



S'engager !

dans le Partenariat en Santé

“C’est agir ensemble pour le bien-être physique, mental et social de chacun...”

... en reconnaissant et en s'appuyant sur la complémentarité des expériences, savoirs et compétences des usagers et des professionnels du système de santé,

... par la

co-construction

co-décision

co-mise en œuvre

des projets de santé de chacun et de tous



Les savoirs de chacun, le bien-être de tous

Le partenariat se concrétise par la collaboration entre un/ des professionnel(s) du système de santé et un/des usager(s), dans :

LA DIMENSION INDIVIDUELLE



- Relation professionnel - personne en soin/proche-aidant (milieu sanitaire).
- Relation professionnel - personne accompagnée / proche-aidant (milieu médico-social et social).

UNE DIMENSION COLLECTIVE



Politiques de Santé



Organisation des établissements



Soins Cliniques & éducatifs



Formation des professionnels de santé



Recherche & Innovation

LE PARTENARIAT EN SANTÉ

levier de la qualité et de la pertinence des projets de santé au bénéfice de tous

Patients

Amélioration de la santé
Amélioration santé et qualité de vie
Amélioration qualité de la prise en soin

Reconnaissance et autonomie du sujet en soin

Amélioration des pratiques professionnelles

Prise en compte de la dimension psycho-sociale
Amélioration de la relation de soin



Professionnels de santé

Amélioration de la qualité de vie au travail
Redonner du sens à son travail, au projet de soins, aux soins, dans sa pratique
Reconnaissance, valorisation
Estime de soi, satisfaction

Opportunités stratégiques pour les professionnels et structures de santé

Economique, crédibilité, réputation, satisfaction usagers et salariés...

Professionnels et structures de santé

* Schéma formalisé à partir de l'occurrence des expressions recensées pour exprimer les enjeux du partenariat en santé lors des réunions « culture partagée » (Cf. méthodologie).

LE PARTENARIAT EN SANTÉ

des valeurs d'universalisme et de bienveillance

* Nuage de mots formalisé à partir de l'occurrence des mots recensés pour exprimer les valeurs du partenariat en santé lors des réunions « culture partagée » (Cf. méthodologie).



Le partenariat en santé, des mots pour se comprendre...

A l'usage, nombre de termes sont utilisés pour évoquer l'engagement des personnes concernées dans le système de santé : patient expert, expertise patient, patient ressource, patient intervenant, patient éducateur, pair-aidant... Ces termes sont polysémiques et recouvrent des champs d'intervention très divers. Afin de caractériser et stabiliser les différentes formes d'engagement des personnes en soin/personnes accompagnées/proches-aidants dans le cadre du partenariat en santé, nous proposons les définitions suivantes :

Usager du système de santé

Bénéficiaire des services du champ sanitaire, médico-social ou social¹.

- **Personne en soin** : ce terme désigne l'usager bénéficiaire des services du champ sanitaire. Ceux qui vivent avec une maladie et/ou un handicap peuvent pratiquer des auto-soins (exemple : glycémies capillaires, injection et adaptation des doses d'insuline dans le diabète de type 1). En ce sens, « personne en soin » considère le malade dans sa globalité et dans sa capacité à pratiquer des soins, à être acteur de santé. Ce terme est à privilégier à celui de « soigné » ou encore de « patient ».
- **Personne accompagnée** : ce terme désigne l'usager bénéficiaire des services du champ médico-social ou social.
- **Proche-aidant** : personne accompagnant et partageant le vécu de la personne en soin/accompagnée au quotidien, en disposant de son propre vécu de la maladie. Au même titre que ceux des personnes en soin/accompagnées, ces expériences sont à considérer.

Représentant des usagers (RU)²

Membre d'une association agréée au niveau national ou régional, il est désigné par le ministre de la Santé ou le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS), pour siéger dans les instances de santé publiques ou hospitalières. Il veille au respect des droits des usagers du système de santé et à l'amélioration de la qualité du système de santé. Il contribue à la définition des politiques de santé ou à l'organisation du système de santé au niveau régional et national. Au sein des établissements de santé, il est associé à l'organisation des parcours de soins, ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité.

Aidant

Personne engagée à titre professionnel ou bénévole dans une action d'accompagnement ayant pour objet d'apporter une assistance et/ou un soutien aux malades, ou à leur entourage.

