

# COLLABORATIONS entre usagers & maisons de santé

## Un début prometteur, des défis à relever



Enquête auprès de 37 MSP des Pays de la Loire en 2019  
Thèse du Dr Marine Geslot (Angers, 2020) sous la co-direction  
des Dr Aline Ramond-Roquin et JF Moreul



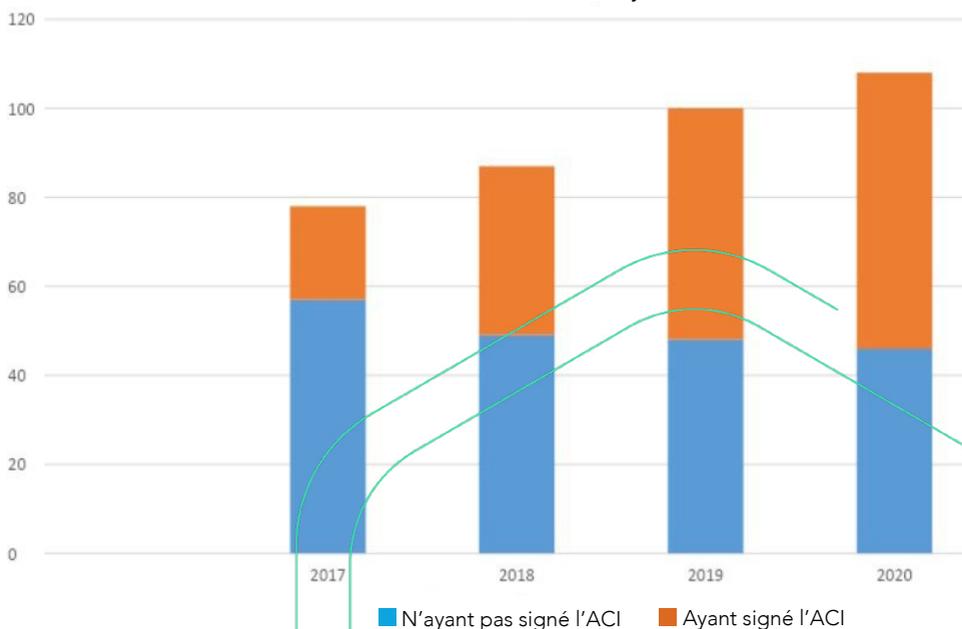
# Les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles en 2019

**2007 : création des premières MSP** : équipes de professionnels de santé unis et coordonnés autour d'un projet de santé

**Depuis 2016 :**

L'Accord conventionnel interprofessionnel (ACI) soutient financièrement les MSP. Parmi les actions soutenues : « évaluer la satisfaction et les besoins exprimés par les patients », si possible « avec des représentants de patients », et « organiser des réunions avec les usagers de la structure ».

Nombre de MSP en fonctionnement en Pays de la Loire



# Comment le système de santé écoute-t-il ses usagers en 2019 ?

- Dans les établissements de santé > encadré par la Loi Kouchner 2002
- Dans la société civile > grâce aux associations d'usagers
- Au sein d'espaces de démocratie sanitaire :
  - > Contrats Locaux de Santé (CLS)
  - > Conseils Territoriaux en Santé (CTS)
  - > Conférences Régionales de la Santé et de l'Autonomie (CRSA)

## Et l'engagement des usagers en soins primaires ?

Encouragé par les tutelles :

- Accord conventionnel interprofessionnel (ACI)
- Recommandations de la HAS

Souhaité par les équipes dans les MSP

## Quelle réalité en 2019 dans les Pays de la Loire ?

Enquête auprès des 83  
MSP en fonctionnement



## 1/ Un début prometteur

**Parmi les 37 équipes interrogées, plusieurs travaillent avec les usagers :**

- . 2 MSP développent actuellement des projets avec des usagers
- . 8 MSP ont déjà eu un lien avec des usagers

### **Caractéristiques des équipes faisant du lien avec des usagers :**

- Plus grand nombre d'infirmières et de pharmaciens
- Plus grand nombre de professionnels dans la MSP
- Plus grande ancienneté de l'équipe
- Adhésion à l'APMSL (Fédération régionale des pôles et maisons de santé)
- Participation à un Contrat local de santé (CLS).

### **Dans quels types de projets les usagers s'engagent-ils ?**

Enquêtes de satisfaction

Communication

Évaluation des besoins

Promotion de la santé

Modalités d'accueil des patients

Éducation thérapeutique du patient

## 2/ Des défis à relever

« Par où commencer ? »

« Où trouver la place ? »

« Nous avons peur  
d'être jugés ... »

« Nous ne voulons  
pas perdre notre  
autonomie ! »

« Comment faire ? »



# Comment favoriser demain l'engagement des usagers ?

## Des leviers ?

- . Formation initiale (patient enseignant)
- . Maturité de l'équipe et pluriprofessionnalité

## Pour les usagers :

- Comment se structurer ?
- Comment s'organiser ?
- Comment se nommer ? (patients-citoyens-habitants ?)

## Pour les équipes :

1/ Organiser les échanges & réunir les conditions favorables (convivialité, être à l'écoute)

2/ Définir le rôle de chacun, développer des valeurs partagées

3/ être pro actif : informer, susciter les rencontres, ouvrir la porte aux usagers

4/ Participer à un Contrat local de santé (CLS) le cas échéant.

## Remerciements

- aux équipes des MSP ayant répondu à l'enquête
- à l'ARS et l'AMPSL qui ont soutenu ce travail

## Une question sur l'enquête ?

- > geslot.marine@hotmail.fr
- > aline.ramond@univ-angers.fr

## Pour en savoir plus ...

Recommandation HAS 2020 « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire»

[https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-09/has\\_49\\_reco\\_engagement\\_usagers.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-09/has_49_reco_engagement_usagers.pdf)

Outils d'auto-évaluation en MSP proposés par l'AMPSL

<https://www.apmsl.fr/files/plaquette-auto-evaluation-digital.pdf>