

**Document
ressource**

IMPLIQUER LES USAGERS DANS LES MAISONS DE SANTÉ



Co-construction entre France Assos Santé Bretagne et CAPPs Bretagne*

CAPPs
BRETAGNE

**France
Assos
Santé**
La voix des usagers
Bretagne

DEFINITION



USAGER du système de santé

Utilisateur du système de santé :

Patient

Malade

Résident

Famille

Résidant

Aidant

...



MAISON DE SANTÉ PLURIDISCIPLINAIRE : MSP

Les maisons de santé sont des **structures pluriprofessionnelles** (forme juridique = personnalité morale) et constituées **entre professionnels de la santé et auxiliaires médicaux**.

C'est un espace de travail commun entre professionnels.

Les professionnels de santé exerçant en leur sein (*essentiellement des professionnels libéraux*) doivent élaborer **un projet de santé** attestant de leur exercice coordonné, c'est à dire des coopérations auxquelles ils s'engagent pour répondre aux besoins des usagers



CENTRE DE SANTÉ : CDS

Les centres de santé sont des structures sanitaires de proximité à tarifs opposables (respect des tarifs de l'assurance maladie). Ils doivent élaborer un **projet de santé** attestant de leur exercice coordonné qu'ils transmettent à l'agence régionale de santé (ARS) en même temps que leur règlement intérieur.

Ils sont appelés à conclure avec l'ARS un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens préalablement à tout versement d'une aide financière par l'agence.

On compte plus de 2200 centres de santé (dont 455 pluriprofessionnels). A l'exception des centres de soins infirmiers, ils sont implantés majoritairement en milieu urbain.



POLE DE SANTÉ

Un pôle de santé est **un regroupement de professionnels de santé** unis par les mêmes règles et objectifs de fonctionnement que ceux d'une maison de santé, mais avec un exercice dans et / ou hors les murs.

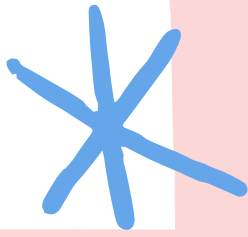
La constitution d'un pôle de santé induit systématiquement la constitution concomitante d'une communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) : https://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/IGAS2018-041R_.pdf

SOMMAIRE



Pourquoi et pour quoi ?

Page 2



Comment ?

Pages 3 à 6



Et à long terme ?

Page 7



Témoignages de patientes

Pages 8 à 12



Témoignages de professionnels

Pages 13 à 17



Exemples concrets

Page 18

Et le glossaire en page 21



Pourquoi ?

Depuis plusieurs décennies, les usagers du système de santé s'impliquent dans l'élaboration des politiques de santé, la prise de décision dans les instances hospitalières ou de santé publique et la participation aux soins (pair-aidance, accompagnement dans les parcours...)

L'engagement de ces personnes (*patient, représentant associatif, aidant...*) démontre leur envie de participer aux questions de santé, à l'organisation du système de santé.

Leur implication dans les soins primaires (*médecine de 1er recours*) est la poursuite de cette volonté (implication dans la gouvernance des structures, animation de la dynamique associative, partenariat dans les soins...).



La démocratie en santé



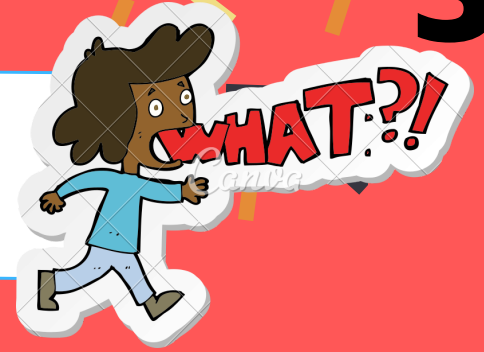
Pour quoi ?

