

## RECENSEMENT DES DEMARCHES DE PARTICIPATION DES USAGERS

*Cette enquête vise à recenser les démarches mises en œuvre par les professionnels pour faire participer les usagers et les représentants d'usagers dans le système de santé. L'objectif est de recueillir les différentes expériences déployées dans les établissements et de valoriser les équipes et les organisations. A l'issue de l'enquête, un livret recensant les différentes démarches sera édité et disponible auprès des organisations sanitaires, sociales et médicosociales, de soins primaires. Dans cette enquête, et pour des questions de facilité de lecture de celle-ci, le terme usagers regroupe les patients, les représentants des usagers, les résidents, les bénéficiaires, les travailleurs ... Le temps de remplissage de l'enquête est estimé à environ 15 minutes. Toutes les questions ne vous concernent pas.*

Votre service / unité / équipe : \_\_\_\_\_

### A. AVEZ-VOUS L'OCCASION DE FAIRE PARTICIPER DES USAGERS DANS ...

#### ... la dispensation des soins et l'accompagnement

Oui (merci de répondre aux questions suivantes)

Non (passez à la partie B, page 3)

<i>Avez-vous l'occasion de faire participer des usagers ...</i>	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
1. dans la mise en œuvre d'activités de soutien ou d'accompagnement (hors éducation thérapeutique) à destination d'autres usagers ou de leur entourage ?			
2. dans la mise en place d'activités (au sens large : sportives, culturelles, autres) à destination d'autres usagers de la structure ?			
3. dans l'accompagnement individuel d'autres usagers de la structure ou dans leur vie quotidienne en tant que pairs-aidants (personne ayant eu une situation similaire, partageant son vécu et son histoire, apportant soutien, information)			
4. dans la mise en œuvre d'actions éducatives et de programmes d'éducation thérapeutique pour d'autres usagers (recueil des besoins et attentes, construction des programmes, co-animation de séances...) ?			
5. autres modalités de participation dans les soins et l'accompagnement pour d'autres usagers ?			
<i>Si autres modalités de participation, précisez lesquelles :</i>			

Concernant la mise en place de ces démarches participatives dans les soins et l'accompagnement, s'agit-il ?	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
6. d'une initiative individuelle de votre part			
7. d'une initiative d'équipe			
8. d'un engagement du service / pôle ...			
9. d'une démarche proposée par une association, fédération, laboratoire, fondation, prestataire, de service ...			
10. de la CDU (commission des usagers) / CVS (conseil de la vie sociale)			
11. je ne sais pas			
12. autre			
<i>Si autre, précisez :</i>			

	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
13. Ces usagers sont-ils impliqués via une association d'usagers ?			
<i>Si oui, laquelle :</i>			
14. La participation des usagers est-elle encadrée (charte, lettre de mission, protocole, contrat...)			
15. Les usagers sont-ils rémunérés ?			
<i>Si oui, par qui ? :</i>			
Si autres modalités de participation, précisez lesquelles :			

10. Les usagers suivent-ils une formation spécifique pour exercer cette activité (cours, journée de formation, diplôme, séminaire, intervention...)	
<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non
<input type="checkbox"/>	Ne sait pas
<input type="checkbox"/>	En cours de développement
<i>Si oui ou en cours de développement, quelle formation :</i>	

## B. AVEZ-VOUS L'OCCASION DE FAIRE PARTICIPER DES USAGERS DANS ...

### ... la formation et l'enseignement

Oui (merci de répondre aux questions suivantes)

Non (passez à la partie C, page 6)

#### FORMATION INITIALE

Avez-vous l'occasion de faire participer des usagers à la formation initiale des étudiants ?	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
17. en médecine, pharmacie, odontologie, maïeutique			
18. en soins infirmiers			
19. de la filière éducative			
20. de la filière de rééducation			
21. de la filière des travailleurs sociaux			
22. de la filière pédagogique			
23. autre			
<i>Si autres modalités de participation, précisez lesquelles :</i>			

Selon quelles modalités s'organise la participation des usagers à cette activité de formateur ?	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
24. Les usagers participent avec les professionnels à la production du contenu pédagogique			
25. Les usagers participent avec les professionnels à l'animation des enseignements			
26. Les usagers participent en témoignant de leur expérience auprès des étudiants en formation			
27. Les usagers participent en réalisant des activités de monitorat auprès des étudiants			
28. Autre modalité de participation des usagers à la formation initiale			
<i>Si autres modalités de participation, précisez lesquelles :</i>			

#### FORMATION CONTINUE

Avez-vous eu l'occasion de faire participer des usagers à la formation continue du personnel (DU/DIU, master, formation interne...) ?	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
29. médical (médecine, pharmacie, odontologie, maïeutique)			
30. infirmier			