Professionnel du système de santé

Personne ayant un statut professionnel dans le champ sanitaire, médico-social ou social pouvant interagir avec l'usager, favoriser la qualité de cette interaction, afin d'agir pour le bien-être de l'usager au niveau individuel et collectif.

Projet de santé, de soin et de vie³

Une approche globale des soins et des services de santé au plus près des besoins biopsychosociaux de l'usager et de son entourage. Le projet est co-construit, co-décidé et co-mis en œuvre par un ou des professionnel(s) du système de santé, l'usager et/ou son proche-aidant. Trois niveaux sont identifiés :

- **Le projet de santé** : il désigne l'ensemble des soins avec, en amont, la prévention en santé et sociale et, en aval, l'accompagnement médico-social et social, le maintien et le retour à domicile.

- **Le projet de soins** : il désigne les soins définis lors des consultations de 1er recours et, quand cela est nécessaire, des autres lieux de soins : hospitalisation programmée ou non (urgences), hospitalisation à domicile (HAD), soins de suite et de réadaptation (SSR), unité de soins de longue durée (USLD) et établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

- **Le projet de vie** : il envisage la personne dans son environnement : famille et entourage, scolarisation, prévention de la désinsertion professionnelle, réinsertion, logement...

Usager partenaire en santé⁴

Usager engagé dans une collaboration avec un/des professionnels du système de santé afin de développer sa capacité d'action et de décision, et être acteur de santé.

Professionnel du système de santé partenaire

Professionnel du système de santé engagé dans une collaboration avec un/des usager(s) et/ou RU partenaires favorisant la capacité d'action et de décision de l'usager.

Savoirs expérientiels de la personne en soin/accompagnée/proche-aidant : savoirs issus de l'expérience que la personne en soin/accompagnée/le proche-aidant a de la maladie ou du handicap, et élaborés « à travers un partage collectif et soutenu entre pairs et résultant d'un cheminement et d'un travail réflexif personnel » (Hejoaka et al., 2016, p.59)⁵.

Patient partenaire⁶

Usager partenaire en capacité, au fur et à mesure de son parcours de vie avec la maladie/le handicap, de faire des choix de santé libres et éclairés. Ses expériences issues de ce parcours sont reconnues et ses compétences de soins développées avec l'aide des intervenants de l'équipe de soins. Respecté dans tous les aspects de son humanité, il est membre à part entière de cette équipe en ce qui concerne les soins qui lui sont proposés. Tout en reconnaissant et en respectant l'expertise des membres de l'équipe, il oriente leurs préoccupations autour de ses besoins et de son projet de vie⁶ (dimension individuelle du partenariat en santé).

Patient partenaire ressource⁷

Personne ayant développé des savoirs expérientiels et des compétences supplémentaires, qui contribue¹ :

- Dans les soins cliniques et éducatifs (Éducation Thérapeutique du Patient notamment), à l'amélioration de la qualité de l'interaction personnes en soin-professionnels du système de santé, afin d'agir pour le bien-être de la personne en soin et/ou du proche-aidant au niveau individuel et collectif par le partage de ses savoirs expérientiels et la promotion du partenariat.

Exemple : médiateur santé-pair : « patient en capacité de travailler, ayant ou ayant eu une expérience en tant qu'utilisateur des services de santé mentale, qui ont décidé d'entamer un parcours de professionnalisation dans le domaine de l'aide et de la médiation en santé mentale, qui joueront un rôle de facilitateurs de santé, intégrés dans les équipes de santé mentale »⁷.

- Au sein de la gouvernance de la structure de santé, à la réflexion sur les orientations stratégiques ainsi qu'à leurs processus décisionnels et de transformation organisationnelle.

- Dans le champ de la qualité des soins, à l'évaluation et à l'amélioration des processus et outils de gestion des structures de santé pour favoriser la qualité et l'efficacité des soins.

Patient partenaire formateur⁸

Personne ayant développé des savoirs expérientiels et des compétences supplémentaires de formateur, qui contribue à faire prendre conscience de la nécessaire complémentarité des savoirs scientifiques et cliniques en santé et services sociaux et des savoirs expérientiels pour le bien-être de chacun, dans le cadre de la formation initiale et/ou continue des professionnels du système de santé. Il contribue ainsi au développement de la capacité des apprenants à imprégner leurs actions et leurs décisions de l'approche partenariat en santé. Il participe ainsi à l'ingénierie, la mise en œuvre et l'évaluation des dites formations.¹

Patient partenaire chercheur⁹

Personne ayant développé des savoirs expérientiels et des compétences supplémentaires de chercheur, qui contribue à la production, à la formalisation et au partage des connaissances dans le champ médical, médico-social ou social à partir de ses savoirs expérientiels. Il participe ainsi à la conception, à la mise en œuvre, à la valorisation et à l'évaluation des projets des organisations et groupes de recherche.¹

* La notion de patient partenaire inclut celle de proche-aidant partenaire. Dans le champ du médico-social ou social, le terme personne accompagnée partenaire est à privilégier



Les savoirs de chacun, le bien-être de tous

Pour aller plus loin...

