

Colloque CLARA-Organisation des acteurs de la santé

Transformation et enjeux – Lyon le 04 avril 2019

François BLANCHARDON, Président Délégation Régionale
France Assos Santé Auvergne Rhône Alpes



France assos Santé

France Assos Santé est le nom choisi par l'**Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé**. Son action est de représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts.

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales fondatrices, en s'inscrivant dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers inter associative forte.

Notre délégation régionale Auvergne Rhône Alpes compte 140 associations réparties dans 8 collèges :

- Personnes malades
- Personnes âgées et retraitées
- Personnes en situation de handicap
- Familles
- Consommateurs
- Promotion Qualité et sécurité de la prise en charge
- Territoire

Les attentes des usagers

Les soins :

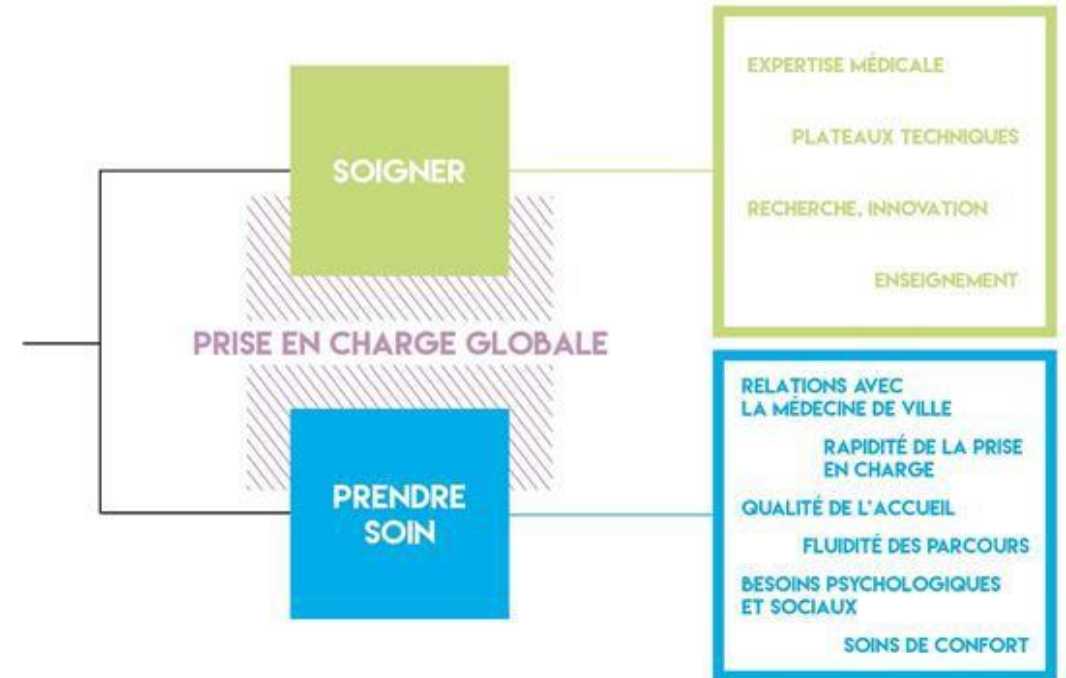
Accessibilité premiers recours,
lisibilité, qualité, sécurité
Participation,

L'accompagnement : reconnaître l'expertise

L'ETP,
Les aidants,
Le médico social (personnes âgées et personnes en situation de handicap). Interpénétration des liens avec le sanitaire (ville et hôpital), développer la continuité des soins à domicile

Le parcours de vie :

Inclusion
Prévention
Agir sur les déterminants de santé



Le « Montreal model »

Le Montreal model : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé

Marie Pascale Pomey : université de Montréal institut de recherche en santé publique