31. éducatif			
32. de rééducation			
33. travailleur social			
34. de filière pédagogique			
35. autre			
<i>Si autres modalités de participation, précisez lesquelles :</i>			
<b>Selon quelles modalités s'organise la participation des usagers à cette activité de formateur ?</b>	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
36. Les usagers participent avec les professionnels à la production du contenu pédagogique			
37. Les usagers participent avec les professionnels à l'animation des enseignements			
38. Les usagers participent en témoignant de leur expérience auprès des professionnels en formation			
39. Les usagers participent en réalisant des activités de monitorat auprès des professionnels en formation			
40. Autre modalité de participation des usagers à la formation continue			
<i>Si autre, précisez :</i>			

## FORMATION SENSIBILISATION D'AUTRES USAGERS

<b>41. Avez-vous eu l'occasion de faire participer des usagers à la formation / sensibilisation d'autres usagers ? (entourer la réponse)</b>	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
<b>Selon quelles modalités s'organise la participation des usagers à cette activité de formateur ?</b>	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
42. Les usagers participent avec les professionnels à la production du contenu pédagogique			
43. Les usagers participent avec les professionnels à l'animation des enseignements			
44. Les usagers participent en témoignant de leur expérience			
45. Les usagers participent en réalisant des activités de monitorat auprès des usagers en formation			
46. Autre modalité de participation des usagers à la formation d'autres usagers			
<i>Si autre, précisez :</i>			

## FORMATIONS AUTRES

48. Avez-vous l'occasion de faire participer des usagers en tant qu'intervenants ou co-intervenants lors de congrès, séminaires, rencontres interprofessionnelles ?

- Non
- Oui via des témoignages
- Oui via d'autres modalités d'intervention, précisez :

Concernant la mise en place de ces démarches participatives dans la format (initiale, continue, autres ...) s'agit-il ?	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
49. d'une initiative individuelle de votre part			
50. d'une initiative d'équipe			
51. d'un engagement du service / pôle ...			
52. d'une démarche proposée par une association, fédération, laboratoire, fondation, prestataire, de service ...			
53. de la CDU (commission des usagers) / CVS (conseil de la vie sociale)			
54. je ne sais pas			
55. autre			
<i>Si autre, précisez :</i>			

	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
56. Ces usagers sont-ils impliqués via une association d'usagers ?			
<i>Si oui, laquelle :</i>			
57. La participation des usagers est-elle encadrée (charte, lettre de mission, protocole, contrat...)			
58. Les usagers sont-ils rémunérés ?			
<i>Si oui, par qui ? :</i>			
Si autres modalités de participation, précisez lesquelles :			

59. Les usagers suivent-ils une formation spécifique pour exercer cette activité (cours, journée de formation, diplôme, séminaire, intervention...)

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- En cours de développement

*Si oui ou en cours de développement, quelle formation :*

... la qualité et la sécurité des soins et des prestations

Oui (merci de répondre aux questions suivantes)

Non (passez à la partie D, page 7)

Avez-vous eu l'occasion de faire participer des usagers ...	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
60. comme médiateurs entre d'autres usagers et les services ou la direction de la structure (questions, plaintes, doléances ...) ?			
61. à la création d'outils / procédures pour améliorer l'information des usagers (organisation du service, parcours de soins, droits des usagers ...) ?			
62. à l'analyse d'évènements indésirables graves et/ou la lutte contre les infections associés aux soins ?			
63. à l'analyse de parcours patients traceurs aux côtés des professionnels ?			
64. à la réflexion autour de la pertinence de soins ou d'examens, de l'accompagnement, du bon usage du médicament ?			
65. à des comités sur l'amélioration de la qualité des soins et de prestations de service dans le cadre d'un programme spécifique mis en place dans le service / pôle ?			
66. à l'organisation du parcours de soins d'autres usagers dans et hors les murs de la structure (élaboration des plans personnalisés de soins, développement de réseaux de soins avec la ville ...) ?			
67. à la réflexion sur l'organisation du service (ergonomie, dotation en matériel ...) ou les prestations annexes (élaboration des repas, hébergement, accueil des familles ...) ?			
68. Autre domaine concernant la qualité et la sécurité des soins dans lequel les usagers sont invités à participer ?			
<i>Si autre, précisez :</i>			
Concernant la mise en place de ces démarches participatives dans la formation (initiale, continue, autres ...) s'agit-il ?	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
69. d'une initiative individuelle de votre part			
70. d'une initiative d'équipe			
71. d'un engagement du service / pôle ...			
72. d'une démarche proposée par une association, fédération, laboratoire, fondation, prestataire, de service ...			
73. de la CDU (commission des usagers) / CVS (conseil de la vie sociale)			
74. je ne sais pas			
75. autre			
<i>Si autre, précisez :</i>			

