



## Évaluation de l'engagement patients et usagers selon le référentiel de certification

- Dans les secteurs social, médico-social et sanitaire, l'engagement des personnes concernées désigne toute forme d'action, individuelle ou collective, au bénéfice de leur santé, leur bien-être ou leur qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs.
- Cet engagement nécessite en regard l'engagement des professionnels et des décideurs, afin que l'expérience, les besoins et préférences des personnes concernées soient prises en compte, tant dans le soin et l'accompagnement social et médico-social que dans l'amélioration des pratiques et des organisations que l'enseignement et la recherche.
- Cet engagement conjoint concourt à un meilleur service rendu aux personnes concernées et à l'augmentation de leur pouvoir d'agir.

Recommandation de bonne pratique HAS. « Faciliter l'engagement des personnes au service de leur santé, de leurs pairs et des organisations », septembre 2020.

### Enjeux nationaux

- Contribution à la qualité des soins.
- Patient partenaire des professionnels de santé pour sa prise en soins individuelle :
  - information des usagers ;
  - participation au projet individuel de soins ;
  - expression sur son retour d'expérience.
- Patient partenaire des structures de soins à l'échelon collectif :
  - recueil de son expression ;
  - appui sur son expertise ;
  - recherche de sa contribution.
- Implication des RU et des associations de patients au sein de l'établissement :
  - respect des droits ;
  - contribution aux démarches d'amélioration de qualité et sécurité des soins.

### Principales données actuelles

- Évolutions du positionnement du patient depuis la loi de 2002 d'un individu passif dans sa prise en charge à un patient disposant de droits et maintenant patient engagé pour sa santé et celle de ses pairs.

### En quoi la certification répond aux enjeux du thème ?

#### Pilotage

- Promouvoir toutes les formes de recueil de l'expression du patient (3.2-01).
- Promouvoir les actions mobilisant l'expertise des patients (3.2-02).
- Assurer l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement (3.2-11).
- Soutenir toute initiative de prise en compte du point de vue du patient (3.7-02).

## Actions

- Délivrer des messages au patient renforçant sa capacité à agir pour sa santé (1.1-05).
- Mettre en œuvre des actions d'information, éducatives, de formations destinées au patient favorisant son implication dans sa prise en charge (1.1-06).
- Impliquer les proches et/ou aidants dans la mise en œuvre du projet de soins (1.3-01).

## Évaluation

- Recueillir l'expérience et la satisfaction du patient (1.1-17).
- IQSS e-Satis.

## Les points clés nécessitant une attention particulière des experts-visiteurs pendant la visite

### Experts-visiteurs

**Vous évaluez** l'engagement du patient :

- au regard du partenariat développé avec les professionnels pour sa prise en charge individuelle ;
- avec les structures de soins à l'échelon collectif ;
- et également au regard de l'implication des représentants des usagers et des associations au sein de l'établissement.

Dans le cadre de sa prise en soins individuelle, le patient est informé de manière adaptée sur :

- son état de santé ;
- l'accueil et l'accompagnement de son entourage ;
- les coordonnées des représentants des usagers.

Il a également la possibilité de participer au projet de soins qui va lui être proposé, en participant s'il le souhaite, aux choix diagnostiques et thérapeutiques.

Enfin, il s'exprime sur son retour d'expérience quant à sa prise en charge.

## 1. Le patient partenaire pour sa prise en soins individuelle

### Information

- Modalités adaptées à la nature des informations et aux personnes considérées dans leur singularité
- Fonctionnement de l'ES
- État de santé et projet de soins proposé
- Accueil et accompagnement de l'entourage
- Lieux et personnes ressources (RU, associations, bénévoles, ...)

### Participation au projet individuel de soin

- Collaboration avec les différents professionnels (médicaux, paramédicaux, équipes de soins, ...)
- Adaptation du vocabulaire, des outils
- Participation aux choix diagnostiques, thérapeutiques, solutions alternatives, ...
- Recueil du consentement ou du refus des soins.  
Informations visant l'adhésion aux soins le cas échéant

### Expression sur son retour d'expérience

- Échanges facilités de son ressenti auprès des équipes de soins
- Connaissances des dispositions de gestion des plaintes et réclamations (courriers, mails, ...)



