



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



NOTE DE CADRAGE

Construire le partenariat avec les usagers sur la bientraitance

Poursuite des travaux Forap - HAS - sur la promotion de la bientraitance dans les établissements de santé

Service développement de la certification

Haute Autorité de Santé
Service documentation – information des publics
2 avenue du Stade de France - F 93218 Saint-Denis La Plaine CEDEX
Tél. :+33 (0)1 55 93 70 00 - Fax : +33 (0)1 55 93 74 00

Sommaire

1. Contexte.....	5
2. Objectifs des travaux 2015-2016.....	8
3. Mise en œuvre.....	8
4. Calendrier et suivi du projet.....	10
4.1. Membres du groupe de travail	10
4.2. Périodicité des rencontres	10
4.3. Calendrier.....	11

Ce document a été réalisé par Mme Véronique GHADI, chef de projet HAS, et Noémie TERRIEN, coordinatrice bientraitance de la FORAP, en collaboration avec le groupe FORAP HAS sur la bientraitance.

Pour tout contact au sujet de ce document :
Tél : 01 55 93 72 62
Courriel : v.ghadi@has-sante.fr

1. Contexte

Suite à l'introduction d'un nouveau critère sur la bientraitance dans le manuel de certification V2010, la FORAP et la HAS se sont alliées afin de produire un guide¹ pour aider chaque établissement de santé, selon sa problématique propre, à mettre en place une politique et des actions en faveur de la bientraitance. Le guide publié en mai 2012 propose une démarche de déploiement à l'échelle de l'établissement et un large panel d'outils invitant les professionnels de santé à se poser des questions individuellement et collectivement sur la bientraitance dans leurs établissements. Pour ce faire, ils peuvent s'appuyer sur des outils de diagnostic (grilles d'auto-évaluation, des grilles d'analyse pour les pratiques) ou encore des outils d'animation et de réflexion sur le travail en équipe et les valeurs portées collectivement sur la bientraitance. Après la parution du guide et des outils, des sessions de sensibilisation et de formation des professionnels de santé et des représentants d'usagers ont été organisées par la HAS et la FORAP tant sur le plan national que régional. Ces dernières se sont déroulées au cours du premier semestre 2013 permettant de faire connaître et utiliser les outils.

Puis, les régions ont poursuivi les actions de formation et se sont saisies de la déclinaison des outils auprès des établissements de santé et EHPAD au travers de groupes de travail, ateliers d'accompagnement, journées de partages d'expériences permettant de diffuser les messages au plus près des professionnels de terrain. Les messages ont de même été relayés par les fédérations et les organismes œuvrant pour l'amélioration de la qualité et des pratiques professionnels en établissements de santé et EHPAD.

Alors que la nouvelle itération de la certification V 2014 poursuit sur cette lancée en considérant la thématique bientraitance et droits des patients, comme une thématique incontournable à la fois du compte qualité et de la visite, le groupe FORAP- HAS poursuit sa collaboration sur le sujet dans l'objectif d'amplifier la mobilisation des professionnels et des usagers sur le sujet.

18 mois après la parution du guide FORAP-HAS sur la promotion de la bientraitance et des outils développés par chaque structure d'appui et d'évaluation en région², le groupe de travail a souhaité établir un état de l'utilisation des outils en région et recueillir les besoins et

¹ Le déploiement de la bientraitance ; Guide à destination des professionnels en établissements de santé et EHPAD ; Groupe Bientraitance FORAP-HAS ; Octobre 2012

² Réseau QualiSanté, CEPPRAL, CCECQA, Réseau Santé Qualité, RBNSQ et RéQua

attentes des établissements. Cet état des lieux publié dans le même temps que cette note de cadrage permet d'identifier :

- un niveau d'utilisation des outils du guide FORAP-HAS « Promotion de la bientraitance » ;
- les points de vigilance, leviers et limites des outils dans leur utilisation ;
- des pistes d'amélioration des outils ;
- de nouveaux outils de promotion de la bientraitance ;
- des pistes de déploiement de cette thématique en tenant compte des remarques et priorités du terrain.

L'analyse des résultats nous a permis d'identifier trois types d'enseignements majeurs sur l'utilisation de nos outils, enseignements qui servent de base pour identifier les nouveaux besoins de développement.

