



Convention Fonds de dotation Solimut - Mutuelle de France / CISS PACA

RAPPORT DE MODELISATION

Action 2016

Février 2017

La convention :

- Date :
 - 21 janvier 2016
- Partenaires :
 - Fonds de dotation de Solimut Mutuelle de France
 - Ciss PACA
- Objet :
 - Création d'une Maison des Usagers Régionale et Itinérante : MURI.

- L'objectif :

- 60 passages de la MURI – 1 800 rencontres
 - 25 MURI sur le financement Solimut – 750 personnes rencontrées
 - 35 MURI sur le financement ARS – 1 050 personnes rencontrées

Le Projet :

La présente action s'inscrit dans un objectif central : rendre l'utilisateur acteur de son parcours de santé et grâce à cela, réduire les inégalités de santé et améliorer le parcours de santé des populations. Le public bénéficiaire est donc l'ensemble de la population avec une priorité sur les populations les plus fragiles, éloignées du système de santé.

Cet objectif est en parfaite adéquation avec le positionnement du CISS PACA qui souhaite améliorer l'information des usagers du système de santé afin d'optimiser les parcours de santé existants. C'est dans la création de ce lien intermédiaire qu'utilisateurs et professionnels de santé construiront l'hôpital de demain et, au-delà, le système de santé à venir où la confiance réciproque améliorera la santé de la population et notamment des populations les plus fragiles. Cet objectif est bien décliné au sein du Programme Régional de Santé au travers des Programmes Territoriaux de Santé.

Fiche résumé du projet

I. PRÉSENTATION

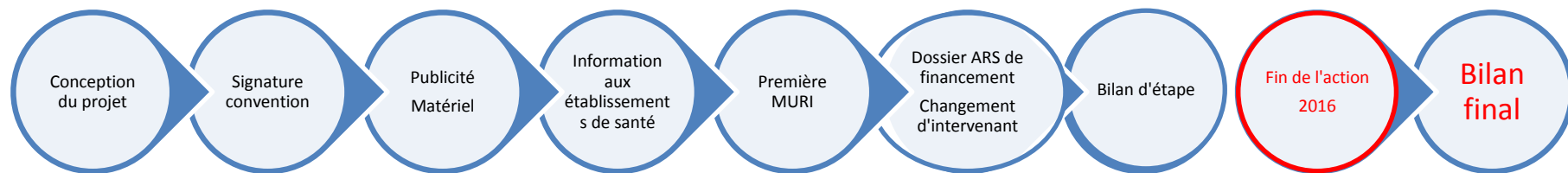
- 1- Titre du projet : Mise en place d'une Maison des Usagers Régionale et Itinérante (MURI Paca)
- 2- Nom de la structure mettant le projet en place : CISS PACA
- 3- Nom et fonction du responsable de projet : Michel ARNAUD, Formateur CISS Paca
- 4- Lieu(x) de réalisation du projet : 60 structures de santé en Paca
- 5- Fonctionnement et objectif du projet :

- Présence mensuelle du CISS PACA dans 3 hôpitaux ou maisons de santé pluri professionnelle (MSP) de la Région PACA (sauf Juillet et Août) de 10h à 16h.
- Les hôpitaux et MSP sollicités seront issus des cantons et micro territoires où le niveau de pauvreté est le plus important (PRS ARS PACA) : cible de 60 structures.
- Un espace dédié au rapprochement des usagers avec le système de santé par :
 - Mise à disposition, communication et explications des flyers et brochures :
 - Accès au dossier médical
 - Accès à l'assurance des personnes malades ou en situation de handicap
 - Accès au dossier médical et aux informations de santé
 - Accès au dossier médical et aux informations de santé : les cas particuliers
 - Accès aux soins pour les étrangers en situation administrative précaire
 - Accompagnement par les associations des bénéficiaires de la CMUC, de l'AME ou de l'ACS victimes de refus de soins
 - Automédication
 - Présence de supports traduits en langues étrangères
 - Orientations vers les associations d'usagers en rapport avec une maladie particulière
 - Disposition des professionnels et de membres du CISS PACA pour échanger avec les usagers, répondre à leurs questions et favoriser la participation de ces derniers à leur parcours.
 - Partenariats avec les associations et représentants locaux des usagers et de la mutuelle de France afin qu'ils renforcent le projet.
- Un espace ouvert aux professionnels de santé afin de mieux appréhender les droits et problématiques des malades et usagers du système de santé.
- Une communication partenariale avec les hôpitaux et MSP et centres de soins
- Une évaluation à l'issue de chaque intervention.

6- Nombre de personnes concernées : prévisions (sur la base des fréquentations enregistrées lors de la journée européenne des usagers) : 1 800 personnes sur les 60 structures.