Dans le cadre de son partenariat avec les structures de soins, **vous évaluez**, à l'échelon collectif :

- le recueil de l'expression du patient notamment au travers des questionnaires de satisfaction ou de la méthode patient traceur ;
- l'appui sur l'expertise patient dans le parcours de soins et dans les formations ;
- et enfin sur la recherche de la contribution du patient dans les projets d'amélioration de la qualité des soins et les projets de recherche.

## 2. Le patient partenaire des structures de soins à l'échelon collectif

### Recueil de son expression

- Enquêtes de satisfaction
- Courriers de réclamation et plaintes
- Groupe focus, groupe de pairs
- Méthode d'évaluation comme le patient traceur

### Appui sur son expertise

- Dans le parcours de soins : accompagnement par des pairs (aide, éducation, médiation en santé, ...) et dans les programmes d'ETP
- Dans les formations : sensibilisation des professionnels aux outils et méthodes de communication du témoignage à la co-construction, à l'intervention jusqu'à l'évaluation

### Recherche de sa contribution

- Dans les projets d'amélioration de la QSS :
  - exploitation des retours d'expériences du/des patients (courriers, PREMS, PROMS, patient traceur, déclaration EGIAS)
  - contribution à des projets, à des évaluations
- Dans les projets de recherche :
  - inclusion des patients dans les essais cliniques
  - contribution du/des patients à des protocoles de recherches
  - relecture de documents destinés aux patients et usagers

### Les outils de mesure

Les indicateurs mesurés auprès des patients peuvent se présenter sous la forme :

- d'une **mesure des résultats de soins rapportés par le patient ou Patient Reported Outcome Measures** (PROMS) ;
  - les PROMS s'intéressent à l'impact de la maladie sur la qualité de vie du patient. Ils peuvent être génériques ou spécifiques selon la nature des résultats qu'il mesure (exemple : qualité de vie globale VS périmètre de marche).
- d'une **mesure de l'expérience du patient** concernant :
  - son parcours de soins, ou *Patient Reported Experience Measures* (PREMS) ;
  - les PREMS s'intéressent à la manière dont le patient vit l'expérience des soins sur différentes dimensions : le temps d'attente, l'accès aux soins, l'implication dans la décision, la qualité de la communication...



**Vous interrogerez** les représentants des usagers sur leur implication et celle des associations de patients au sein de l'établissement.

Ces démarches d'intégration peuvent être mesurées par différentes actions dont voici quelques exemples :

- des actions de sensibilisation et d'information auprès des patients ;
- des projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients ;
- l'analyse des plaintes, réclamations, EIG, EIAS, questionnaires de satisfaction, indicateurs e-Satis ;
- articulation du projet des usagers avec le projet médical et soignant.

### 3. L'implication des responsables usagers et des associations de patients

#### Engagement de l'ES pour soutenir le partenariat avec les RU & associations de patients

- Sollicitation
- Information dans un langage accessible
- Écoute
- Inscription dans une réelle dynamique
- Accès aux résultats
- Force de propositions
- Avis pris en compte

#### Exemple de démarches d'intégration de l'expertise du patient

- Actions de sensibilisation et d'information auprès des patients
- Projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (accueil, locaux, signalisation)
- Analyse des plaintes, réclamations, EIG, EIAS, questionnaires de satisfaction, e-Satis ( résultats et verbatim)
- Projet des usagers articulé avec le projet médical et soignant

### Pour aller plus loin

#### Références documentaires HAS

- Recommandation de bonne pratique : « Faciliter l'engagement des personnes au service de leur santé, de leurs pairs et des organisations », HAS juin 2020.
- Aide à l'utilisation de questionnaires patients de mesure des résultats de soins dans le cadre de l'expérimentation « Épisode de soins », HAS septembre 2019.
- Construire et faire vivre le projet des usagers en établissement de santé - FAS - Fédérations ES - HAS

Retrouvez tous nos travaux et abonnez-vous à l'actualité de la HAS

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