- Pour faciliter le développement des pouvoirs d'agir des usagers sur leur santé et le système de santé
- Pour recueillir les attentes et besoins des habitants du territoire afin d'ajuster les soins et services de santé
- Pour faire des propositions sur des projets ou au niveau du fonctionnement de la MSP
- Pour favoriser le partenariat entre les usagers et les professionnels





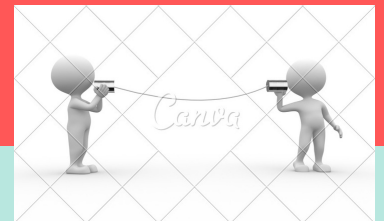
Comment ?



Eléments permettant d'identifier un usager partenaire

Identifier des personnes ayant :

- une **expérience** avec la maison de santé
(patient, proche ou membre de la famille suivi dans ce lieu...)
- **envie** de participer, de s'impliquer
- une **attitude constructive**
(comportement positif qui vise l'amélioration)
- une capacité à **se distancier** de sa propre expérience
(lorsqu'il s'agit notamment d'accompagner ou d'agir pour autrui)
- des **disponibilités**



Mais...comment lui dire ?

"Nous souhaitons impliquer - intégrer des patients et/ou aidants dans la vie de notre maison de santé.

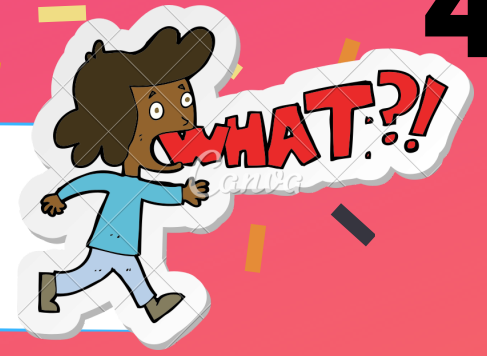
Seriez-vous intéressé.e ?

Il s'agit de participer aux projets - actions - réunions afin d'apporter le "regard" et l'expérience des patients - aidants

Pouvons-nous en discuter ensemble, avec les autres patients et professionnels intéressés ?"



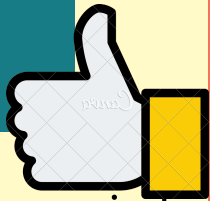
Comment ?



Proposition d'une affiche en salle d'attente :



La vie de votre maison de santé vous intéresse ?



- Vous souhaitez être présent pour œuvrer en partenariat avec les professionnels ?
- Participer aux projets, aux actions... ?
- Porter la parole et les besoins des patients, familles, aidants ?



**Nous recherchons des patient.e.s,
aidant.e.s, intéressé.e.s**

**Cette
proposition
est
pour vous !**

N'hésitez pas à laisser
un message à l'adresse

.....



Comment ?



Et pourquoi pas une plaquette en salle d'attente :

Recto



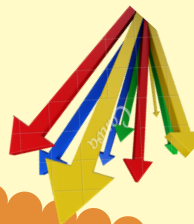
La vie de votre maison de santé
vous intéresse ?

- Vous souhaitez être présent pour œuvrer en partenariat avec les professionnels ?
- Participer au projet, aux actions... ?
- Porter la parole des patients, familles, aidants ?



Verso

Nous recherchons des
patient.e.s,
aidant.e.s, intéressé.e.s



N'hésitez pas à laisser
un message à l'adresse
.....

Retrouver la version détachable à la fin de cette boîte à outils

Et une fois que le patient se propose ?

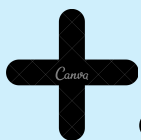
Le rencontrer pour :

➔ Qu'il précise pourquoi il souhaite s'engager

➔ Approfondir avec lui ce que chacun (patient, équipe) souhaite, envisage...

➔ Échanger sur les besoins des uns et des autres en matière d'implication, de partenariat...

➔ Commencer à discuter du fonctionnement : la rencontre avec le reste de l'équipe, les prochaines rencontres, les horaires possibles, les actions / projets...



Si vous avez plusieurs patients :
organiser une rencontre tous ensemble !





Et à long terme ?

Comment favoriser leur implication ?