Des fiches pratiques pour agir et se situer dans le partenariat

Des référentiels de compétences

Des chartes d'engagement et de recrutement

www.partenariat-en-sante.org

Références bibliographiques

1. Michel, P., et al. (2019). Approche terminologique de l'engagement des patients : point de vue d'un établissement de santé français. *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*, Volume 68, Issue 1, Février 2020, Pages 51-56
2. Ministère des Solidarités et de la Santé (Consultable en ligne : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Fiche_26.pdf).
3. Ministère des Solidarités et de la Santé : <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-des-patients-et-des-usagers/article/parcours-de-sante-de-soins-et-de-vie>.
4. Groupe de travail Orientation Stratégique 4 « Partenariat en santé – Usagers partenaires en santé », France Assos Santé Occitanie.
5. Hejoaka, F., Simon, E., Halloy, A. et Arborio, S. (2020) Définir les savoirs expérientiels en santé : une revue de la littérature en sciences humaines et sociales. Dans Simon, E., Arborio, S., Halloy, A. et Hejoaka, F. (dir), *Les savoirs expérientiels en santé - Fondements épistémologiques et enjeux identitaires*. Nancy : Presses universitaires de Nancy, pp.49-74.
6. Direction collaboration et partenariat patient, Université de Montréal. Terminologie de la pratique collaborative et du partenariat en santé et services sociaux. Montréal : bibliothèque et archives nationales du Québec ; 2016.
7. Programmes médiateurs de santé-pairs : rapport final de l'expérimentation 2010-2014 ; Centre Collaborateur de l'Organisation Mondiale de la Santé pour la recherche et la formation en santé mentale EPSM Lille Métropole (consultable en ligne : http://www.ccomssantementalelillefrance.org/sites/ccoms.org/files/pdf/RAPPORT%20FINAL_19_01_2015.pdf)
8. Haute Autorité de Santé (2020), Recommandation "Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médicosocial ou sanitaire", consultable sur https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-09/has_49_argumentaire_engagement_usagers.pdf

Méthodologie

Document élaboré dans le cadre de la priorité opérationnelle "promouvoir un partenariat soignant-soigné de qualité pour permettre à l'utilisateur d'être acteur de sa santé" du Projet Régional de Santé Occitanie 2018-2022, à partir :

- des travaux du groupe de travail « Culture partagée », issu du Comité Régional d'Impulsion et d'Analyse du Partenariat en Santé (CRIAPS Occitanie, voir liste des contributeurs)
- des sept réunions « Culture partagée » organisées en juin 2019 réunissant près de 400 personnes (professionnels du système de santé, patients, membres d'associations de patients, représentants d'utilisateurs).



Avec le soutien de



Remerciements à toutes les structures et personnes ayant participé aux groupes de travail du Comité Régional d'Impulsion et d'Analyse du Partenariat en Santé d'Occitanie et contribué à la création des documents permettant de diffuser et d'opérationnaliser une culture partagée du partenariat en santé dans la région.



Groupe de travail "culture partagée"

Arfe Emmanuelle (Institut Universitaire du Cancer Toulouse - Oncopole), Climent Hélène (Patiente partenaire), Do Marine (IFSI Villeneuve sur Lot), Olivon Amanda (Institut Universitaire du Cancer Toulouse - Oncopole), Ragain-Gire Fabienne (France Assos Santé Occitanie), Soriano Patrick (CHU Nîmes).

