

# Partage d'expériences

Accueil, information et prise en charge des usagers

santé  
patient  
accueil  
participation  
relation  
expérience  
écoute



## Foire aux questions.

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <p>Pourquoi un tel projet ?</p>   | <p>La Dhos souhaite accompagner et faire connaître les politiques menées par les établissements de santé en faveur des usagers.</p> <p>Dans ce contexte, elle a choisi de mettre en valeur les initiatives de terrain qui améliorent significativement la vie des patients.</p> <p>Pour cela, un espace internet a été créé dans le but de proposer un partage d'expériences et des outils pour les établissements de santé et les associations d'usagers.</p> <p>La méthode utilisée est volontairement pragmatique : elle est basée sur des remontées du terrain d'expériences innovantes ou exemplaires et ainsi, à partir de celles-ci, de créer une mutualisation entre les établissements de santé autour de <b>l'accueil, de l'information et de la prise en charge « non médicale » des usagers</b>.</p> <p>Ce dispositif a vocation à s'enrichir des expériences des établissements, qui fourmillent et qui sont rarement mises en valeur de manière simple et conviviale, sans validation contraignante.</p> |
| <p>Quel champ recouvre t il ?</p> | <p>Nous souhaitons avant tout parler de la <b>qualité de vie des patients</b> dans sa dimension « non médicale », c'est à dire au delà ou autour du soin proprement dit. Le soin reste un élément central mais nous souhaitons mettre en valeur ce qui va au delà de ce qui est prescrit par la réglementation.</p> <p>Nous souhaitons mettre en avant de nouveaux modes d'organisation et de relation que les établissements puissent s'approprier et qui concourent à une <b>meilleure prise en charge globale des personnes hospitalisées et de leurs proches</b> (conditions de vie, respect de la dignité de la personne...).</p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Quels sont les thèmes abordés ?</p>                                     | <p>Ces expériences peuvent être classées en 3 grandes catégories</p> <p><b>1- l'accueil : des initiatives visant à mieux orienter l'utilisateur dans un environnement rendu plus agréable</b></p> <p>Des pratiques innovantes peuvent ainsi être rencontrées au niveau des transports, de la signalétique ou encore de l'accessibilité aux différents sites. Elles participent à rendre l'utilisateur plus autonome et mettent en valeur les services rendus par l'établissement.</p> <p>Le confort de l'utilisateur peut également être amélioré, grâce à des initiatives originales en terme d'architecture, de restauration ou de lieux d'attente et de convivialité.</p> <p><b>2- l'information au niveau d'outils de communication ou de supports d'information innovants</b></p> <p>Une diffusion de l'information plus large peut être favorisée, par exemple par la création de chaînes télévisées, internes ou s'ouvrant à l'extérieur, des sites internet où une place importante est consacrée à l'utilisateur ou des supports d'information qui offrent aux patients une information de qualité et compréhensible, qui leur permettent de participer aux choix thérapeutiques, de préparer leur hospitalisation et de mieux accepter leur prise en charge.</p> <p><b>3- l'accompagnement et la prise en charge, individuels et/ou collectifs</b></p> <p>L'accompagnement peut cibler un collectif de patients (maisons des usagers, des patients ou des parents, activités culturelles, espaces rencontre info (ERI), etc).</p> <p>Des initiatives de prise en charge individuelle commencent à voir le jour dans certains établissements de santé, liées à la prise en charge des soins post-ambulatoires, l'accompagnement du deuil, le bien-être...</p> |
| <p>Qui peut proposer des expériences ?<br/>A qui s'adresse ce projet ?</p> | <p>Cet espace est destiné <b>à tous les établissements de santé publics et privés (de tout statut, de toute activité et de toute taille) et aux associations d'utilisateurs</b> dans le but de faire partager la culture d'une meilleure prise en charge des patients et de proposer aux établissements des outils pour mutualiser ces pratiques et s'en inspirer.</p> <p>Il est également l'occasion de valoriser l'implication des professionnels qui sont à l'origine de ces démarches et qui par leur persévérance, ont permis la réalisation de projets en phase avec les patients ayant des résultats très prometteurs sur la qualité de la prise en charge</p>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Dans cette optique, l' « accès professionnel » permet de mettre en contact, de former des réseaux, de partager des expériences sans système de validation contraignant.</p>  |
| <p>En tant qu'utilisateur, puis-je proposer une expérience ?</p>                              | <p>Un usager ne peut pas directement présenter une expérience.<br/>En revanche, en s'adressant directement à la direction de l'établissement ou aux représentants des usagers, il peut les inciter à proposer une initiative qu'il a jugée intéressante ou innovante.</p>   |
| <p>Si je suis médecin, soignant ou agent administratif, puis-je proposer une expérience ?</p> | <p>Cet espace s'adresse de manière privilégiée aux professionnels, sous couvert de leur hiérarchie et après accord de la direction de l'établissement.</p>  |
| <p>Quels sont les critères pour qu'une expérience figure sur l'espace internet ?</p>          | <p><b>Préalable : pas de « niveau » requis</b></p> <p>Les « petites » expériences sont les bienvenues, souvent reflet d'une réflexion et d'actions que l'on estime « normales » mais font beaucoup pour les usagers.</p> <p><b>Critères d'une expérience à partager :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- <b>être dans le champ</b> de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des usagers en dehors de la qualité des soins eux-mêmes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablissements publics, privés</li> <li>• Toutes activités et disciplines</li> </ul> </li> <li>2- <b>avoir une finalité explicite de qualité</b> et des objectifs opérationnels d'amélioration dans le champ défini <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les expériences à partager doivent avoir pour intention première une volonté d'amélioration pour l'utilisateur par rapport à un problème identifié ou une situation donnée.</li> </ul> </li> <li>3- <b>être éprouvée</b>, apporter une plus value et être appropriée à un contexte donné <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectif d'une information de qualité fiable pour éviter les effets d'annonce</li> </ul> </li> <li>4- <b>être suivie et évaluée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration constatée, pérennité, mesure de la satisfaction des usagers et des professionnels.</li> </ul> </li> </ol> |