**Les recettes
de partenariat
qui fonctionnent
bien :**

**Prévoir
un temps
d'échange
avant**

**Identifier la
complémentarité
de chacun**

**Prévoir
des temps
conviviaux**

**Bien informer les
patients sur leur
implication**
*(sur la nature et
l'envergure de
l'implication)*

**Etre vigilant
au langage
utilisé**

**Se mettre d'accord
sur le cadre de la
participation**
*(éthique,
confidentialité, écoute,
bienveillance...)*

**Clarifier les
rôles des
personnes du
groupe**

**Impliquer les
personnes
dès la
coconstruction
du projet**

**Utiliser une
méthode
d'animation de
réunion
participative**



Les acteurs de terrain nous parlent !

Témoignages
de patientes
impliquées
dans une maison
de santé

Pascale
Lambrech,
MSP
Les rives du
Jarlot

Irène
Pico-Philippe,
MSP
Ouest cap
Sizun

**EXTRAITS DE LEURS PROPOS
RECEUILLIS EN SEPTEMBRE 2021**

MSP Les rives du Jarlot :
communes de
Plougonven/Plourin-lès-
Morlaix
avec une trentaine de
professionnels de santé

MSP Ouest cap sizun :
communes d'Audierne, Esquibien,
Cléden-Cap-Sizun, Goulien, Plogoff,
Plouhinec et Primelin
avec une soixantaine de
professionnels de santé



Comment s'est mis en place votre engagement dans la MSP ?

Pascale : J'étais suivie par plusieurs professionnels de la MSP en tant que patiente et lorsque j'ai commencé à me former en éducation thérapeutique du patient (ETP) en 2019, j'en ai discuté avec mon médecin traitant, la coordinatrice du pôle et d'autres professionnels qui ont suivi mes formations et implications diverses.

Irène : Je n'étais pas patiente de cette MSP, j'ai rencontré la coordinatrice de la MSP lors d'une journée sur l'éducation thérapeutique à Quimper. La MSP venait juste de créer un programme d'éducation thérapeutique et la coordinatrice était vivement intéressée pour y intégrer une patiente-experte. J'ai rencontré l'équipe quelques semaines plus tard et ai participé au démarrage du programme.



Pourquoi vous êtes-vous investie ?

Pascale : Cet investissement est motivé par une envie de partager ce que j'ai pu accumuler comme connaissances, autant dans mon parcours de soin qu'au travers de diverses formations sur lesquelles je me suis investie, afin de contribuer à l'amélioration de cette passerelle entre les patients et les soignants.

Irène : J'ai passé plusieurs diplômes en éducation thérapeutique, ce qui a été une étape cruciale dans mon processus de reconstruction après plusieurs années sans activité. Le fait de rejoindre une MSP répond totalement à mon désir de travailler en équipe, de porter la parole des patients auprès des soignants, de contribuer au développement du partenariat patient-soignant et à la prise de conscience des patients de leur pouvoir d'agir eux-mêmes. Et je n'ai pas honte de dire que mon engagement contribue à mon épanouissement personnel !

? Concrètement, en quoi consiste votre engagement ?

Pascale : Mon engagement peut revêtir différents aspects. En ce qui concerne notre programme ETP* sur la douleur chronique, j'en suis la coordinatrice principale et je partage ce rôle avec une kinésithérapeute. D'autre part il y a des projets autour du cancer du sein auquel je participe désormais aussi (Les Seins Sans Pépins), des projets dans le domaine de la vaccination...



Irène : Je participe à toutes les étapes du projet ETP* : j'aide à sa coordination, je co-construis et co-anime les séances, effectue les bilans initiaux et de fin de programme et émets des avis quant à l'évolution. J'assiste aux réunions concernant d'autres projets et je fais des propositions de formation.

? Coopérez-vous avec des associations de patients ou d'usagers ?

Pascale : Je collabore avec une association de formation en partenariat de soin (AFPS) qui a pour but de faire émerger la notion de partenariat en formation initiale et continue de professionnels de santé.

