



Fédération de l'Exercice coordonné et Maisons de santé en Grand-Est

Guide implication des usagers en MSP



30 MAI 2024

Fédération de l'Exercice Coordonné et des
MAisons de santé en Grand-Est

Immeuble Thiers Bureaux – 9^{ème} Etage

4, Rue Piroux

54048 NANCY CEDEX



En partenariat avec :



Table des matières

I.	INTRODUCTION	3
1.	ETAT DES LIEUX DANS LES MSP DU GRAND-EST	3
2.	RAPPEL THEORIQUE	5
II.	MISE EN ŒUVRE CONCRETE.....	7
1.	QUEL NIVEAU D'IMPLICATION DES USAGERS ?.....	7
2.	ELIRE VOS REPRESENTANTS DES USAGERS	8
	<i>Etape 1 :</i>	8
	<i>Etape 2 :</i>	8
	<i>Etape 3 :</i>	8
	<i>Etape 4 :</i>	8
	<i>Etape 5 :</i>	8
3.	ET ENSUITE ?	10
III.	CONTACTS	11
IV.	TABLE DES ANNEXES	12

I. Introduction

1. Etat des lieux dans les MSP du Grand-Est

Afin d'avoir un aperçu de ce qui se passe sur le terrain, la FEMAGE a adressé un questionnaire aux équipes des MSP du Grand-Est.

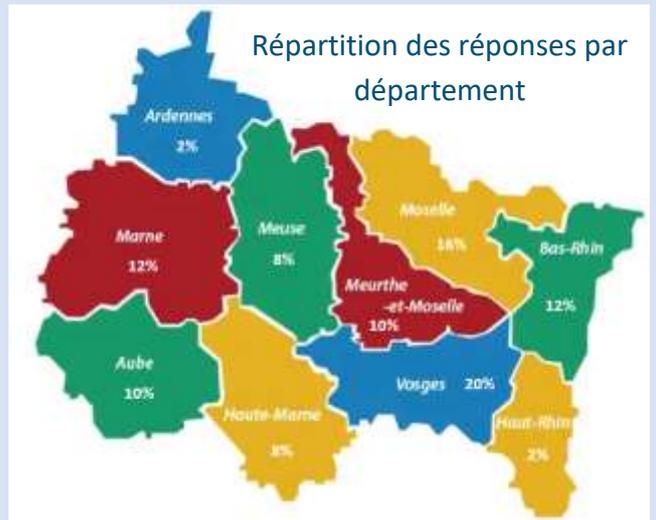


Résultats de l'enquête en bref

118 équipes contactées

51 réponses

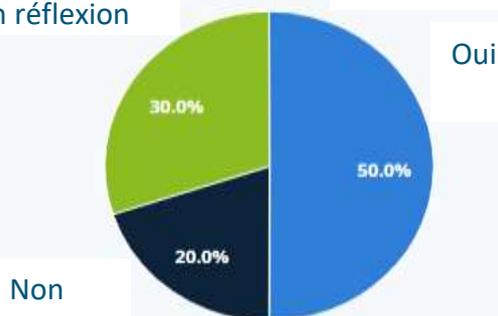
soit un taux de réponses de 43.2%



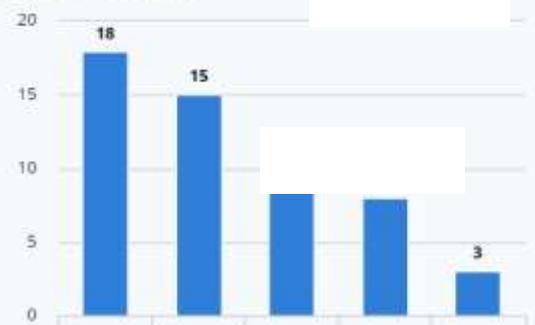
50% des équipes impliquent les usagers

Impliquez vous les usagers dans votre MSP/ESP ?

En réflexion



Si non, pourquoi ? Quels sont les freins ?