7- Calendrier : mise en place (novembre/décembre 2015) Action (année 2016), Evaluation (janvier et février 2017)

La démarche – Les phases de réalisation – Le calendrier



Le descriptif des actions

Phase	Actions	Commentaires
Lancement		Décalage entre le projet et la réalisation au regard de la signature de la convention en janvier 2016
Conception	<p>Création du Logo :</p>  <p>Matérialisation de la MURI : stand, affiche, accueil</p>	
Contact	<p>Courrier de sollicitation de passage Listing Ciss</p>	Envoyé à notre listing d'établissements de santé
Organisation	<p>Traitement des contacts Fiche de contact Réimpression des documents du Ciss</p>	
Réalisation	<p>Passage de la MURI</p>  <p>Contacts – Echanges – Informations - Documentations</p>	Nécessité de changement d'intervenant



QUELQUES
STANDS
DE
LA
MURI



Méthode

L'information de la MURI a été envoyée via les Fédérations des établissements, un seul envoi à suffit pour atteindre le nombre d'établissements ciblés. La programmation s'est faite à partir des demandes des établissements puis une reprise de contrat avait lieu pour choisir la journée. Ensuite un mail était adressé entre 1 à 2 semaine(s) avant avec des informations précises sur l'organisation, l'envoi d'affiches à remplir, des affiches quiz et des photos pour mieux visualiser la mise en place du Stand.

La demande était de se mettre à l'endroit le plus passager et le plus central.

Au début sous la forme d'un stand statique, la MURI s'est transformée en animation de tout l'espace du hall d'entrée pour faciliter la prise de contact avec les professionnels et les usagers.

La mise en place se faisait avec « montage » d'un stand dans le hall d'accueil avec café et biscuits, exposition de la documentation, puis nous avons aussi fait des présentations des dépliants dans des salles d'attentes voir auprès des fumeurs (euses) à l'entrée de l'établissement.

Accueil dans les établissements

« L'accueil dans les établissements a été excellente (voir les photos). Rarement j'ai eu une remarque désobligeante, une personne sur deux ou trois établissements seulement, et j'ai reçu de nombreux encouragements et remerciements ; « merci de faire ça pour nous » ...

Cette action m'a permis d'avoir beaucoup de contacts et discussions avec des personnes malades, des familles et des professionnels, ce qui a été très enrichissant dans la connaissance de la réalité des patients surtout. »

Michel LECARPENTIER

Intervenant CISS PACA

LES INDICATEURS

Nous avons avec l'appui des représentant (tes) des usagers, des professionnels notamment des services de la qualité proposés de l'information sur les droits en santé à près de 2 000 personnes auprès de 23 établissements de la région Paca.

Les 6 départements de notre région ont été visités.

(7 établissements sur le 06, 6 sur le 13, 5 sur le 83, 2 sur le 04 et le 05 et 1 sur le 84).

Lors de ces rencontres, environ 600 personnes n'ont pas pris de documentation.

Les raisons en sont très diverses et n'ont pas été identifiées spécifiquement (difficile de fait). Voici quelques raisons exprimées :

- pas le temps (rendez-vous médical, fait manger un parent...), personnes stressées...,
- peu de temps de visite,
- cela ne m'intéresse pas,
- des personnes ne maîtrisent pas ou peu le français,
- ici je suis très bien (pas envie de savoir),
- je connais les droits, mes droits (des professionnels qui pratique au quotidien mais aussi parfois des usagers).....
- dans un parcours de soins.

Par contre, **70% des personnes ont reçu et pris de la documentation.**

Nous avons remis environ 6 000 documents soit plus de 4 par personne.

Parmi les thématiques les plus recherchées :

- Les directives anticipées (1 000)
- La personne de confiance (900)
- L'accès au dossier médical (750)
- Les Représentants des Usagers (800)
- les documentations plus généralistes du Ciss Paca (650) et d'Infos droits (800)
- Vous êtes à l'hôpital (350)
- Lettre du Ciss, HAD, fiches Ciss

Mais, aussi, tout un panel de thématiques plus précises : Libre choix de l'établissement, prise en charge des transports, recours amiable, entrée en EHPAD, aménagement du domicile, après le SSR, ...

Nous avons, dans la mesure du possible effectué la distinction entre les personnes travaillant dans l'établissement médecins/infirmières/autres.... et les usagers/familles/visiteurs.

Environ 75 % étaient des patients/familles/visiteurs (près de 1 500) avec une moyenne de 65 personnes par site.

et donc 25 % (près de 500) des professionnels de l'établissement soit une moyenne de 22 personnes.

Pour une documentation donnée, il y a souvent une autre personne, famille, conjoint, collègue, qu'on peut associer. Certaines documentations ont été mises à disposition dans des services suivants la volonté des professionnels de faire connaître la documentation.

Il est difficile de faire plus de 5h information et d'animation d'un fort engagement et disponibilité auprès des personnes

Il était très difficile de répondre plus finement aux demandes spécifiques et individuelles, confronté à l'objectif principal de « toucher » un maximum de personnes; par contre nous avons orienté vers les sites du Ciss Paca ou d'Infos santé pour des informations plus précises.