J'ai collaboré à l'élaboration d'un document de travail au sein de la haute autorité de santé sur le maintien à domicile des patients atteints de maladies neurodégénératives.



Irène : Je suis membre de l'AFPric (Association française des polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques) dont je suis administratrice et déléguée du Finistère en Bretagne. Et d'autre part, je suis également membre de l'AFPS* ce qui me permet de promouvoir, au niveau de la MSP* des actions de formation en lien avec le partenariat de soin.

? Que diriez-vous à des professionnels d'une MSP qui réfléchiraient à intégrer des patients / aidants pour les aider dans leur décision ?

Pascale : Que les patients peuvent parfois leur faire gagner du temps et que nouer une relation de partenariat peut faire émerger une réelle dynamique satisfaisante aussi bien en termes de projets que de facilitation de mise en place de ceux-ci.

Irène : Qu'ils peuvent être aussi bien formés (ou le devenir) dans certains domaines comme l'ETP*, qu'ils peuvent les faire bénéficier de leurs partages d'expériences en tant qu'usagers mais aussi en tant que personnes ressources formées à part entière, et que leur regard de patients / aidants constitue une véritable plus-value dans l'élaboration et la mise en oeuvre de leurs projets.

? Avez-vous rencontré des difficultés ?

Pascale : Il n'y a pas eu de réelle difficulté car nous avons aussi identifié les points de vigilance en amont et avons appris à faire connaissance sur de "petits" projets, au fur et à mesure avant de nous engager sur de plus grosses réalisations. Au début de la collaboration cependant, certains professionnels avaient avoué avoir eu peur de ne plus être "libres" de parler si une patiente était présente. Ce qui a été levé dès les premiers temps de réunion.

Irène : Je n'ai rencontré aucune difficulté, j'ai été accueillie très chaleureusement et je fais véritablement partie de l'équipe.



Quelles sont les conditions de réussite d'un tel engagement ?

Pascale : Il est nécessaire d'être très clair sur les motivations : aussi bien du côté "patient" "usager" ou "aidant" et d'avoir identifié ce qu'on attend d'un tel engagement. De même, pour les équipes en MSP, il est utile d'en discuter pour savoir quelles sont les réelles attentes de telles collaborations.

Irène : Pour moi les conditions de réussite sont :

- l'usager a le désir de s'impliquer dans le fonctionnement du système de santé en général et des soins primaires en particulier
- Il va à la rencontre des professionnels et des autres usagers de son territoire
- il a une "vraie" place au sein de l'équipe de professionnels : qu'il se sente dans une position d'égal à égal afin qu'il ait confiance en lui et en la parole qu'il porte.

**Retrouvez l'intégralité du témoignage de
Pascale et d'Irène
sur notre site internet avec le lien suivant :**

**[https://bretagne.france-assos-
sante.org/2021/10/12/2-patientes-partenaires-en-
maison-de-sante-nous-expliquent-leur-
engagement/](https://bretagne.france-assos-sante.org/2021/10/12/2-patientes-partenaires-en-maison-de-sante-nous-expliquent-leur-engagement/)**



Les acteurs de terrain nous parlent !

**Témoignages
de professionnels
de santé
d'une maison
de santé**

**Françoise
Poissonneau,
Marie-Anne di
Bianco, Pauline
Mélois
MSP
Questembert**

**Margot
Diguerher,
Emmanuel Allory
MSP
Villejean-
Beauregard**

MSP Questembert :
commune de
Questembert et
alentour
avec 25 professionnels

**MSP Villejean-
Beauregard :**
Nord de Rennes
avec 93 professionnels

Françoise Poissonneau
Psychologue

Relecture par :
Pauline Mélois
Médecin généraliste
Marie-Anne Di Bianco
Patiente ressource

Margot Diguerher,
podologue
Emmanuel Allory
Médecin généraliste



Comment s'est mise en place l'implication des usagers dans votre MSP ?

Au sein de notre MSP, nous avons développé un projet d'ETP ayant pour objectif de soutenir les personnes abstinentes aux addictions et nous avons naturellement pris contact avec des associations du territoire.

Nous leur avons présenté le projet afin qu'elles puissent en faire la promotion au sein de leur réseau mais également qu'elles puissent s'y impliquer. (MSP Questembert : MSPQ)

Margot : Il avait été décidé en bureau de créer un "collège" des usagers au conseil d'administration.

Emmanuel : De façon progressive avec des usagers "leaders", médiateurs entre les structures politiques (conseil de quartier), les structures santé et les structures médico-sociales (CDAS*, CMP*).

Au sein de la MSP des professionnels de santé "leaders" ont porté ce changement.



Où et pour quels types d'actions ces usagers sont-ils impliqués ?

Ils sont impliqués dans le programme d'ETP : ils participent à son organisation, coaniment des ateliers, font des entretiens motivationnels puisqu'ils se sont formés avec les professionnels de la MSP. MSPQ

Margot : Participation aux réunions de travail au même titre que les professionnels de santé, présence au bureau, conseil d'administration, assemblée générale...

Emmanuel : L'intégration des usagers se situe :

- au niveau institutionnel : membres de l'association, conseil d'administration et bureau de l'association
- possibilité d'un statut de sympathisant pour l'adhésion
- implication sur des projets ponctuels, atelier ETP

? Aviez-vous des appréhensions ou questionnements relatifs à l'implication d'usagers dans la MSP ?

Pas vraiment d'appréhension, nous nous demandions plutôt comment ça allait se passer, comment l'articulation avec les professionnels allait se mettre en place, comment les aider à trouver la juste distance entre leur propre histoire et le fait d'accueillir celle d'autres personnes. MSPQ

Margot : Au début, je me suis questionnée sur la possibilité de travailler ensemble et d'avoir une "valeur ajoutée". Aujourd'hui, pourtant faire sans eux est inenvisageable.

Emmanuel : oui et non

Oui : car c'est un changement dans la relation de soin vers plus de partenariat, une "perte de pouvoir" des professionnels de santé.

Non : car la démarche se développe de plus en plus.

? Comment les usagers ont-ils été identifiés, contactés ?

Nous avons recherché les associations du territoire qui œuvraient sur la thématique du projet. Nous en avons rencontré 2 et l'une d'elles a plusieurs bénévoles impliqués. MSPQ

Margot : En éducation thérapeutique, la question leur a été directement posée.

Emmanuel : plusieurs "moyens" :

- Bouche à oreilles
- Rencontre dans le cadre des institutions (conseil de quartier, conseil citoyen)
- Patientèle des professionnels de la MSP
- recrutement entre usagers...



Que diriez-vous à des usagers que vous pensez pertinents pour s'impliquer dans la MSP et qui n'y ont peut-être jamais pensé ?

Qu'ils peuvent prendre une place active pour partager leur expérience et que ce partage enrichit les projets. Il est vrai que cela demande beaucoup de disponibilité, c'est un peu compliqué lorsque les usagers sont en activité.

Qu'ils peuvent ainsi partager leur parcours d'une autre manière que par le témoignage : les patients ont une expérience complémentaire du savoir des professionnels. MSPQ



Margot : Que les actions de santé que nous menons sont réalisées pour eux et qu'ils sont les mieux placés pour que ces dernières leur soient adaptées.

Emmanuel : Que l'engagement leur apporte sur un plan individuel (amélioration des connaissances du système de santé) et sur le plan collectif (défense des droits des usagers).



Que diriez-vous à des professionnels qui aimeraient impliquer des usagers dans la MSP et qui n'y ont peut-être jamais pensé ?

Que les usagers apportent un autre regard, complémentaire dans la prise en charge.

Que cela prend du temps mais que le travail en commun est très riche pour co-construire, coanimer avec les patients : c'est une super expérience !

Les patients apportent beaucoup que ce soit pour les professionnels, pour le projet mais aussi pour les autres patients qu'ils rencontrent dans les ateliers. MSPQ



Quelles sont, selon vous, les conditions de réussite d'un tel engagement ?

Les temps de rencontres sont très importants.

Faire la formation ensemble (patients et professionnels) est un vrai **+**
Il est préférable d'impliquer les usagers dès le début des projets et pas juste lors d'une vignette à un moment T.

La fluidité de la communication est essentielle.

Il ne faut pas rester sur les représentations de chacun (les patients des soignants et les soignants des patients). MSPQ



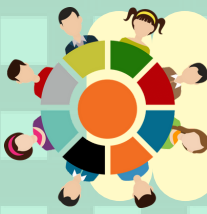
Margot : Changer les représentations des soignants sur les patients et inversement. Qu'il n'y ait aucun sentiment de hiérarchie, que tout le monde trouve sa place.

Emmanuel : Cet engagement nécessite des espaces d'échanges, des temps de rencontres avec une volonté partagée de travailler ensemble.

Il s'agit d'un changement de paradigme à embrasser par tous les acteurs.

Et l'usager, le patient, l'aidant... ça l'engage à quoi ?

Il peut ...



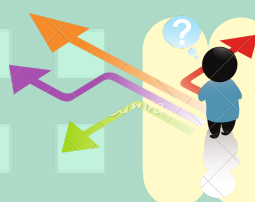
... participer aux réunions ou groupes de travail qui font évoluer la vie de la MSP et ses services



... participer à la conception d'un questionnaire de satisfaction



... participer à une semaine de dépistage



... participer à la gouvernance, aux choix institutionnels de la structure



... se former pour participer au programme d'éducation thérapeutique, co-animer des ateliers pour les patients...

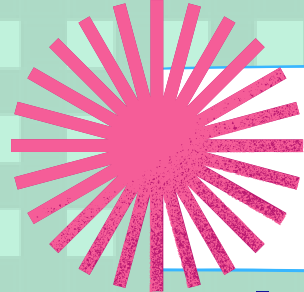


... échanger avec d'autres usagers



... Proposer des thématiques de travail partagées avec les professionnels

EXEMPLES





La vie de votre maison de santé vous intéresse ?

Vous souhaitez :

- Etre présent pour œuvrer en partenariat
avec les professionnels ?

- Participer aux projets, aux actions... ?



- Porter la parole des patients, familles,
aidants ?

**Nous recherchons des patient.e.s,
aidant.e.s, intéressé.e.s**



**Cette
proposition
est
pour vous !**

N'hésitez pas à laisser
un message à l'adresse

.....

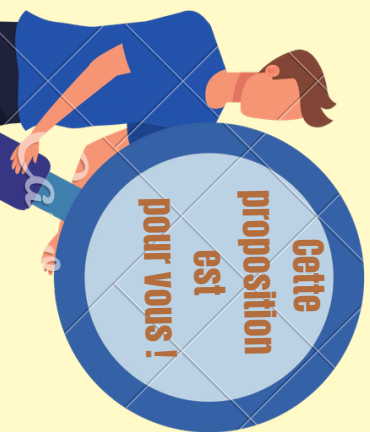




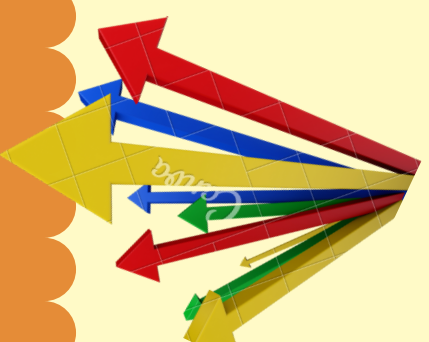
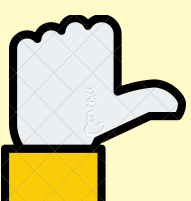
La vie de votre maison de santé vous intéresse ?

Vous souhaitez :

- Etre présent pour œuvrer en partenariat avec les professionnels ?
- Participer au projet, aux actions... ?
- Porter la parole des patients, familles, aidants ?