- Un engouement pour les outils de diagnostic majoritaires parmi les outils proposés et répondant au besoin ressenti par l'encadrement d'objectiver un certain nombre d'éléments et de préparer les mentalités à des actions sur un sujet émergent.
- des outils principalement mobilisés par les professionnels paramédicaux ; leur mobilisation a moins concerné le corps médical et très peu les fonctions logistiques et techniques des établissements de santé.
- « L'oubli paradoxal » des usagers alors que le guide FORAP–HAS insistait largement sur la place des usagers et le rôle central de la commission des relations avec les usagers de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) et du conseil de vie sociale (CVS) dans le déploiement d'une politique de bientraitance.

En effet, les résultats de l'enquête montrent clairement que les usagers et leurs représentants ont été les grands oubliés des démarches : la CRUQPC et le CVS ont rarement été considérés comme des partenaires du déploiement d'action de bientraitance.

Cela dénote probablement que la collaboration avec les usagers n'a en réalité rien d'évident. En démarrant sur ce sujet difficile, les professionnels se sont « protégés » du regard des usagers. De fait, la logique est restée avant tout professionnelle, produisant des actions pour les usagers mais sans leur implication. Il n'est pas étonnant que l'évaluation de l'impact selon les répondants ait concerné principalement les professionnels et en priorité l'encadrement.

Le concept de bientraitance tel que porté par la HAS et la FORAP se veut être le support à l'autonomie des patients, s'inscrivant dans le concept international d'approches centrées sur les patients. Les suites devront porter plus spécifiquement sur ce point.

Les enjeux de la poursuite des travaux sur la bientraitance

La bientraitance est un concept dynamique et multidimensionnel. Son apparition dans le système de santé n'est pas neutre. Elle vise à soutenir une évolution majeure : l'irruption du malade acteur de sa santé et le changement de paradigme de la relation soignant-soigné.

Les transformations induites par la reconnaissance du pouvoir des usagers s'articulent avec les enjeux concernant la culture qualité-sécurité des soins en articulation avec la promotion d'une part de la qualité de vie au travail des professionnels mais aussi avec celle du travail en équipe. L'interdépendance de ces différentes démarches se fait de plus en plus sentir, reposant sur des ressorts de même nature :

- Elles impliquent de centrer une partie importante de la réflexion sur la question du travail lui-même et de son organisation.
- Elles sont des conditions requises pour la qualité et la sécurité des soins, largement démontrées dans la littérature internationale.
- Elles sont interdépendantes : un contexte de travail positif favorise la bientraitance des patients ; des prises en charge bientraitantes pour les patients sont source de satisfaction et de valorisation pour les professionnels.

Fort de ces enjeux, la poursuite des travaux s'impose pour accompagner et guider la réflexion des différents acteurs, managers, professionnels et usagers. Elle passe par une réorientation de la méthode sur un mode de co-construction avec les usagers et leurs représentants en leur permettant d'intégrer en nombre le groupe de travail, en les associant à l'analyse des résultats et à la définition des objectifs des volets suivants. Elle passe également par une réaffirmation du côté non normatif de cette démarche qui nécessitera de décaler les productions vers davantage de mise en récit d'expériences et de partage d'expériences.

2. Objectifs des travaux 2015-2016

L'objectif général est de renforcer le partenariat usagers/professionnels ; soutenir le dialogue entre usagers et professionnels.

Cela passera par des objectifs spécifiques :

- Amplifier la collaboration avec les usagers sur le sujet,
- Développer de nouveaux outils qui orientent l'action sur le partenariat usagers/professionnels,
- Réajuster les messages sur l'utilisation du premier panel d'outils du guide FORAP-HAS.

3. Mise en œuvre

A partir des résultats de cette enquête, le groupe FORAP – HAS a commencé à définir des perspectives de travail pour la période 2015-2016, dans l'idée d'élaborer une suite du guide « Le déploiement de la bientraitance, Guide à destination des professionnels en établissements de santé et EHPAD ».

L'implication des usagers étant un des piliers de la démarche, la poursuite des travaux se centrera sur le développement d'outils et d'actions favorisant la place des usagers dans la promotion de la bientraitance. A l'issue de ces travaux, les pages dédiées à la promotion de la bientraitance » sur les sites Internet de la HAS et de la FORAP s'enrichiront d'un volet « **construire le partenariat avec les usagers sur la bientraitance** »

Une réunion de brainstorming organisée le 20 octobre 2014 élargissant le groupe de travail aux représentants d'usagers a permis d'identifier plusieurs axes de travail :

1. Quelle est la place et le rôle des représentants d'usagers et des associations dans le portage de la démarche ?
2. Comment constituer et faire vivre un comité bientraitance : quelle composition, quel rôle, quelle articulation avec la CRUQPC ?
3. Comment recueillir la parole des usagers, ?
4. Comment croiser les regards sur l'analyse des plaintes et réclamations entre professionnels/représentants d'usagers ?