	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
76. Ces usagers sont-ils impliqués via une association d'usagers ?			
<i>Si oui, laquelle :</i>			
77. La participation des usagers est-elle encadrée (charte, lettre de mission, protocole, contrat...)			
78. Les usagers sont-ils rémunérés ?			
<i>Si oui, par qui ? :</i>			
Si autres modalités de participation, précisez lesquelles :			

79. Les usagers suivent-ils une formation spécifique pour exercer cette activité (cours, journée de formation, diplôme, séminaire, intervention...)
<input type="checkbox"/> Oui
<input type="checkbox"/> Non
<input type="checkbox"/> Ne sait pas
<input type="checkbox"/> En cours de développement
<i>Si oui ou en cours de développement, quelle formation :</i>

## D. AVEZ-VOUS L'OCCASION DE FAIRE PARTICIPER DES USAGERS DANS ...

### ... la recherche

Oui (merci de répondre aux questions suivantes)

Non (passez à la partie E, page 8)

Avez-vous eu l'occasion de faire participer des usagers ...	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
80. au choix des sujets de recherche ?			
81. à l'élaboration des protocoles de recherche (rédaction, relecture, validation ...) ?			
82. à la construction d'outils d'évaluation / de mesure ?			
83. au recueil des données concernant d'autres usagers ?			
84. à la communication autour des projets de recherche menés (présentation du projet, des résultats, publications scientifiques, communication grand public ...) ?			
85. autre domaine de participation des patients dans la recherche ?			
<i>Si autre, précisez :</i>			

	Oui	Non	Ne sait pas Non concerné
86. Ces usagers sont-ils impliqués via une association d'usagers ?			
<i>Si oui, laquelle :</i>			
87. La participation des usagers est-elle encadrée (charte, lettre de mission, protocole, contrat...)			
88. Les usagers sont-ils rémunérés ?			
<i>Si oui, par qui ? :</i>			
Si autres modalités de participation, précisez lesquelles :			

89. Les usagers suivent-ils une formation spécifique pour exercer cette activité (cours, journée de formation, diplôme, séminaire, intervention...)	
<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non
<input type="checkbox"/>	Ne sait pas
<input type="checkbox"/>	En cours de développement
<i>Si oui ou en cours de développement, quelle formation :</i>	

## E. FREINS ET LEVIERS

90. Si vous avez mis en œuvre des démarches d'implication des usagers, quels leviers avez-vous repéré ?

91. Au contraire, quels freins avez-vous rencontré dans la mise en place de ces démarches ?



92. Avez-vous d'autres projets d'implication des usagers ou de leurs représentants dans les domaines de la dispensation et l'accompagnement des soins pour d'autres usagers, de la recherche, de l'enseignement, de la qualité des soins ?

--

**Quels sont les freins qui vous empêchent d'impliquer des usagers dans votre activité ?**

*Choix multiples possibles*

93. Freins structurels

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Opposition de vos collègues                           |
| <input type="checkbox"/> | Opposition de votre hiérarchie                        |
| <input type="checkbox"/> | Manque de soutien de vos collègues                    |
| <input type="checkbox"/> | Manque de soutien de votre hiérarchie                 |
| <input type="checkbox"/> | Contrainte / vide juridique                           |
| <input type="checkbox"/> | Manque de temps                                       |
| <input type="checkbox"/> | Manque de moyens financiers, matériels ou logistiques |

94. Freins liés aux usagers

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Manque de compétences des usagers ou de leurs représentants |
| <input type="checkbox"/> | Incapacité physique ou cognitive des usagers                |
| <input type="checkbox"/> | Manque d'intérêt des usagers pour de telles démarches       |
| <input type="checkbox"/> | Manque de disponibilité des usagers                         |

95. Autres freins

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Mauvaise expérience ou échec précédent                     |
| <input type="checkbox"/> | Pas d'intérêt pour vous de telles démarches participatives |
| <input type="checkbox"/> | Autre (précisez) :   |

96. Si vous n'avez pas mis en œuvre de démarches d'implication des usagers, avez-vous des projets avec eux dans les domaines de la dispensation et l'accompagnement des soins pour d'autres usagers, de la recherche, de l'enseignement, de la qualité et sécurité des soins ?

--

97. Votre profession :

<input type="checkbox"/>	Personnel médical
<input type="checkbox"/>	Personnel infirmier
<input type="checkbox"/>	Professionnel éducatif
<input type="checkbox"/>	Professionnel de rééducation
<input type="checkbox"/>	Travailleur social
<input type="checkbox"/>	De filière pédagogique
<input type="checkbox"/>	Autre (précisez) :

98. Votre courriel pour être recontacté(e) (facultatif) : \_\_\_\_\_

**Merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire**