

# ENQUÊTE

« PARTENARIAT AVEC L'USAGER »

Présentation





# ENQUÊTE « RECENSEMENT DES DÉMARCHES DE PARTICIPATION DANS LES ORGANISATIONS DE SANTÉ »

---

1. Présentation de l'enquête
2. Modalités de recueil et de participation
3. Questionnaire
4. Calendrier

# PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE





# CONTEXTE

---

## Evolution de la place des patients-résidents et leurs représentants dans le système de santé

- Représentation des usagers et les lois de 2002
- Programme national sur la sécurité des patients
- Ma santé 2022
- Initiatives de la Haute Autorité de Santé (création du service « engagement des usagers », création du conseil de l'engagement des usagers, rédaction de la recommandation sur l'engagement des usagers, part importante dans les démarches d'évaluation - cf la certification « patients, soignants un engagement partagé »).

## Des avancées même si beaucoup reste à faire notamment en termes de visibilité et de valorisation

- Nombreuses expériences et actions d'implication des patients et leurs représentants
- Souvent isolées, peu formalisées, peu connues/reconnues des professionnels



# CONTEXTE

---

- Promouvoir les pratiques collaboratives
- Mettre en lumière les initiatives entreprises au sein des organisations en santé



# OBJECTIFS

---

- Sensibiliser les professionnels aux démarches visant à impliquer les patients-résidents ou leurs représentants
- Recenser et décrire, dans les organisations de santé, les pratiques visant à impliquer les patients-résidents ou leurs représentants (représentants d'association, entourage des patients, représentants des usagers...)
  - La dispensation des soins et l'accompagnement,
  - La formation des professionnels de santé, futurs professionnels de santé et d'autres patients,
  - La recherche,
  - Les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Pour les valoriser et les partager entre professionnels



# CHAMP D'APPLICATION

---

Les organisations de santé de la Région  
(établissements de santé, structure médico-sociales et  
soins primaires)



# PUBLIC CIBLÉ

---

Les professionnels de santé et d'accompagnement exerçant dans les organisations en sanitaires, médico-sociales et de soins primaires





# RECUEIL DE DONNÉES

---

Etude descriptive via un questionnaire en ligne:

- 4 blocs de questions
  - Dispensation des soins et accompagnement
  - Formation/enseignement
  - Qualité et sécurité des soins
  - Recherche
- 1 bloc de question relative aux freins et leviers à l'implantation des démarches d'engagement des usagers dans les pratiques professionnelles



# RECUEIL DE DONNÉES

---

Réponses attendues uniquement aux questions des blocs concernés

Temps de remplissage estimé : 5 à 10 minutes



# RECUEIL DE DONNÉES

---

Le terme usagers regroupe les patients, les résidents, les bénéficiaires, les travailleurs ...



# LE GUIDE



février 2021

ENQUETE AUPRES DES PROFESSIONNELS DE SANTE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

## RECENSEMENT DES DEMARCHES DE PARTICIPATION DES USAGERS

Étude descriptive via un questionnaire en ligne

**Contexte :** il existe aujourd'hui une authentique volonté de poursuivre la réforme du système de santé dans le sens de la promotion de la participation des patients et de leurs représentants à chaque niveau de son fonctionnement, comme mentionné dans l'axe IV de la Stratégie nationale de santé à l'horizon 2022. La participation des patients / résidents est également un enjeu clef des évaluations externes sanitaires (certification « patient, soignant, un engagement partagé) et médico-sociales. Pour promouvoir les pratiques collaboratives en santé, cette étude vise à mettre en lumière les initiatives entreprises au sein des organisations de santé.

*Cette enquête a été adaptée par la FORAP (fédération des organismes régionaux et territoriaux pour l'amélioration des pratiques et organisations en santé) à partir de celle déployée dans les CHU de Nantes et de Rennes. Un grand merci à Lucie Malloggi, Yoann Mallet, Pascal Jarno et Léila Moret.*



### OBJECTIFS

- Proposer un état des lieux des pratiques professionnelles visant à favoriser la participation des usagers afin de valoriser les démarches à l'échelle interne.
- Réaliser un recensement régional des pratiques professionnelles visant à favoriser la participation le patient et ses représentants (représentants d'association, entourage des patients, représentants des usagers...) dans la dispensation des soins et l'accompagnement, la formation des professionnels de santé, futurs professionnels de santé et d'autres patients, la recherche, et les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

**CHAMP D'APPLICATION :**  
Les organisations de santé de la région (établissements de santé, structure médico-sociales et soins primaires)



### POPULATION

Les professionnels de santé et d'accompagnement exerçant dans les organisations sanitaires, médico-sociales et de soins primaires.



### RECUEIL DE DONNÉES À L'AIDE D'UN QUESTIONNAIRE

Il comporte :

- 4 blocs de questions explorant chacun une thématique : **dispensation des soins et accompagnement, formation / enseignement, qualité et sécurité des soins, recherche.**
- 1 bloc de questions relatives aux freins et leviers à l'implantation des démarches de participation des usagers dans les pratiques professionnelles.

