



Vous souhaitez faire part d'une expérience dans votre établissement. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à cette démarche et nous vous proposons de lire les lignes suivantes.



## I. Finalités du projet de partage d'expériences

### A. Faire connaître « ce qui marche » sur le terrain

- Rendre le sujet « usagers » visible : faire connaître et donner des idées et des outils sur les expériences réussies (ou non) d'accueil et de prise en charge des usagers ;
- Rendre le message autour de l'effectivité des droits des usagers compréhensible et accessible en s'appuyant sur des exemples simples, concrets qui en favorise l'appropriation par les institutions, les établissements, les professionnels et les usagers ....

### B. Créer les conditions de l'échange...

La communication sur ce thème doit permettre de comprendre comment les établissements de santé, dans leurs décisions, leurs modalités d'intervention et leurs pratiques, participent à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge, notamment « non médicale ».

Par delà cette finalité, se dégage la volonté de **participer à l'évolution des comportements et des organisations qui améliorent la qualité de vie et de prise en charge des usagers.**

L'ambition est de travailler sur l'organisationnel et le relationnel, de manière à ce que les établissements de santé adoptent des méthodes et des organisations susceptibles d'améliorer significativement la prise en charge des usagers (qualité de vie, satisfaction, dignité...) pour une meilleure prise en compte de la qualité dans sa dimension globale.

### C. ...au sein d'un dispositif souple

Ce projet ne vise qu'à produire des échanges constructifs entre les acteurs, basé sur un dispositif de validation peu contraignant. En aucun cas il ne s'agit de décerner un label et encore moins d'élaborer un palmarès entre les établissements.

### D. Ce que nous attendons

- Des expériences de toutes dimension qui ont pour objectif d'aller au delà et en dehors de ce qui est obligatoire et d'apporter une plus valeur pour l'utilisateur ;
- Donner confiance (un des critères de la qualité) et faire connaître ce que se fait sur le terrain ;
- Etre un levier de démarche qualité, avoir un effet dynamique.



## II. Cibles : les établissements de santé publics et privés et les associations d'usagers

Il s'agit de construire les bases d'un langage commun pour disposer d'exemples concrets, puis d'outils, et de cadre de référence, pour accompagner les améliorations réalisées sur le terrain.

Dans cette optique, l' « accès professionnel » permet de mettre en contacts, former des réseaux, faire part aussi d'échecs, partager des expériences sans comité de validation contraignant.

- **Plus value pour les établissements** : créer un réseau de connaissances, échanger des expériences, mutualiser des pratiques, trouver des outils et des aides méthodologiques concrètes (ex : alors que j'ai une circulaire sous les yeux, comment je fais pour créer ma maison des usagers quand je n'ai pas d'exemple concret... ?). Quelles sont les expériences dont on peut s'inspirer, que l'on peut éventuellement modéliser ?
- **Plus value pour les associations, les représentants des usagers** : en tant qu'acteurs incontournables, ceux-ci peuvent jouer un rôle d'aiguillon pour inciter à la mise en place d'expériences dans les hôpitaux.



## III. Les 4 critères d'une expérience à partager

### Préalable : pas de « niveau » requis

On ne peut exiger que les expériences soient toutes abouties car, si toutes ont leur place dans le dispositif, certaines d'entre elles ont parfois débuté modestement et pris de l'ampleur au fil du temps. Le dossier Internet doit aussi être le vivier des incubateurs des expériences de demain.

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.

### Critères d'une expérience à partager :

- 1- **être dans le champ** de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des usagers en dehors de la qualité des soins eux-mêmes
  - Etablissements publics, privés
  - Toutes activités et disciplines
- 2- **avoir une finalité explicite de qualité** et des objectifs opérationnels d'amélioration dans le champ défini
  - 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.
- 3- **être éprouvée** (en positif ou en négatif), apporter une plus value et être appropriée à un contexte donné
  - Objectif d'une information de qualité fiable pour éviter les effets d'annonce
- 4- **être suivie et évaluée**
  - Amélioration constatée, pérennité, mesure de la satisfaction des usagers et des professionnels.



#### **IV. Comment participer ?**

Chaque expérience sera appréciée au regard des critères définis ci dessus et selon sa pertinence.

Nous attachons beaucoup d'importance à nous déplacer sur le terrain dans la mesure du possible. A tout le moins, un échange téléphonique aura lieu après réception de votre fiche.

- 1- Vérifiez que l'expérience répond aux critères définis ci dessus**
- 2- Remplissez la fiche remontée d'expériences**
- 3- Faite valider cette démarche (directeur, CA, CME...) en faisant signer le formulaire d'autorisation de diffusion.**
- 4- Renvoyer à l'adresse mail suivante [experiences.usagers@sante.gouv.fr](mailto:experiences.usagers@sante.gouv.fr)**
  - La fiche complétée avec vos coordonnées précises ;
  - Le formulaire d'autorisation signé ;
  - Des photos, des films et tout document permettant de mettre en valeur l'expérience que vous proposez.

Nous vous contacterons pour prendre de plus amples renseignements et convenir, si cela est possible, d'une visite.