



Séminaire « Certification HAS : parcours - territoire – usagers »

Comment promouvoir l'engagement patient dans la nouvelle certification ?

Le Mans - 30 mai 2022



L'ENGAGEMENT PATIENT

Exercice des droits fondamentaux = condition impérative

positionnement du patient en tant qu'acteur de sa prise en charge →
largement promu comme facteur de l'efficacité du soin

FAVORISER L'ÉMERGENCE D'UN PATIENT PARTENAIRE :

- partenaire des **professionnels de santé** pour sa prise en charge individuelle (partage de la décision sur le projet de soins, implication dans les soins, expression de son point de vue sur son expérience... et sur le résultat)
- partenaire des **structures de soins à l'échelon collectif** au-delà de l'action et l'implication des RU (patient expert, pair aidant, formateur, enseignement universitaire, protocole de recherche...)

L'engagement patient est un des enjeux structurant du référentiel

La **participation des RU** à l'évaluation interne, si l'établissement décide d'en réaliser une.

L'**implication des RU** lors de la visite de certification.



Fiche pratique opératoire_IU5

Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers

Cibles prioritaires **EV/RU**

De quoi parlons-nous ?

Toute forme d'action, individuelle ou collective, au bénéfice de leur santé, leur bien-être ou leur qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs.

Engagement conjoint :

- des professionnels et des décideurs
- des patients et usagers

**Meilleur service rendu aux personnes concernées
Augmentation de leur pouvoir d'agir.**

Vision à plusieurs niveaux :

- Engagement dans le soin et l'accompagnement
- Engagement dans l'amélioration des pratiques et des organisations
- Engagement dans l'enseignement et la recherche.



par



Quels sont les enjeux ?

- **Contribution à la qualité des soins.**
- **Patient partenaire des professionnels de santé pour sa prise en soins individuelle**
 - information des usagers
 - participation au projet individuel de soins
 - expression sur son retour d'expérience
- **Patient partenaire des structures de soins à l'échelon collectif**
 - recueil de son expression
 - appui sur son expertise
 - recherche de sa contribution
- **Implication des RU et des associations de patients au sein de l'établissement**
 - respect des droits (*cf. 45 minutes de décryptage*)
 - contribution aux démarches d'amélioration de qualité et sécurité des soins.



par

En quoi la certification répond aux enjeux de la thématique ?



par

Pilotage

- Promouvoir toutes les formes de recueil de l'expression du patient (3.2-01).
- Promouvoir les actions mobilisant l'expertise des patients (3.2-02).
- Assurer l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement (3.2-11).
- Soutenir toute initiative de prise en compte du point de vue du patient (3.7-02).

Actions

- Délivrer des messages au patient renforçant sa capacité à agir pour sa santé (1.1-05).
- Mettre en œuvre des actions d'information, éducatives, de formations destinées au patient favorisant son implication dans sa prise en charge (1.1-06).
- Impliquer les proches et/ou aidants dans la mise en œuvre du projet de soins (1.3-01).

Évaluation

- Recueillir l'expérience et la satisfaction du patient (1.1-17).
- IQSS e-Satis.



Le patient partenaire pour sa prise en soins individuelle



par

1. Le patient partenaire pour sa prise en soins individuelle

Information

- Modalités adaptées à la nature des informations et aux personnes considérées dans leur singularité
- Fonctionnement de l'ES
- État de santé et projet de soins proposé
- Accueil et accompagnement de l'entourage
- Lieux et personnes ressources (RU, associations, bénévoles, ...)

Participation au projet individuel de soin

- Collaboration avec les différents professionnels (médicaux, paramédicaux, équipes de soins, ...)
- Adaptation du vocabulaire, des outils
- Participation aux choix diagnostiques, thérapeutiques, solutions alternatives, ...
- Recueil du consentement ou du refus des soins. Informations visant l'adhésion aux soins le cas échéant

Expression sur son retour d'expérience

- Échanges facilités de son ressenti auprès des équipes de soins
- Connaissances des dispositions de gestion des plaintes et réclamations (courriers, mails, ...)