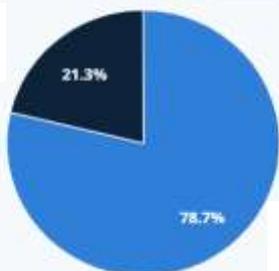
Manque de temps	18
Manque de méthodologie	15
Plus-value ?	9
Peur de "l'intrusion" dans le fonctionnement de la MSP/ESP	8
Autres raisons	3



Près de 79% des équipes souhaitent un accompagnement

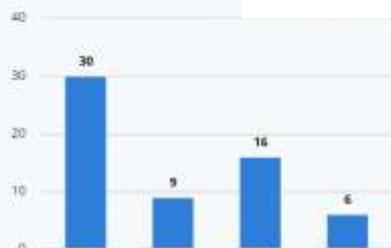
Seriez vous intéressé par un accompagnement de la FEMAGE ?

Non



Oui

Quelle(s) forme(s) d'accompagnement souhaitez vous ?



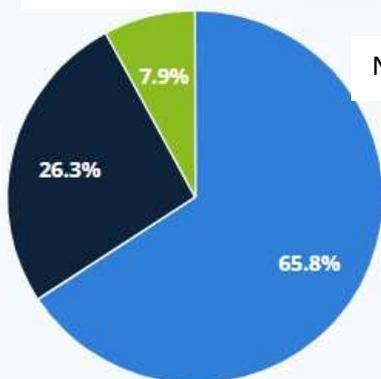
un guide/boîte à outils	30
un webinaire	9
des échanges avec votre animatrice territoriale de la FEMAGE	16
autres	6

« Autres » :

- ↪ Formation/ sensibilisation de l'équipe en présentiel
- ↪ Des groupes d'échanges de pratiques

Dans l'ACI quel niveau atteignez vous pour l'indicateur "implication des usagers" ?

Sans ACI



Niveau 1

Niveau 2

Ces chiffres montrent qu'il est nécessaire de guider les équipes qu'elles soient bénéficiaires de l'ACI ou non.

On constate que de nombreuses équipes atteignent le niveau 1 mais qu'un accompagnement est nécessaire pour leur permettre d'atteindre le niveau 2.

Pour les 3 équipes ne bénéficiant pas de l'ACI, 2 impliquent les usagers ou sont en réflexion ce qui démontre l'intérêt des équipes pour l'apport de l'expertise des usagers plus que pour l'aspect financier de l'ACI.

2. Rappel théorique

L'implication des usagers ne se décrète pas. Elle se construit au fil du temps, pas à pas, progressivement mais sûrement ! Voici une échelle des degrés de participation :

L'information	<ul style="list-style-type: none">• Les personnes sont informées sur ce qui existe, sur ce qui est en train de se produire et sur ce qui va se produire – c'est faire connaître la MSP, l'équipe qui la compose ses missions ... Il est à noter que tout document d'information à destination des usagers sera plus adapté s'il est construit avec les usagers eux même. Niveau 1 de l'indicateur « Implication des usagers » dans l'ACI
La consultation	<ul style="list-style-type: none">• Les personnes ont la parole mais n'ont aucun pouvoir dans la prise en compte de leur point de vue – c'est écouter les usagers sur leurs attentes, besoins et remarques (questionnaires de satisfaction, boîte à idées...). Niveau 1 de l'indicateur « Implication des usagers » dans l'ACI
La collaboration	<ul style="list-style-type: none">• Les opinions des personnes ont quelques influences mais ce sont encore les détenteurs du pouvoir qui prennent les décisions – c'est mettre à profit l'expérience des usagers et structurer les échanges en prévoyant des réunions dédiées. Niveau 2 de l'indicateur « Implication des usagers » dans l'ACI
Le partenariat	<ul style="list-style-type: none">• Les personnes peuvent négocier avec les décideurs incluant un accord sur les rôles, les responsabilités et les niveaux de contrôles – C'est faire ensemble et échanger d'égal à égal sur la construction d'un projet, d'un support, d'une action. Niveau 2 de l'indicateur « Implication des usagers » dans l'ACI

Elle implique que les équipes soignantes soient **convaincues de la plus-value de ce partenariat** qui en MSP peut permettre :

- ↔ d'échanger des hypothèses concernant l'organisation des soins,
- ↔ de travailler les conditions d'accueil et de confidentialité,
- ↔ de rendre visibles les besoins des patients non identifiés initialement par les professionnels de santé,
- ↔ d'améliorer, par leurs retours et remarques, de façon constante le projet de santé de leur MSP,
- ↔ de démultiplier les forces vives pour atteindre des objectifs de santé.