Améliorer la santé de la population

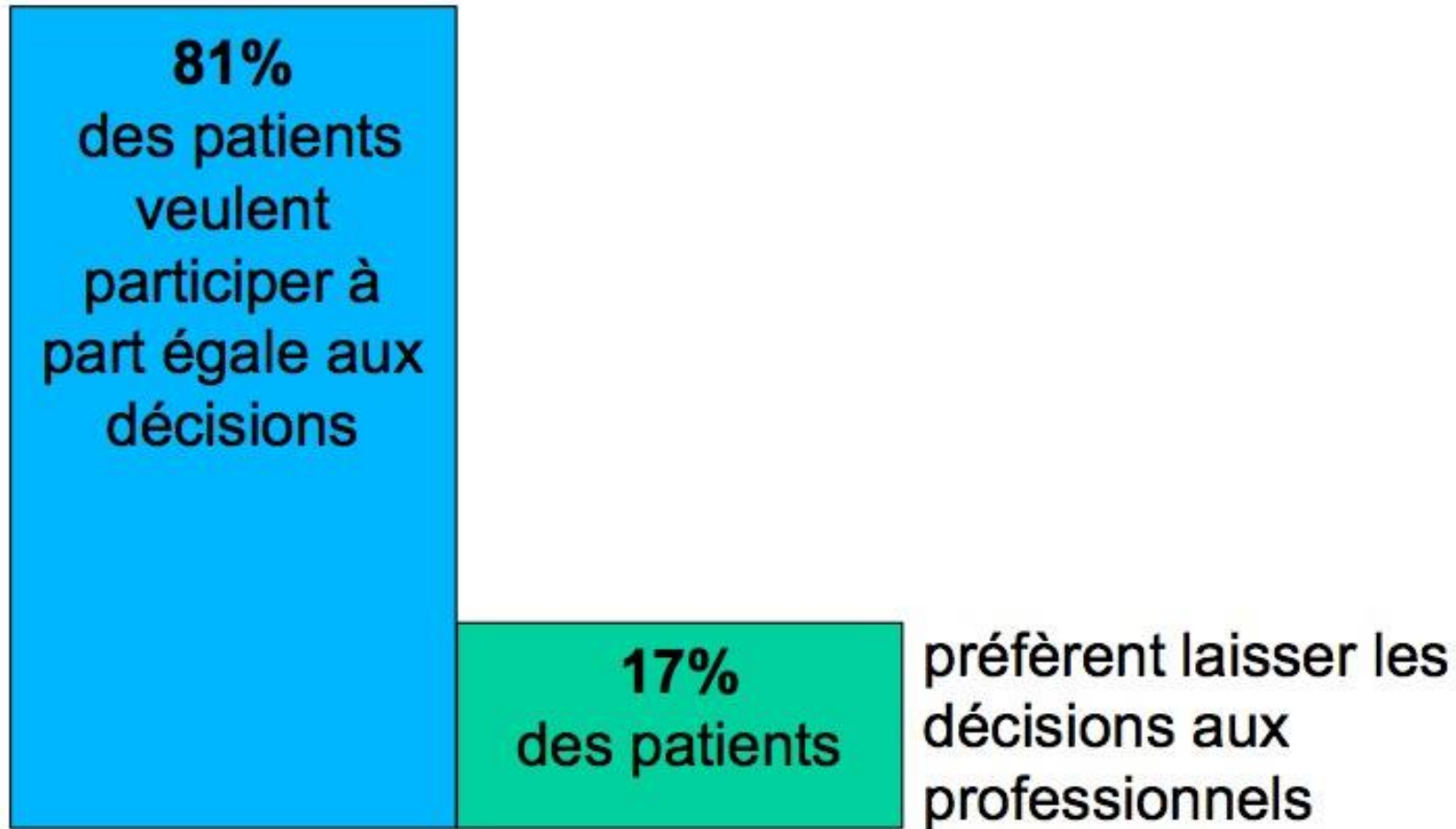
Améliorer la qualité des soins et des services délivrés par le système de santé

= une des voies prometteuses est l'engagement des patients à tous les niveaux du système de santé ainsi que dans la formation des professionnels de la santé

Un nouveau modèle relationnel basé sur le partenariat entre les patients et les professionnels a été développé à l'université de Montréal. Patient partenaire de l'équipe de soin

Formation des patients, formation des professionnels, implication des patients à la recherche (groupe de patients chercheurs sont sollicités pour donner leur avis sur les orientations de recherche élaborées, intégration de patients chercheurs)

Constats



Différents niveaux d'engagement des patients

NIVEAU DE PARTICIPATION



INFORMATION



CONSULTATION



COLLABORATION



**PARTENARIAT
CO-CONSTRUCTION**

**SOINS DIRECTS
(MICRO = CLINIQUE)**

L'utilisateur reçoit de l'information (diagnostic, traitement)

L'utilisateur est consulté sur leur perception

Décision partagée portant sur les préférences thérapeutiques

Prise de décision par les usagers en fonction de ses objectifs de vie, plan d'intervention interdisciplinaire