**Nous recherchons des
patient.e.s,
aidant.e.s, intéressé.e.s**



N'hésitez pas à laisser
un message à l'adresse
.....





GLOSSAIRE

AFPric : Association française des polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques

AFPS : Association de formation pour le partenariat de soin

CAPPS : Coordination pour l'amélioration des pratiques professionnelles en Bretagne

CDAS : Comité Départemental d'action sociale

CDS : centre de santé

CMP : centre médico-psychologique

ETP : éducation thérapeutique du patient

MSP : maison de santé

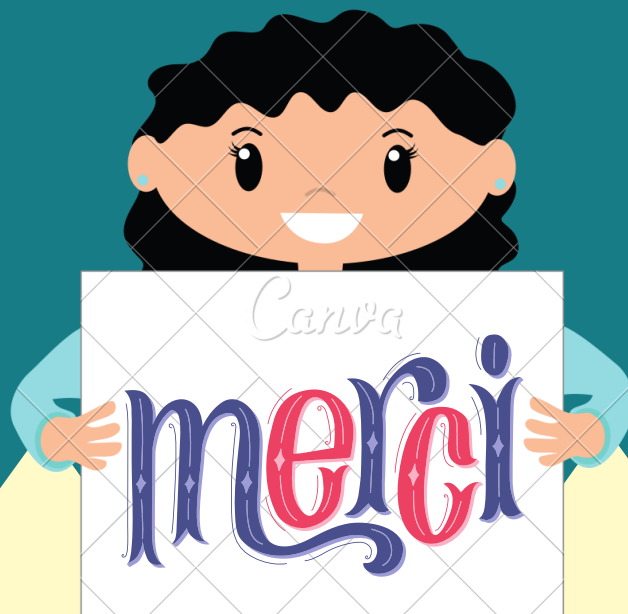




**Nous tenons à remercier toutes les personnes
ayant pu contribuer à la réalisation de ce
document :**

Allory Emmanuel, Di Bianco Marie-Anne,
Diguerher Margot, Lambrech Pascale, Melois Pauline,
Pico-Philippe Irène, Poissonneau Françoise,
Vervialle Alexis

Ainsi que l'Agence régionale de santé Bretagne
l'association Essort, l'association Géco lib, la MSP de
Questembert, la MSP de Gévézé, l'Inter URPS de
Bretagne, et la MSP Avenir Santé Villejean-Beauregard



QUI SOMMES-NOUS ?

CAPSS BRETAGNE

Structure régionale d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients

<http://gscappss.fr/wp-content/uploads/2021/06/PresentatioSRA-CAPSS-mai-20212.pdf>

120 Adhérents :

Etablissements de santé - Médico social

- Soutient et accompagne les établissements et les professionnels de santé de la région dans leur démarche qualité et gestion des risques.
- Anime des formations adaptées aux besoins des professionnels grâce à des méthodes participatives et innovantes.
- Organise des temps d'échanges de pratiques entre professionnels et usagers pour mutualiser les pratiques et partager les expériences

FRANCE ASSOS SANTÉ BRETAGNE

Collectif d'associations santé

<https://www.france-assos-sante.org/>

85 Adhérents :

Associations agréées du système de santé
Ainsi que les adhérents dans les délégations
régionales : 45 en Bretagne.

- Observe et veille au bon fonctionnement et à l'équité du système de santé
- Forme les représentants d'usagers
- Informe les usagers du système de santé sur leurs droits
- Communique ses constats et ses revendications



Pour nous contacter :



France Assos Santé Bretagne : bretagne@france-assos-sante.org ou 02 99 53 56 79
CAPSS Bretagne : GCS.CAPPS@chu-rennes.fr ou 02 99 28 37 81

**Pour améliorer
le système
de santé,
rien de tel qu'un**



**matin, midi
et soir.**

**France
Assos
Santé**
La voix des usagers

[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

Informations et actions sur france-assos-sante.org