Pour aller plus loin sur la théorie, différents guides existent :

- ↔ [Guide à destination des équipes coordonnées pluriprofessionnelles pour l'implication des usagers dans les soins primaires, Fécop, France Assos Santé Occitanie, Centre opérationnel du partenariat en santé](#)
- ↔ [Manifeste pour refonder les soins primaires, Avec Santé, France Assos Santé](#)
- ↔ [Usagers partenaires en santé l'avenir du soin, France Assos Santé Occitanie](#)
- ↔ [Engagement des usagers dans les maisons, centres et territoires de santé, HAS](#)

GUIDE À DESTINATION DES ÉQUIPES COORDONNÉES PLURIPROFESSIONNELLES POUR L'IMPLICATION DES USAGERS DANS LES SOINS PRIMAIRES

Équipes de Soins Primaires (ESP), Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP)

Ce guide est un outil d'aide à la réflexion des professionnels de santé pour développer la collaboration avec les usagers au sein de leur équipe. C'est le fruit d'une concertation entre professionnels de santé, patients partenaires et représentants des usagers engagés ensemble pour développer le Partenariat en Santé dans les soins de proximité.



Contexte et constats

Relevé sur
"Rapports des fédérations d'usagers sur les regroupements de professionnels de santé"
(document accessible sur www.has-sante.fr)

80 %

des fédérations constatent une volonté des usagers de participer à leur parcours de soins.

47 %

des professionnels et l'équipe ont une expérience de participation des usagers à leur parcours de soins.

➔ Une volonté pressante des usagers de s'impliquer avec les équipes en exercice (notamment pluriprofessionnel).





MANIFESTE POUR REFONDER LES SOINS PRIMAIRES



PASSER DE L'EXERCICE SOLITAIRE À L'EXERCICE SOLIDAIRE




HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Engagement des usagers dans les maisons, centres et territoires de santé

Avis n° 1 – 2023 du conseil pour l'engagement des usagers

2023 par le Collège le 22 juin 2023

France Assos Santé
La voix des usagers

Usagers partenaires en santé

L'avenir du soin

Pratiques d'engagement de citoyens en santé et partenariat avec les professionnels du système de santé

EN PARTENARIAT AVEC **SAVOIR(s) patient(s)**

REUNION DES ASSOCIATIONS DES MAIRES ET DES AGENTS COMMUNAUX DE SANTÉ



Le Guide

II. Mise en œuvre concrète

A ce jour, il n'existe aucun guide pratico-pratique permettant aux équipes de savoir comment impliquer leurs usagers dans leur maison de santé. Nous l'avons vu dans l'introduction, il existe des freins et l'absence de méthodologie en est un.

La FEMAGE a décidé de rédiger ce guide qui se veut être une boîte à outils dont les équipes devront s'emparer. Ce n'est qu'une proposition et les équipes devront adapter les outils à leurs besoins. On vous livre ici des propositions d'implication et de méthode pour le faire.

1. Quel niveau d'implication des usagers ?

Si vous êtes convaincu du bénéfice d'impliquer les usagers, créez un groupe de travail implication des usagers avec les professionnels de santé de votre équipe qui souhaitent s'investir.

Réunissez-vous et déterminez quelles sont vos attentes, qu'attendez-vous de cette implication : niveau 1 ou niveau 2 de l'ACI.

Combien souhaitez-vous élire de représentants des usagers, si vous souhaitez en élire. Par exemple : un représentant des enfants, des adolescents, des adultes en bonne santé, des personnes âgées, du bassin de vie...

Faites un rétroplanning des étapes à venir. (**Annexe 1**)

Créez une fiche de poste (**Annexe 2**) en pensant à prévoir le temps de mandat des représentants des usagers.

2. Elire vos représentants des usagers

Etape 1 :

Communiquez auprès des usagers pour expliquer ce qu'est la fonction de représentant des usagers : prévoir une communication par exemple des flyers, des affiches à la MSP, une réunion de présentation aux usagers qui peut être faite par l'équipe avec France Assos Santé ou la FEMAGE ou une association d'usagers du territoire... (**Annexe 3**)



Etape 2 :

Sollicitez les candidatures des usagers. Préparez la communication : affiches dans la MSP, message sur les écrans en salle d'attente, flyers. (**Annexe 4**)

Préparer une fiche type de candidature (**Annexe 5**) avec nom, prénom, âge, sexe, adresse, attentes de la fonction, idées...

Suite à la réception des fiches de candidature, utilisez le système d'information pour identifier à quel groupe affilier les représentants (des enfants, des adolescents, des adultes en bonne santé, des personnes âgées, du bassin de vie...).



Etape 3 :

Menez des entretiens individuels avec les personnes que vous aurez retenu suite à la réception des fiches de candidature.

Prévoyez la durée des entretiens (environ 30'), coupez votre téléphone et demandez au candidat d'en faire autant, prévoyez de l'eau ou du café..., munissez-vous de la fiche de candidature, préparez une trame pour votre entretien (**Annexe 6**), les questions que vous voulez poser au candidat, rebondissez sur la fiche de candidature avec les attentes et les idées.



Etape 4 :

Présentez les candidatures à toute l'équipe de la SISA et faites le choix en équipe.

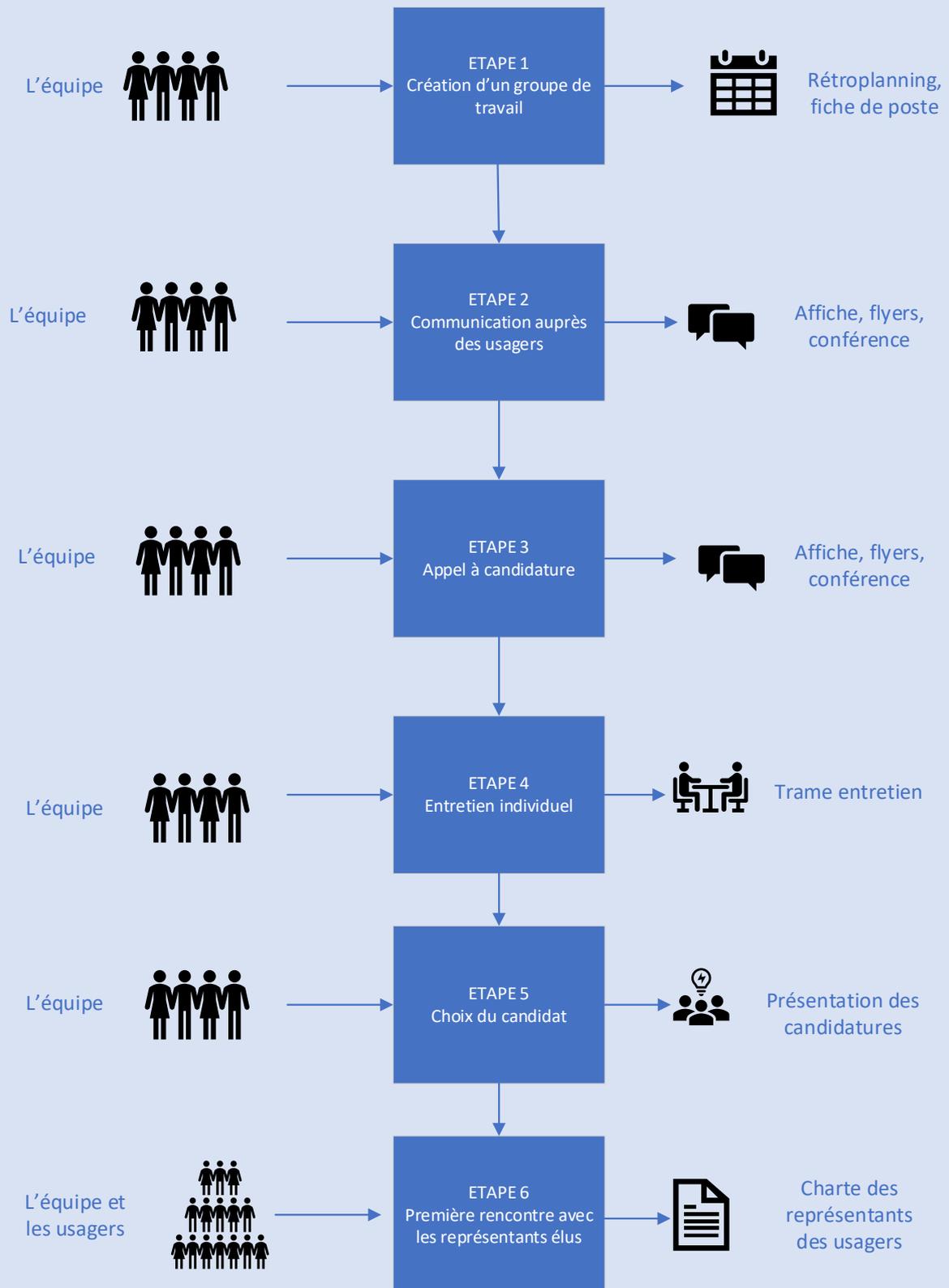


Etape 5 :

Prévenez les candidats retenus et organisez la première rencontre avec les représentants.

Rédigez une charte en commun qui fixera les règles de collaboration (**Annexe 7**).

LES DIFFERENTES ETAPES DANS LA MISE EN PLACE DE L'IMPLICATION DES USAGERS



3. Et ensuite ?

Votre équipe a maintenant des représentants des usagers, il est important d'envisager l'avenir ensemble. La collaboration nécessite du temps pour se connaître, respecter le rythme de chacun, parler le même langage pour rentrer dans la co-construction. Vous pouvez commencer par des petits projets qui permettent d'apprendre à collaborer.

Réfléchissez ensemble à un planning annuel de temps d'échange entre vous. N'oubliez pas de les convier à des temps conviviaux.

Voici quelques exemples :

- Participation aux réunions de fonctionnement de la MSP
- Communication externe sur la vie à la MSP (offre de soins, ETP, actions de santé publique...)
- Elaboration de supports d'information afin qu'ils soient compréhensibles par l'ensemble des usagers de la maison de santé.
- Recueil de la parole des usagers via un questionnaire de satisfaction, la gestion d'une boîte à idée, la présence à l'accueil de la MSP
- Mise en place d'atelier/conférence à destination des usagers de la MSP
- Aide à l'élaboration et participation aux actions de santé publique réalisées à la MSP, pensez aux associations de patients chroniques (association française des diabétiques, ligue contre le cancer...)
- Participation à l'écriture d'un protocole pluriprofessionnel
- Coanimation des séances d'ETP avec les professionnels de santé (formation des 40h nécessaire)
- ...

FAITES VIVRE VOTRE COLLABORATION AVEC LES USAGERS



III. Contacts

Si vous avez besoin d'un accompagnement ou si vous avez des questions n'hésitez pas à prendre contact avec les animatrices territoriales de la FEMAGE, la chargée de mission Santé publique ou la coordinatrice régionale de France Assos Santé dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous.



**Océane
DUBROMEL**

Animatrice territoriale
départements 54, 55, 57 et 88

☎ 07 72 09 03 02

✉ oceane.dubromel@femage.fr

📅 Joignable lundi de 8h30 à 12h30 et du mardi au jeudi de 8h45 à 17h30



**Frédérique
EHLINGER**

Animatrice territoriale
départements 67 et 68

☎ 06 45 39 74 77

✉ frederique.ehlinger@femage.fr

📅 Joignable mardi et mercredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 et le Jeudi : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00



**Ophélie
HENRY**

Animatrice territoriale
départements 10 et 52

☎ 06 70 75 73 40

✉ ophelie.henry@femage.fr

📅 Joignable jeudi de 8h00 à 12h00 et vendredi de 13h00 à 17h00



**Marion
LOUIS**

Animatrice territoriale
départements 51

☎ 06 24 25 11 94

✉ marion.louis@femage.fr

📅 Joignable



**BOUVARD
Adeline**

Animatrice territoriale
département 08

☎ 06 61 01 63 67

✉ adeline.bouvard@femage.fr

📅 Joignable le lundi



**Manon
DUMAS**

Chargée de mission Santé Publique

☎ 06 45 39 77 49

✉ manon.dumas@femage.fr

📅 Joignable du lundi au mercredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00