**QUALITÉ ET ORGANISATION DES SERVICES
(MESO=ORGANI.)**

Documents donnés aux usagers portant sur leur maladie

Groupe de discussion sur des thèmes particuliers

Création de comités où sont présents des usagers

Co-constructions de services, programmes, démarches d'amélioration continue de la qualité

**POLITIQUES DE SANTÉ
(MACRO=POLITIQUE)**

Centre d'information pour les usagers/médias

Groupe de discussion pour recueillir l'opinion

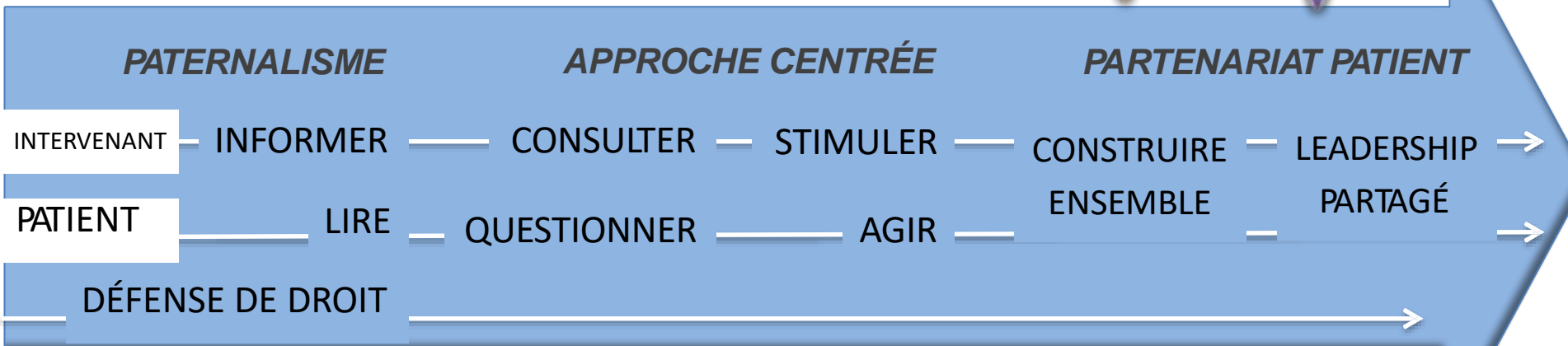
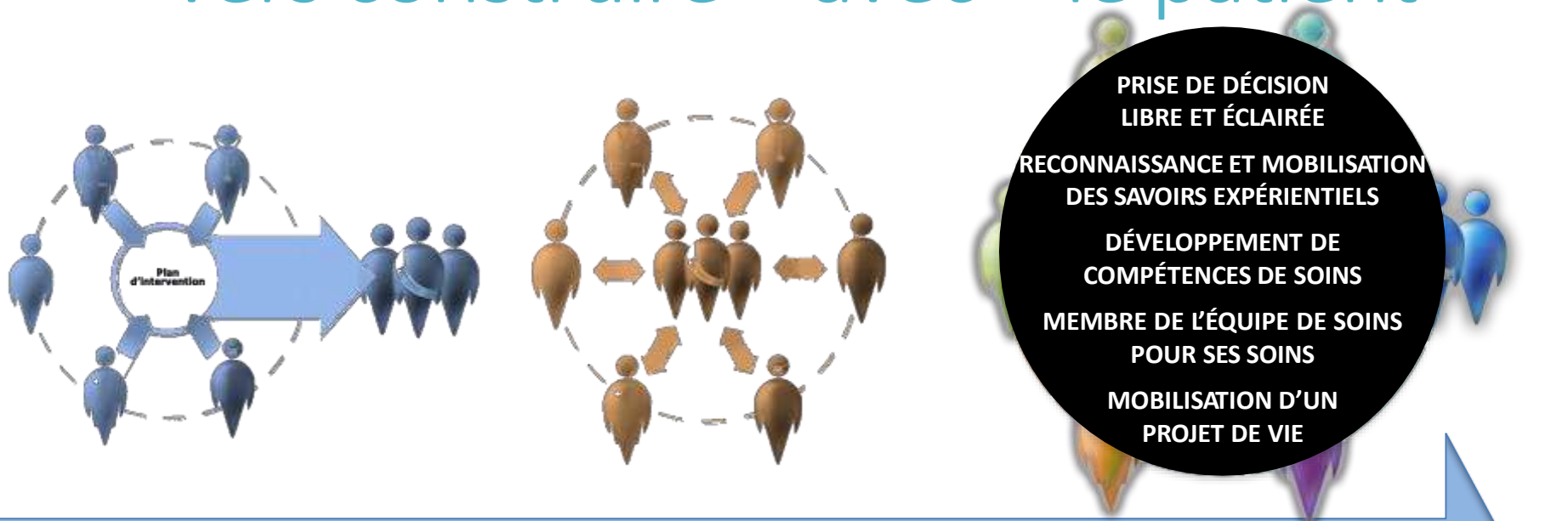
Recommandations faites par des groupes usagers sur priorités santé

