

L'expérience Patient : « Une nouvelle coopération à inventer »

21 octobre 2019



— Missions ARS : Démocratie en santé (1)

- Demande forte des citoyens d'être mieux associés aux décisions publiques => Loi du 4/03/2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
- La loi HPST de 2009 : renforce la dimension collective de la DS => volonté d'impliquer l'ensemble des acteurs de santé afin de répondre au mieux aux besoins démocratie sanitaire au travers de la CRSA et de ses Commissions spécialisées; les CTS et commission de coordination des politiques publiques de santé.
- Démarche qui vise à **associer** , dans un esprit de dialogue, de concertation et de réflexion partagée l'ensemble des acteurs et usagers du système de santé; **Faciliter** la définition et la mise en œuvre du projet stratégique de l'Agence et **Garantir** le plein exercice des droits des usagers

— Missions ARS : Démocratie en santé (2)

- Les missions de la Démocratie en Santé sont organisées autour de 2 axes :
 - Promouvoir le droit des usagers et l'information des franciliens
 - Développer la participation des acteurs du système de santé régional au plus près des territoires / prisme Feuille de Route de la CRSA sur la réduction des inégalités sociales de santé

- En 2010 l'un des objectifs de la loi HPST était de mettre en œuvre des espaces de participation, aujourd'hui l'objectif de l'ARS-IDF est de garantir une véritable co-construction

— Pouvoir d’agir des usagers : une priorité régionale en IDF (1)

— **Le Cadre d’Orientation Stratégique** détermine les objectifs stratégiques et les résultats attendus à 10 ans :

- . des patients mieux informés;
 - . des patients plus capables de décider, d’agir pour leur santé et d’influencer leurs conditions de vie;
 - . généralisation des patients-experts pour différentes maladies chroniques;
 - . des actions de prévention et de promotion de la santé plus efficaces;
 - . des citoyens et des usagers plus impliqués dans l’élaboration et le suivi des politiques de santé régionales;
 - . des représentants d’usagers ayant un vrai statut dans les instances de concertation.

— Pouvoir d’agir des usagers : une priorité régionale en IDF (2)

— L’axe 4 du PRS 2 fixe 7 objectifs à horizon 2022 :

- Avoir augmenté la part des personnes adhérant à un GEM -
- Avoir augmenté la part de services à domicile pour les PA et PH organisant un recueil formalisé de la parole de l’usager -
- Développer l’accès aux soins en psychiatrie des plus jeunes -
- Mettre en place et diffuser au moins un projet prenant en compte le savoir expérientiel des patients
- Intégrer des dispositifs de participation citoyenne,
- Avoir fait de santé,fr un outil numérique de référence d’information en santé
- Avoir réduit la part des hospitalisations prolongées en psychiatrie de 10%

— Promouvoir l'expérience patient : une co-construction soutenue par l'ARS (1)

Expérience patient ?

- L'ensemble des interactions d'une organisation de santé avec un patient et ses proches susceptibles d'influencer leur perception tout au long de leur parcours de santé
- L'enjeu de sa prise en compte consiste à améliorer l'attention et l'écoute portées aux patients et à leur redonner toute la place dans leur parcours de soins.
- Co-construire la démarche qualité avec les patients peut aussi produire des effets positifs sur les conditions d'exercice des soignants en améliorant leur qualité de vie au travail, avec l'incidence sur la satisfaction des patients.
- Rapprochement entre l'Agence et les représentants de la CRSA et des usagers afin de prendre en compte l'avis des patients dans l'amélioration des organisations en santé (cf. AAP)

— Promouvoir l'expérience patient : une co-construction soutenue par l'ARS (2)

Comment à l'ARS IDF ?

- En pratique, un Appel à Projet Expérience-patient en 2019 pour soutenir financièrement les porteurs de projets
- Une diffusion à N+1 des résultats des projets
- Co construction avec les représentants des usagers et des partenaires de santé : CRSA présente à toutes les phases (approbation AAP en séance plénière, participation à la sélection, suivi des projets)
- Présentation des projets par le département Qualité lors de la table ronde