|  |   |
|--|---|
| <p>Y a t il une procédure à respecter pour faire part d'une expérience ?</p> <p>Que doit fournir l'établissement de santé pour faire paraître une expérience ?</p> | <p>Oui, et elle est très importante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez que l'expérience répond aux 4 critères définis (cf ci dessus)</li> <li>• Remplissez la fiche « remontée d'expériences », document où les porteurs de projet « racontent » leur expérience.</li> <li>• Faites valider cette démarche (directeur, CA, CME...) en faisant signer le formulaire d'autorisation de diffusion.</li> <li>• Renvoyez à l'adresse mail suivante <a href="mailto:experiences.usagers@sante.gouv.fr">experiences.usagers@sante.gouv.fr</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fiche complétée avec vos coordonnées précises ;</li> <li>• Le formulaire d'autorisation signé ;</li> <li>• Des photos, des films et tout document permettant de mettre en valeur l'expérience que vous proposez.</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>Si j'ai des commentaires à apporter ou une question à poser, à qui dois-je m'adresser ?</p>   | <p>Une adresse messagerie dédiée est à votre disposition : <a href="mailto:experiences.usagers@sante.gouv.fr">experiences.usagers@sante.gouv.fr</a></p>   |
| <p>Comment faire si l'expérience de mon établissement évolue ?</p>   | <p>En cas d'évolution de votre expérience, nous vous remercions de penser nous en informer par mail (<a href="mailto:experiences.usagers@sante.gouv.fr">experiences.usagers@sante.gouv.fr</a>).</p>   |
| <p>A quoi s'engage l'établissement lorsqu'il fait part d'un expérience ?</p>   | <p>Pour pouvoir publier une expérience, la direction de l'établissement a signé une <b>autorisation de diffusion</b> des informations fournies (fiche, films, photos).</p> <p>Par ailleurs, la <b>personne ressource du projet est citée comme contact</b> et s'engage à répondre aux questions des autres établissements, professionnels de santé, et associations d'usagers.</p>  |
| <p>Comment dois-je m'y prendre pour contacter un des responsables d'une expérience qui m'intéresse ?</p>   | <p>Sur l'espace internet, chaque expérience se compose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un texte de présentation</li> <li>- d'icônes d'accès à / aux <ul style="list-style-type: none"> <li>- fiche détaillée du projet « partage d'expérience »</li> <li>- films</li> <li>- photos</li> <li>- témoignages</li> <li>- liens vers les sites de l'établissement ou de l'association</li> <li>- <b>contact de la personne ressource dans l'établissement</b></li> </ul> </li> </ul>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>Qu'advient il de l'expérience portée à la connaissance de la Dhos ?</p>    | <p>Un groupe projet composé de 5 personnes de la Dhos contacte les établissements ou reçoit des propositions.</p>   |
| <p>Comment s'organise le traitement des informations fournies à la Dhos ?</p> | <p>Dès que cela est possible, nous nous déplaçons sur place pour rencontrer l'équipe et échanger autour de l'expérience et de ce qu'elle a apporté aux patients et à l'établissement.</p> <p>Dès que la fiche est remplie, un texte de présentation est rédigé, discuté et validé par le groupe projet.</p> <p>Ensuite, le webmaster met en ligne la fiche et les éléments transmis par l'établissement (photos, vidéos, témoignages...).</p> |