionnels dans son établissement

Quels place et rôle pour la commission des usagers ?

Le CAPPS Bretagne et France assos santé Bretagne vous accompagnent pour :

Permettre aux membres de la commission des usagers d'échanger sur le sujet, d'être sensibilisés et identifier les premières actions à réaliser
(1h d'intervention - possible lors d'une commission -)
ou
Permettre aux membres de la commission des usagers de mettre en place une dynamique interne sur le sujet du partenariat
(3h d'intervention)



Usagers partenaires en santé

L'avenir du soin

Le Guide

Facettes d'engagement de citoyens en santé en partenariat avec les professionnels du système de santé



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

Le partenariat en santé : des coopérations au service des usagers

10h30 – 11h

Des actualités en faveur du déploiement du partenariat en santé en Auvergne Rhône-Alpes...



- Travail en cours sur des recommandations portées à l'issue de ce colloque
- Belle dynamique régionale



- Une formation en cours de finalisation sur la mise en place de projet de pair-aidance.
- Actuellement en cours au CHAL en avril, fin en décembre
- Binôme patient / professionnel

Et la suite ?

- Une nouvelle structuration du groupe de travail « **Voix et voies plurielles de la démocratie en santé** » pour s'appuyer sur l'ensemble des acteurs impliqués dans la région

Merci pour votre attention !

Des questions ?

Présentation des notions clefs par Jan-Marc Charrel et Clara Rousseau