Vous répondez uniquement aux questions des blocs qui vous concernent

## MODALITES DE PARTICIPATION ET DE RECUEIL DES DONNEES

- L'organisation de santé (établissement de santé, structures médicosociales, et de soins primaires) s'engage dans la campagne en transmettant le formulaire d'engagement ci-contre à la structure régionale d'appui (voir coordonnées ci-après) et en identifiant notamment le responsable de l'enquête
- La structure régionale d'appui transmet en retour un lien web pour accéder au questionnaire au responsable de la campagne désigné par l'établissement par mail.
- Le responsable de l'enquête dans l'organisation de santé (établissement de santé, structures médicosociales et de soins primaires) diffuse le lien web à tous les professionnels concernés.
- Chaque organisation de santé coordonne la saisie en ligne des questionnaires : lien web à destination des professionnels ou par le responsable de la campagne qui centralise et saisie les retours « papier ».

## ANALYSE DES RESULTATS



Le responsable de la campagne, à la fin de la période de recueil, génère automatiquement un rapport de résultats de son organisation.

La structure régionale d'appui compile les résultats de chaque organisation, de manière anonyme, et génère un rapport régional afin de :

- diffuser et mettre en lumière les différentes initiatives mises en œuvre sur la région,
- lister les leviers et les freins et identifier des pistes de travail pour mutualiser et construire au niveau régional des projets de participation des usagers (via la communauté de pratiques).

**Lancement de la campagne : avril 2021**  
**Clôture de la campagne : fin décembre 2021**

Pour plus d'informations  
Contactez votre SRA

Personnes référentes de la SRA

Pascal Jarno, médecin coordonnateur

Katy Menon, assistante

**02.99.28.37.81**

[gcs.capps@chu-rennes.fr](mailto:gcs.capps@chu-rennes.fr)



# L'AFFICHE DE COMMUNICATION

**Pourquoi ?**  
Recenser et valoriser nos démarches et initiatives d'engagement des usagers comme co-acteurs

**Pour qui ?**  
Professionnels exerçant dans le secteur sanitaire, médico-social et les soins primaires

*Valoriser vos expériences avec la campagne inter-régionale*

**Participation des usagers**

**Comment ?**  
en complétant le questionnaire qui vous a été adressé

**Et après ?**  
Rapport de recensement des initiatives de notre structure = valorisation interne

**CALENDRIER DE L'ÉVALUATION 2021**

*Participation jusqu'au*


**Contact :**

**FORAP**  
Fédération des Organismes Régionaux d'Action pour l'Amélioration des Pratiques et de l'Organisation en Santé

Pour l'organisation en santé à destination des professionnels



# LE FORMULAIRE D'ENGAGEMENT

Formulaire engagement 

**Enquête "recensement des démarches de participation des usagers" - 2021**

Nom de l'établissement :

Nom du directeur :

Secteur

**Coordonnées du responsable de l'enquête**

Nom - Prénom :

Adresse mail :

Téléphone :

Engagement :

- En cochant cette case, vous engagez votre établissement à participer à la campagne 2021 "recensement des démarches de participation des usagers"
- En cochant cette case, vous acceptez que les données personnelles fournies soient exploitées dans le cadre de l'organisation de cette enquête



# MODALITÉS DE PARTICIPATION

---

Etape 1 : Engagement de l'établissement dans la campagne

- Transmission du formulaire d'engagement au RSQR

Etape 2 : Recueil des données

- Transmission du lien web par RSQR
- Diffusion du lien web par l'établissement à tous les professionnels concernés (saisie en ligne, ou retour papier)

Etape 3: Fin de la période de recueil

- Génération automatique du rapport de résultats par l'établissement



# ANALYSE DES DONNÉES

---

Le RSQR compile les résultats de chaque organisation, de manière anonyme, et génère un rapport régional afin de :

- Diffuser et mettre en lumière les différentes initiatives mises en œuvre sur la région,
- Lister les leviers et les freins et identifier des pistes de travail pour mutualiser et construire au niveau régional des projets d'engagement des usagers (via la communauté de pratiques)





# CALENDRIER

---

Actions	Dates
Présentation de l'enquête	8 Avril 2021
Inscription	Du 12 Avril au 9 Mai 2021
Période de recueil	Du 10 Mai au 30 Juin 2021
Présentation des résultats régionaux	Septembre 2021



# QUESTIONNAIRE

---

---



# CONTACT

---

Avez-vous des questions ?

BAILLEUL Pauline, [pbailleul@rsqr-hdf.com](mailto:pbailleul@rsqr-hdf.com)

DUTOIT Laurine, [ldutoit@rsqr-hdf.com](mailto:ldutoit@rsqr-hdf.com)

GILQUIN Anne-Cécile, [acgilquin@rsqr-hdf.com](mailto:acgilquin@rsqr-hdf.com)