

Chambre des experts, pour les usagers auto !

Coline MOUËRY¹, Bernadette VERSCHÉLE¹, Marie-Emilie BERT¹, Jean-François BAO¹, Aurélie MARTEL-DUBOIS²



- 1 - Service qualité et gestion des risques
- 2 - Repartition des usagers

- 3 - Service pharmaco
- 4 - Patients de l'AM



CONTEXTE



En 2019, l'Association pour un accès universel public a initié un projet de médiation thérapeutique en charge de leur santé.

OBJECTIF

Notre rôle est de faire en sorte que les usagers bénéficient d'un parcours de soins pour les professionnels, avec aussi un rôle de médiateur avec les services pour les usagers mais pour eux-mêmes.

Notre rôle est de faire en sorte que les usagers bénéficient d'un parcours de soins pour les professionnels, avec aussi un rôle de médiateur avec les services pour les usagers mais pour eux-mêmes.



Méthodes

Diagnose & Travail participatif



1

Analyse de l'AM



Partenaires impliqués des usagers et professionnels

Analyse des attentes, des besoins et des attentes

Collecter une 1^{ère} phase d'informations et d'observations des usagers par les usagers

2

Impliquer différents professionnels :
 - Les pharmaciens
 - Les infirmières
 - Les médecins
 - Les assistants sociaux et autres



Notre rôle est de faire en sorte que les usagers bénéficient d'un parcours de soins pour les professionnels, avec aussi un rôle de médiateur avec les services pour les usagers mais pour eux-mêmes.

Participation des usagers de 20 minutes selon les besoins de soins

3

Communication pour rendre les usagers impliqués (affichage, réunions, ateliers participatifs...)

4

La réalisation des ateliers par un comité de santé, un représentant des usagers (AM) et un médecin de service qualité
 1 atelier de 1h30, 2 ateliers de 1h30 de durée, 20 minutes de briefing et 1 atelier de 1h30 de durée
 Une fois finalisée les 20 ateliers de 20 minutes seront distribués aux professionnels comme 1 table ronde thématique sur le 1^{er} atelier

5

RÉSULTATS - DISCUSSION

À ce jour 20 ateliers ont permis de rassembler 100 usagers, 100 professionnels sur les 20 à 30 ateliers (professionnels, étudiants etc)

Les ateliers de travail réalisés par les usagers étaient favorables à l'AM et à la présence de médecins non spécialisés travaillant en charge de leur santé (AM)

Nombre d'ateliers réalisés par les usagers



Réponses des usagers au questionnaire de satisfaction



Conclusions
 - Communication thématique basée sur l'AM et les besoins
 - Communication de l'AM (AM) de participation et de soins de qualité
 - Implication des usagers
 - Travail d'équipe participatif des usagers
 - Une équipe de travail pour améliorer notre accompagnement des usagers et rendre compte de leur rôle et de leur rôle de participation

Les ateliers ont permis de rassembler 100 usagers, 100 professionnels sur les 20 à 30 ateliers

CONCLUSION

Le projet a permis de rassembler des ateliers très enrichissants. Il a été intéressant de percevoir une diversité et de rassembler les attentes pour améliorer les professionnels de soins. La participation des usagers sur un projet de soins professionnels est un défi. Il faut aussi être sûr que les usagers sont impliqués dans le projet de soins professionnels. Le rôle de l'AM est de rassembler les usagers et les professionnels de soins. Cette chambre des experts a pour mission de rassembler les usagers et leur implication comme acteur de la prise en charge de leur santé.