Co-construction avec des usagers/citoyens de politiques favorables à la santé

FACTEURS INFLUENÇANT L'ENGAGEMENT PATIENT :

Croyance, littératie, éducation, organisation, culture, pratiques, société, normes, réglementations, politiques

De construire « pour » ... vers construire « avec » le patient



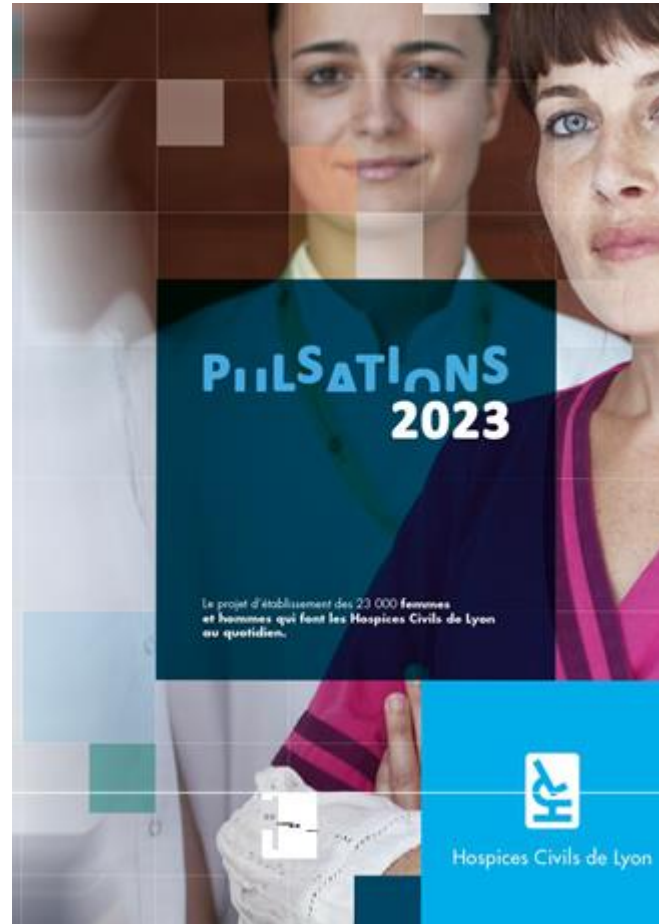
Évaluation

(DCPP, 2014; Pomey et al. 2015; Lebel et al. 2016)

- 26 équipes au travers du Québec
- Pour la haute direction: un changement de culture qui favorise la collaboration entre gestionnaires, médecins et patients.
- Pour les équipes, cela leur a permis de :
 - 1) redonner du sens à leurs activités et de mieux percevoir l'impact qu'ils ont sur les patients et leurs proches dans leurs interactions quotidiennes
 - 2) renforcer le travail d'équipe en obligeant les intervenants à se consulter et à orienter leurs actions en fonction du projet de vie des patients.
- Pour les patients, leur participation a permis de :
 1. mettre à profit leur expérience pour d'autres patients ayant senti un accueil et du respect par les intervenants
 2. donner du sens à leur histoire en transcendant une expérience difficile en une expérience constructive et valorisante.

Direction Collaboration et Partenariat Patient (DCPP). Programme Partenaires de soins : rapport d'étape (2011-2013) et perspectives. Montréal : Université de Montréal, Direction collaboration et partenariat patient; 2014. Available at: http://medecine.umontreal.ca/doc/PPS_Rapport_2011-2013.pdf

Projet d'établissement des HCL



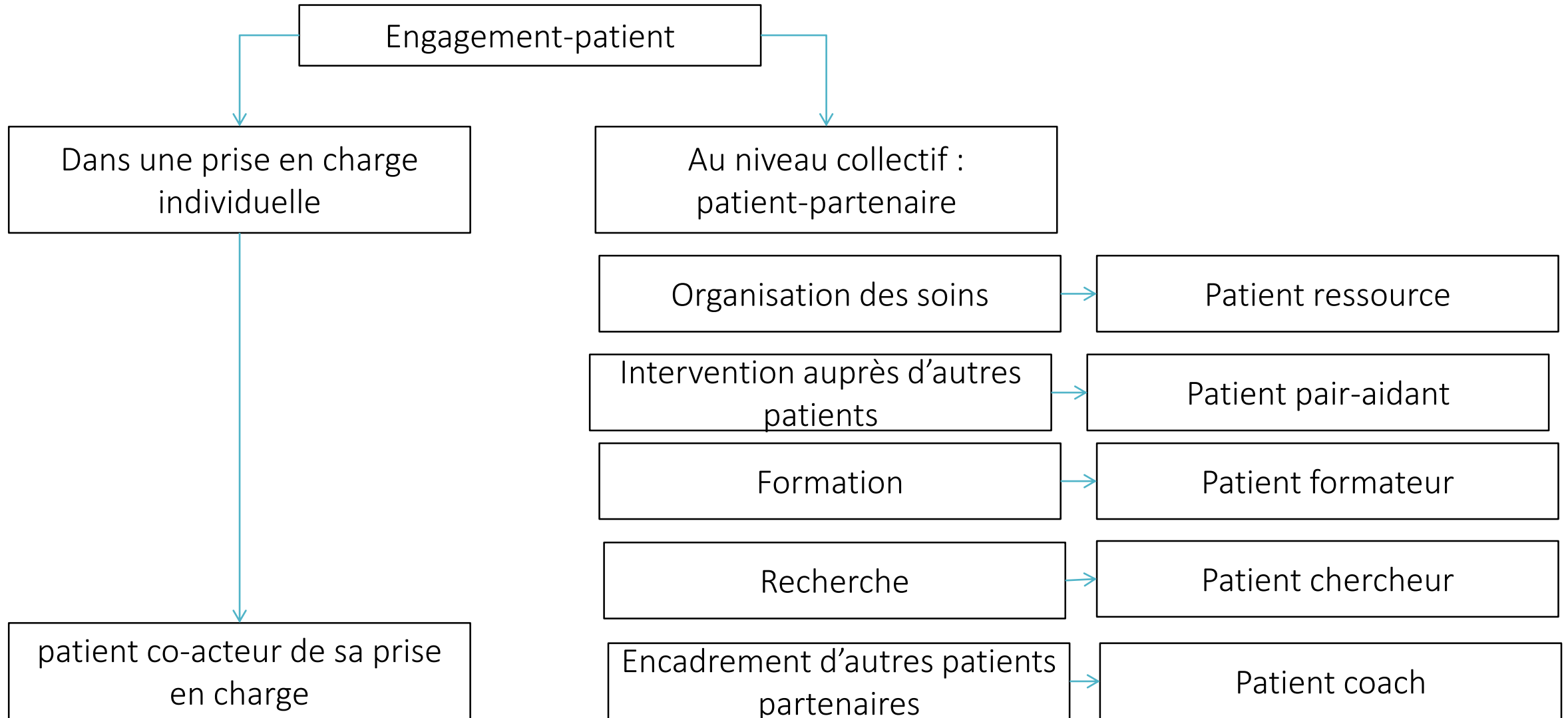
AMBITION 2 : FAIRE EQUIPE... AVEC NOS PATIENTS

Renforcer la personnalisation des prises en charge

Résolument orientés vers l'exigence de mieux prendre en compte les attentes de leurs usagers, les Hospices Civils de Lyon portent en clé de voûte de leur projet d'établissement l'amélioration de la personnalisation des prises en charge. Convaincus que nul mieux que les patients eux-mêmes peuvent faire part de leurs attentes, les Hospices Civils investissent le développement de l'expérience patient, dans l'ensemble des dimensions d'organisation interne.

Dans un contexte de multilatéralisme des prises en charge où la coordination entre acteurs est essentielle, les notions d'organisation des parcours et celle de l'engagement des patients sont indissociables. Ces deux dimensions seront étroitement associées dans l'ensemble des projets accompagnés dans le cadre du projet stratégique qui visent le « mieux prendre soin ». Écouter, coordonner pour fluidifier les interfaces, adapter nos organisations en fonction des différentes situations de soins, mais aussi penser le « juste soin » tels sont les objectifs stratégiques que se fixent les Hospices Civils de Lyon pour tenir leur promesse.

Participation des patients



Merci de votre attention

