

# Etats généraux 2022

L'Expérience Patient,

*Et vous ?*

## La certification

## ATELIER

1

### Contexte

Dominique, Représentant des Usagers d'un Centre Hospitalier de taille moyenne, a récemment participé à un webinaire de France Assos Santé sur la nouvelle Certification. Nommé depuis 2020, il découvre le fonctionnement d'une Commission des Usagers et de la démarche qualité, qu'il ignorait jusqu'alors.

Par curiosité, Dominique décide de questionner la Responsable Qualité sur l'avancement de cette certification. La Responsable annonce alors que la visite aura lieu dans 6 mois et qu'ils ont justement besoin des RU.

Volontaire, Dominique accepte sans trop savoir à quoi s'attendre, et en prévision, contacte France Assos Santé PACA.

Lors de la première réunion de préparation à la certification, l'établissement demande à Dominique de porter les actions suivantes :

- Projet des usagers
- Participer à 3 entretiens "patient traceur"
- Animer les différentes formes d'engagement patients intervenant dans l'établissement (association, patients experts, pairs aidants).

Un peu perdu, Dominique sollicite des RU d'autres établissements rencontrés lors de formations.

La tâche est grande et cela aurait été plus simple d'être mobilisé bien avant.

### Questions

**Vous êtes RU dans un établissement, comment organisez-vous la concertation en lien avec les autres parties prenantes (patients, pairs aidants, associations de patients, aidants) ?**

**En dehors de la visite de certification, que proposeriez-vous pour que l'engagement patients soit intégré dans la phase d'évaluation interne de l'établissement, et de façon plus générale dans la démarche qualité et sécurité des soins ?**

## Les retours du groupe

### **Vous êtes RU dans un établissement, comment organisez-vous la concertation en lien avec les autres parties prenantes (patients, pairs aidants, associations de patients, aidants) ?**

Pour le groupe, il est nécessaire, en amont de toute concertation officielle, de mieux connaître les parties prenantes et le contexte global d'intervention. Pour cela, il faut prendre le temps de s'approprier le projet d'établissement, connaître les conventions de partenariat existant entre les associations de patients et l'établissement, et avoir les coordonnées des référents de ces associations.

Le groupe propose comme principales modalités de concertation :

- Avoir un seul et même lieu dans l'établissement mis à disposition des parties prenantes afin de tisser des liens, échanger sur les activités respectives et éventuellement tenir ensemble des permanences d'informations ouvertes aux usagers.
- Se réunir régulièrement en mettant à l'ordre du jour des points de travail communs.

### **En dehors de la visite de certification, que proposeriez-vous pour que l'engagement patients soit intégré dans la phase d'évaluation interne de l'établissement, et de façon plus générale dans la démarche qualité et sécurité des soins ?**

Le groupe s'est accordé sur les points suivants :

- Partager un espace commun mis à disposition par l'établissement. Ce lieu serait visible et accessible aux usagers pour les informer et recueillir leurs expériences patients
- Tisser des liens avec les professionnels de l'établissement, pour arriver à construire un véritable dialogue allant au delà d'une simple communication. Le fait de participer à des formations ou événements communs permet de croiser les différents regards et de faire émerger des actions plus collaboratives.
- Intégrer au sein des Commission des usagers les référents des associations de patients
- Mener régulièrement des enquêtes sur les droits des usagers
- Travailler avec toutes les parties prenantes les projets de vie/séjour des patients
- Mieux connaître et partager les différentes méthodes utilisées dans la certification (parcours traceur, patient traceur) : en se formant régulièrement, en s'appropriant petit à petit ces méthodes
-

## Contexte

Un établissement de santé de proximité (CH), sur un bassin de vie de 25000 personnes dispose d'une offre à vocation addictologique (lits de cure).

Le responsable qualité/les RU souhaitent impulser un projet des usagers, car ils ont vu qu'un CHU du coin en avait fait un avec un très grand nombre d'acteurs impliqués. L'objectif est de travailler avec tous les usagers pour faire du CH un vrai lieu d'accueil convivial et de qualité.

A la première réunion, se pose la question de qui inviter :

- Les RU présents depuis 8 ans qui participent très activement à la certification
- Des pairs aidants en addictologie qui interviennent dans le service et qui sont toujours partants. Ils ont changé de nom récemment et se font appeler « patients partenaires en addictologie »
- Les associations d'usagers conventionnées avec l'établissement (5 assos)

Le responsable lance les invitations à ces personnes en les mettant tous en copie.

### **Problème ? Des tensions se créent sur la légitimité des uns et des autres :**



Les RU sont partants, mais s'interrogent sur la légitimité des pairs aidants dont ils ne savent pas s'ils appartiennent à une association agréée. Ils n'exprimeraient que « leur point de vue individuel » qui ne serait pas « représentatif »



Les pairs aidants, de leur côté, trouvent que les RU sont « fermés » et ne connaissent pas « le terrain », notamment le « difficile vécu » des patients souffrant d'addictions

## Questions

**Y'avait-il d'autres manières d'organiser ou de préparer cette rencontre collective qui auraient pu limiter l'émergence de ces tensions ?**

**Vous êtes RU et/ou Patient partenaire, comment intervenez-vous dans cette situation de tensions naissantes pour faire en sorte que la volonté de contribuer de chacun puisse être entendue et intégrée à ce projet ?**

## Les retours du groupe

### **Y'avait-il d'autres manières d'organiser ou de préparer cette rencontre collective qui auraient pu limiter l'émergence de ces tensions ?**

Pour le groupe, il n'est pas envisageable d'informer par un mail groupé l'ensemble des interlocuteurs sans préciser le but du projet et ce que l'on attend de chacun d'entre eux.

Le groupe propose plusieurs modalités :

- Faire un mail individuel à chaque acteur (RU, Pair Aidant, Associations) en précisant le but de la réunion et du projet, présenter tous les interlocuteurs, leur rôle ainsi que les missions de chacun.
- Organiser une réunion en présentiel afin de lever les incompréhensions sur le rôle et les missions de chacun (pourquoi pas faire des scénette "Vis ma Vie" de RU ou Pair aidant).

Il est important avant de débiter ce projet des usagers de recueillir le ressenti de chacun ainsi que leurs degrés d'implication...

### **Vous êtes RU et/ou Patient partenaire, comment intervenez-vous dans cette situation de tensions naissantes pour faire en sorte que la volonté de contribuer de chacun puisse être entendue et intégrée à ce projet ?**

Le groupe s'est accordé sur les points suivants :

- Relativiser sur la situation : Tout le monde est là dans un but commun, la prise en compte de la parole des usagers pour une meilleure prise en charge,
- Expliquer le projet à chacun et son rôle à jouer,
- Redéfinir les missions. C'est au responsable qualité de l'établissement d'intervenir et pas aux RU ni au Patient Partenaire.
- Utiliser des outils afin de créer une réelle collaboration permettant ainsi de rassembler les idées de tous, de travailler sur la complémentarité de chacun.