**Esther
MUNERELLE**

Coordinatrice France Assos Santé
Grand-Est

☎ 06 25 47 32 05

✉ emunerelle@france-assos-santa.org

📅 Joignable

IV. Table des annexes

Annexe 1 – Outil groupe de travail représentant des usagers

Annexe 2 – Fiche de poste

Annexe 3 – Affiche réunion d'information

Annexe 4 – Affiche candidature

Annexe 5 – Fiche candidature représentant des usagers

Annexe 6 – Trame entretien

Annexe 7 – Charte représentants des usagers



Ce document est une trame pour guider vos échanges lors de l'étape 1 de notre guide implication des usagers

Attentes vis-à-vis des usagers :

1. Quel degré d'implication (Information, consultation, collaboration ou partenariat) souhaitez-vous dans votre MSP ?
2. Impliquer les usagers, dans quel but ?

Si vous souhaitez vous engager au-delà de la simple information à vos usagers, nous vous conseillons d'élire des représentants des usagers et de poursuivre vos groupes de travail en vous appuyant sur les prochaines étapes de cette fiche.

1. Définition des critères de sélection du représentant des usagers :

- Nombre
- Quelle population (enfants, adolescents, adultes en bonne santé, patients atteints de certaines pathologies en lien par exemple avec les axes du projet de santé, personnes âgées, aidants...)

2. Organisation du recrutement :

- a. Communiquer auprès des usagers pour expliquer la démarche (flyer)
- b. Solliciter les candidatures des usagers (flyer, message sur les écrans des salles d'attente, fiche de candidature),
- c. Préparer fiche de candidature, trame pour l'entretien.
- d. Mener les entretiens individuels
- e. Présenter les candidatures à toute l'équipe et faire le choix

3. Etablissement d'un rétroplanning

Echéance	Tâche	Qui	Outil	Réalisé
15/05/2024	Ex : réunion de com' auprès des usagers	Mr Bidul	PPT	Oui



Missions

Le représentant des usagers a pour mission principale de défendre les droits et intérêts des usagers du système de santé. Son rôle est de faire entendre la voix des personnes qu'il représente. Il peut être amené à représenter différents groupes d'usagers tels que les enfants, les adolescents, les adultes en bonne santé, les personnes âgées, les personnes atteintes d'une pathologie particulière, ou les habitants d'un bassin de vie défini.



Durée du Mandat

Le représentant des usagers est nommé pour un mandat d'une durée déterminée, généralement de deux à trois ans, selon les modalités définies par la maison de santé où il intervient.



Tâches

1. Être le porte-parole des usagers qu'il représente.
2. Participer aux travaux de réflexion : Intervenir lors des réunions où les décisions relatives aux usagers sont discutées.
3. Écouter et recueillir des informations : Être à l'écoute des préoccupations, besoins et attentes des usagers.
4. Informer les usagers sur leurs droits et sur les décisions qui les concernent.
5. Collaborer avec les professionnels de santé et les autres représentants des usagers.



Savoir-faire/savoir-être

1. Sens de l'Écoute : Capacité à recueillir les préoccupations des usagers de manière empathique.
2. Communication : Aptitude à communiquer de manière claire et accessible.
3. Analyse et Synthèse : Capacité à analyser des informations et à les synthétiser de manière compréhensible.
4. Esprit d'Équipe : Capacité à collaborer avec d'autres représentants des usagers et professionnels de santé.
5. Intégrité : Respect des principes éthiques et déontologiques.
6. Discrétion



Modalités de Recrutement

Le représentant des usagers peut être élu, désigné, ou candidater en fonction des règles établies par l'organisme ou l'instance concernée.



Conditions d'exercice

Le représentant des usagers exerce sa mission de manière bénévole, et ses frais éventuels sont pris en charge conformément aux dispositions en vigueur (cf charte des représentants des usagers).

Cette fiche de poste peut être ajustée en fonction des spécificités des missions/tâches confiées au représentant des usagers

S'engager dans le développement de la maison de santé

Aimeriez vous :

- Participer aux projets de la maison de santé ?
- Echanger avec les autres usagers ?

Venez nous retrouver le XX/XX/XX à XXh à la maison de santé pour une réunion d'information.



S'investir dans la maison de santé

Vous souhaitez devenir représentant des usagers au sein de la maison de santé ?