Quel niveau d'engagement du patient ?

- Quel niveau de partenariat développé avec les professionnels pour sa prise en charge individuelle ? Sur la participation à son projet de soins (choix diagnostiques et thérapeutiques)
- Quel niveau de contribution à l'organisation des soins ?
- Quel retour d'expérience sur sa prise en charge ?

Quel niveau d'information ?

- Sur son état de santé
- Sur l'accueil et l'accompagnement de son entourage
- Sur les coordonnées des représentants des usagers

Quelle mobilisation des représentants des usagers ?

Le patient partenaire des structures de soins à l'échelon collectif



par

2. Le patient partenaire des structures de soins à l'échelon collectif

Recueil de son expression

- Enquêtes de satisfaction
- Courriers de réclamation et plaintes
- Groupe focus, groupe de pairs
- Méthode d'évaluation comme le patient traceur

Appui sur son expertise

- Dans le parcours de soins : accompagnement par des pairs (aidance, éducation, médiation en santé, ...) et dans les programmes d'ETP
- Dans les formations : sensibilisation des professionnels aux outils et méthodes de communication du témoignage à la co-construction, à l'intervention jusqu'à l'évaluation

Recherche de sa contribution

- Dans les projets d'amélioration de la QSS :
 - exploitation des retours d'expériences du/des patients (courriers, PREMS, PROMS, patient traceur, déclaration EGIAS)
 - contribution à des projets, à des évaluations
- Dans les projets de recherche :
 - inclusion des patients dans les essais cliniques
 - contribution du/des patients à des protocoles de recherches
 - relecture de documents destinés aux patients et usagers

Recueil de l'expression du patient

- Questionnaires de satisfaction ou d'expérience
- Méthode du patient traceur
- Appui sur l'expertise patient dans le parcours de soins et dans les formations
- Contribution des patients dans les projets d'amélioration de la qualité des soins
- Contribution dans le cadre des projets de recherche.



L'implication des représentants des usagers et des associations de patients



par

3. L'implication des représentants des usagers et des associations de patients

Engagement de l'ES pour soutenir le partenariat avec les RU & associations de patients

- Sollicitation
- Information dans un langage accessible
- Écoute
- Inscription dans une réelle dynamique
- Accès aux résultats
- Force de propositions
- Avis pris en compte

Exemple de démarches d'intégration de l'expertise du patient

- Actions de sensibilisation et d'information auprès des patients
- Projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (accueil, locaux, signalisation)
- Analyse des plaintes, réclamations, EIG, EIAS, questionnaires de satisfaction, e-Satis (résultats et verbatim)
- Projet des usagers articulé avec le projet médical et soignant

Quel engagement des représentants des usagers et des associations de patients ?

- Actions de sensibilisation et d'information auprès des patients
- Projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients
- Analyse des plaintes, réclamations EIG, EIAS,
- Questionnaires de satisfaction, indicateurs e-Satis
- Articulation du projet des usagers avec le projet médical et soignant

QualiBULES #2

La voie prometteuse de l'engagement des patients et des usagers pour la qualité et sécurité des soins



par

QualiBules #2 - 2021 www.qualirel.com

La voie prometteuse de l'engagement des patients et des usagers pour la qualité et sécurité des soins
De l'information au partenariat

10 L'Émergence du patient-acteur dans la sécurité des soins en France

18 Le patient, membre de l'équipe pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

26 Le nécessaire ensemble leadership et contexte organisationnel pour l'épanouissement du partenariat avec le patient

Sommaire

10 L'Émergence du patient-acteur dans la sécurité des soins en France

18 Le patient, membre de l'équipe pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

26 Le nécessaire ensemble leadership et contexte organisationnel pour l'épanouissement du partenariat avec le patient

39 Conclusion

42 Références bibliographiques