Cependant, nous avons pu aborder, quelquefois, des thématiques plus personnelles : frais de transport, recherche de place, indemnisation, recours, dons d'organe, devenir de l'établissement

Des particularismes de personne :

- Des stagiaires de la formation « aide-soignante » sont venues sur le stand et ont pris des documents et discuté.
- Un médecin généraliste est passé pour nous rencontrer, nous avons longuement échangé.
- Des professionnels de l'établissement, techniciens, médecins, infirmières...., sont passés plus ou moins en nombre selon les préoccupations de chaque établissement..

Une rencontre et discussion a eu lieu à l'initiative d'un Directeur d'hôpital, ainsi que de longs échanges avec d'autres cadres de santé sur les problématiques de santé dans d'autres établissements. A noter, la visite de plusieurs directeurs/trices sur notre stand.

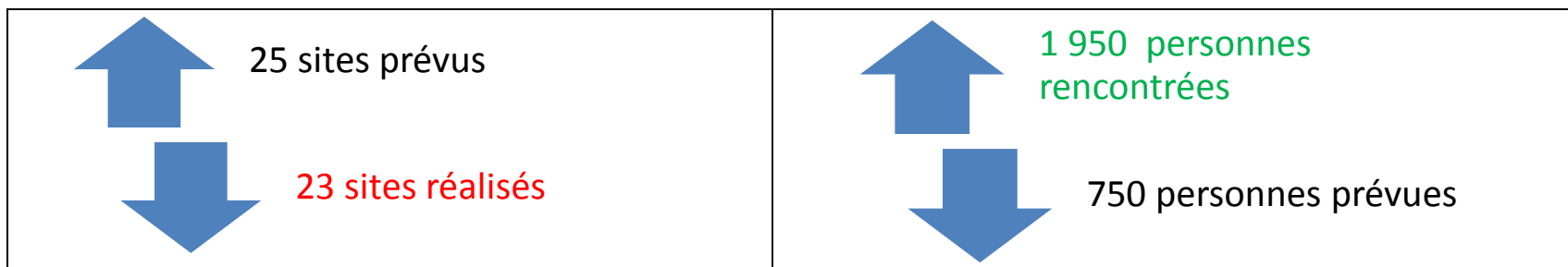
Une initiative intéressante : l'incorporation dans le livret d'accueil de la fiche du CISS : « Directives Anticipées ». (100 exemplaires)

Une opportunité, la rencontre avec un aumônier sur les directives anticipées

LES INDICATEURS en Chiffres :

- Nombre de personnes rencontrées : de 24 à 178 selon les sites au total : 1 950 en moyenne : 85
- Personnes rencontrés : 3/4 Usagers, familles et visiteurs 1/4 professionnels
- Documentation : 7,5 personnes sur 10 260 par site
- Partenaires : 1 à 3 associations correspondantes
- Forme : stand, et animation dynamique (associé à un colloque sur Aix).
- Budget : Avec un intervenant, prévoir un coût de 600 € par MURI.
- Thématiques abordées : Le Top 5 :

- 1. Directives anticipées
- 2. Personne de confiance
- 3. Représentants des usagers
- 4. Infos Droits Santé
- 5. Accès au dossier médical



En conclusion

A l'évidence, et de l'avis de l'ensemble des acteurs, le dispositif de la Maison des Usagers Régionale Itinérante est pertinent, voire très pertinent.

Il permet au sein des établissements de santé, le dialogue et l'information des usagers et des professionnels dans un cadre de proximité, selon le principe de la démocratie sanitaire et de la responsabilisation des usagers des systèmes de santé.

L'accueil des établissements de santé est globalement très favorable.

L'action réalisée est active : Notre intervenant interpelle les patients et les professionnels, il ne s'agit pas d'un stand passif, et s'appuie sur les représentants des usagers et leurs associations au sein de l'établissement de façon à amplifier le dialogue et développer des liens.

Plus de deux personnes sur trois répondent favorablement à la sollicitation.

On constate une méconnaissance générale des droits des usagers et de l'existence et du rôle des représentants des usagers.

Les préoccupations sont nombreuses notamment sur les actions en amont (directives anticipés et personne de confiance). Les documentations sont appréciées.

Nous pouvons affirmer que les termes de la convention avec **Solimut**, ont été respectés, et que nous avons dépassé les objectifs initiaux en terme de personnes rencontrées pour promouvoir les droits des usagers.

Dans l'hypothèse d'obtention d'autre(s) financement(s) nous pourrions développer ce dispositif sur l'année 2017 selon 2 axes :

- Multiplier le nombre de site (et nous avons les contacts et demandes en attente)
- Programmer un passage annuel sur chaque site

En effet, le caractère reproductif est évident et il nous faut faire perdurer le dialogue engagé et l'information des usagers sur leurs droits et participation.



Modélisation du dispositif MURI :

MURI MAISON des USAGERS RÉGIONALE et ITINÉRANTE