Groupe de travail "formation"

Bonnabel Laurence (ICM), Cardoso Fortes Céline (Association COMETH), Climent Hélène (Patiente partenaire), Daix Claude (Savoirs Patients), De la Tribonnière Xavier (CHU Montpellier), Do Marine (IFSI Villeneuve sur Lot), Dutech Michel (Fédération Occitanie Roussillon des Maisons de Santé - FORMS), Eglin Isabelle (CHU Nîmes), Farines Pierre (Association d'étudiants en médecine), Galibert Béatrice (IFSI Carcassonne), Labiscarre Marina (France Assos Santé Occitanie), Le Floch Meunier Béatrice (Structure Régionale d'appui en Occitanie - SRA), Le Guillou Anatole (Association d'étudiants en médecine), Mondain Michel (Faculté de médecine Montpellier-Nîmes), Morin Annie (France Assos Santé Occitanie), Morin Denis (Faculté de médecine Montpellier-Nîmes), Pagès Pauline (Association d'étudiants en médecine), Panassié Lisa (Fédération Occitanie Roussillon des Maisons de Santé - FORMS), Petit Catherine (association Anda DPA), Pochard Laurence (France Assos Santé Occitanie), Ritz Patrick (Faculté de médecine Toulouse).

Groupe de travail "dynamiques représentationnelles"

Battesti Marie-Pierre (ARS Occitanie), Broussal Dominique (Université Toulouse Jean Jaurès), Bruel Jean-Michel (France Assos Santé Occitanie), Faure Jean-Baptiste (Savoirs Patients), Galibert Béatrice (IFSI Carcassonne), Saint-Jean Michèle (Université Toulouse Jean Jaurès), Vallejo Marie-Claude (PREFMS).

Groupe de travail "soins cliniques et éducatifs"

Cardoso Fortes Céline (Association COMETH), Dutech Michel (Fédération Occitanie Roussillon des Maisons de Santé - FORMS), Eglin Isabelle (CHU Nîmes), Montant Fanny (France Assos Santé Occitanie), Panassié Lisa (Fédération Occitanie Roussillon des Maisons de Santé - FORMS), Ragain-Gire Fabienne (France Assos Santé Occitanie), Raynaud Stéphanie/Iffrig Audrey (CHU Toulouse).

Groupe de travail "management et dynamique du partenariat"

Arfe Emmanuelle (Institut Universitaire du Cancer Toulouse - Oncopole), Bruel Jean-Michel (France Assos Santé Occitanie), Daix Claude (Savoirs Patients), Eglin Isabelle (CHU Nîmes), Gardette Virginie (CHU Toulouse), Morin Annie (France Assos Santé Occitanie), Olivon Amanda (Institut Universitaire du Cancer Toulouse - Oncopole), Pisapia Philippe (Fédération des cliniques et hôpitaux privés de France - FHP), Sagnes-Raffy Christine (Structure Régionale d'appui en Occitanie - SRA), Soriano Patrick (CHU Nîmes), Vallejo Marie-Claude (PREFMS), Vanuxem Béatrice (CHU Nîmes).

Groupe de travail "communication"

Cardoso Fortes Céline (Association COMETH), Caussy Caroline (France Assos Santé Occitanie), Daix Claude (Savoirs Patients), Fassier Michelle (IDE libérale), Petit Catherine (association Anda DPA).

Groupe de travail "suivi et Coordination"

Bouscarain Jean-François (URPS Infirmiers Libéraux Occitanie), Bruel Jean-Michel (France Assos Santé Occitanie), De la Tribonnière Xavier (CHU Montpellier), Do Marine (IFSI Villeneuve sur Lot), Ducrest Véronique (CHU Toulouse), Dutech Michel (Fédération Occitanie Roussillon des Maisons de Santé - FORMS), Eglin Isabelle (CHU Nîmes), Faure Jean-Baptiste (Savoirs Patients), Le Floch Meunier Béatrice (Structure Régionale d'appui en Occitanie - SRA), Montant Fanny (France Assos Santé Occitanie), Olivon Amanda (Institut Universitaire du Cancer Toulouse - Oncopole), Panassié Lisa (Fédération Occitanie Roussillon des Maisons de Santé - FORMS), Soriano Patrick (CHU Nîmes).

Dans le cadre de la priorité opérationnelle «promouvoir un partenariat soignant-soigné de qualité pour permettre à l'utilisateur d'être acteur de sa santé» du Projet Régional de Santé Occitanie 2018-2022, tous ces groupes de travail ont été coanimés par Nathalie Szapiro (ARS Occitanie - Médecin, référent pour le Partenariat en santé, Direction Droits des Usagers et Affaires Juridiques) et Patrick Lartigue (Université Toulouse Jean Jaurès - Doctorant en Sciences de l'Éducation et de la Formation) lors de 127 réunions entre juin 2019 et décembre 2021.