Demandez un formulaire de candidature à votre professionnel de santé ou au secrétariat.

La date de clôture des candidatures est fixée au
XX/XX/XXXX.





Suite à votre sollicitation, je vous remercie de bien vouloir prendre en compte ma candidature au poste de représentant des usagers.

Nom : _____

Prénom : _____

Date de naissance : _____

Âge : _____

Sexe : _____

Adresse : _____

Profession : _____

Membre d'une association de patient ou une association agréée :

Oui Non

Être représentant des usagers pour moi c'est :

Date :

Signature :

En vertu de la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la maison de santé de XXX s'engage à ne pas utiliser les informations du candidat à des fins commerciales ou à les céder à des tiers.

Le candidat dispose par ailleurs d'un droit de regard par rapport à ses informations personnelles.



Date de l'entretien :

Nom & prénom des professionnels présents :

Nom du candidat :

1. Que feriez-vous si vous étiez élu(e) ?

2. Qu'attendez-vous des professionnels de santé (soutien, échanges...)?

3. Quel moyen de communication préféreriez-vous utiliser pour échanger avec l'équipe ?

SMS mail appel téléphonique groupe WhatsApp autre :

4. Etes-vous à l'aise en public/communication orale ?

5. Etes-vous à l'aise avec l'outil informatique ?

6. Quelles sont vos disponibilités (participation aux réunions d'équipe, aux groupes de travail, aux actions de santé publique...)?

sans restriction en journée entre 12h et 14h en soirée

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi

N'hésitez pas à compléter ce questionnaire

**A rédiger communément avec le ou les représentants des usagers**

Cette charte constitue les règles de la fonction de représentant des usagers de la MSP de XXX. En la signant les représentants des usagers s'engagent à la respecter dans son intégralité.

Article 1 - Rappel du rôle du représentant des usagers

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers auprès des professionnels de la MSP.

Article 2 - Les conditions du mandat

Pour combien de temps est défini le mandat ? Quelles sont les conditions de retrait ou d'exclusion ? Comment est organisée la réélection en cas de départ d'un représentant (se baser sur les anciennes candidatures, relancer toute la démarche d'élection d'un représentant : appel à candidature et entretien...)

Article 3 - Les missions

Reprendre les missions établies dans la fiche de poste des représentants des usagers

Article 4 - La rémunération/prise en charge des frais

Les représentants des usagers sont-ils rémunérés ? Si oui par quel financement (ACI, appel à projet s'il y en a...) et à hauteur de combien. Si non stipulé que la fonction sera réalisée bénévolement.

Article 5 - Le principe de confidentialité

Les représentants des usagers s'engagent à respecter la confidentialité des informations et à ne pas divulguer ou utiliser des informations personnelles qu'ils auraient été amenés à connaître au cours de leurs différentes missions.

Article 6 - L'implication dans le fonctionnement de la MSP

Quels droits ont les représentants des usagers dans les prises de décision ?

A quelle réunion organisée par la MSP sont-ils conviés (réunion de fonctionnement, groupe de travail, AG de la SISA, RCP...) ?

Sont-ils inclus dans la vie de la MSP ?

Doivent-ils signer le projet de santé, le règlement intérieur ?

Article 7 - Les conditions de modification de la charte

Cette charte pourra être modifiée en fonction des besoins des professionnels de santé ainsi que des représentants des usagers. Toute modification sera évaluée et accordée lors d'une réunion avec toute l'équipe des professionnels de santé. Les décisions seront prises selon les modalités prévues dans le règlement intérieur de la structure ou les statuts de la SISA.

Article 8 - Les modalités d'intervention

Les représentants des usagers ont prévu d'être dans les locaux : à quelle fréquence ? Auront-ils un bureau, un endroit où s'installer ?

Sinon, à quelle fréquence ont-ils prévu d'échanger entre eux ? avec le groupe de travail implication des usagers ? la totalité de l'équipe des professionnels de santé de la structure ?

Ont-ils prévu de réunir les autres usagers ? Sous quelle forme ? A quelle fréquence ?

Article 9 - Les modalités de communication

Reprendre les moyens de communications privilégiés sur les trames des entretiens des représentants et notifier ici ce qui a été choisi.