5. Quelle place pour les proches et les aidants ? Quelle alliance avec les professionnels ?

Cette suite intégrera de nouveaux outils d'ores et déjà développés qui associent dans leur mise en œuvre les usagers et qui sont fondés sur la perception des situations vécues : le guide Amppati développé par le CEPPRAL et inspiré de la méthode anglo-saxonne du Shadowing³, la simulation « Grand Age » proposée par le réseau Aquarel Santé⁴ ou encore la méthode des micro-interviews usagers proposés par le Réseau QualiSanté⁵.

Afin d'opérationnaliser la démarche, le guide associera des « **fiches actions** » alimentées de retours d'expériences permettant de donner des clés de lecture aux établissements sur des démarches menées au sein des établissements en association avec les usagers et représentants d'usagers.

La réflexion s'appuiera également sur deux projets de recherche (PREPS DGOS) menés par des structures au sein de la FORAP :

- le projet de recherche CONVERGENCE (PREPS DGOS 2012-2015) porté par le Réseau QualiSanté en collaboration avec le CHU de Nantes visant à modéliser le regard du patient / résident sur les pratiques de bientraitance. La première partie des travaux a fait l'objet d'un rapport⁶ analysant les représentations des patients / résidents sur la bientraitance au sein d'un panel d'établissements. Un outil d'évaluation de l'expérience des patients / résidents sur la bientraitance va être expérimenté sur le second semestre 2015 et abondera le panel d'outils du kit FORAP-HAS sur la promotion de la bientraitance (regards croisés sur la bientraitance) permettant de proposer des indicateurs de perception de la bientraitance du point de vue des professionnels, des managers et des usagers.

³ La méthode consiste à suivre un patient comme son ombre, tout au long d'un parcours déterminé afin de repérer les difficultés qu'il rencontre et les pistes d'amélioration, à partir de l'observation du suiveur et du recueil du point de vue du patient au fur et à mesure de son parcours.

⁴ http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_961880/en-quoi-consiste-cet-atelier-grand-age-et-qu-a-t-il-permis (www.aquarelsante.com)

⁵ La méthode co-construite avec le CISS Pays de la Loire consiste à organiser des interviews courtes et filmées auprès de patients ou proches de patients hospitalisés au travers d'une question précise portant sur leur expérience au sein de l'établissement. Une séance de visionnage est organisée avec les professionnels et représentants d'usagers afin d'identifier des pistes d'amélioration.

⁶ Quel regard du patient / résident sur la bientraitance : analyse de 21 focus groups

- Le projet de recherche MOSTRA (PREPS DGOS 2013 – 2016) porté par le CHU de Bordeaux, la FORAP et le laboratoire « psychologie, santé et qualité de vie » de l'université de Bordeaux, avec une participation de la HAS au comité de pilotage.. Les objectifs du projet de recherche sont de mesurer l'efficacité de la mise en place d'outils de déploiement de la bientraitance diffusés dans le guide FORAP–HAS (via le suivi de trois indicateurs) et d'analyser les conditions d'efficacité de ces outils (via analyse des facteurs collectifs et individuels et des représentations liés à la bientraitance)

4. Calendrier et suivi du projet

4.1. Membres du groupe de travail

- Coordinatrices du groupe : Véronique Ghadi (HAS) ; Noémie Terrien (FORAP)
- Structures régionales impliquées :
 - AQuarel Santé : Anne-Laure Buttin
 - CAPPs Bretagne : Pascal Jarno, David Veillard
 - CCECQA : Sandrine Domecq
 - CEPPRAL : Claire Chabloz, Elvire Nogueira
 - QualiSanté : Noémie Terrien
 - RBNSQ : Marie-Pierre Lecureur, Marianne Pavard
 - RéQua : Sylvie Boucard, Véronique Charrier, Valentin Daucourt
 - RSQ : Pauline Bailleul

 - Expertise FORAP : Elodie Basset, Marie-José D'Alché-Gautier
- Représentants d'usagers :
 - Elyette Lelièvre (Rennes),
 - Hélène Djanaeff (Paris Est),
 - Francine Laigle (CISS Bretagne)
 - Françoise Antonini (CISS)

4.2. Périodicité des rencontres

Il est prévu une rencontre mensuelle alternant une rencontre sur le site de la HAS et une réunion téléphonique.

- Les rencontres sur le site de la HAS se dérouleront sur une journée (10 h – 16 h)

- Les réunions téléphoniques d'une durée de 2 h permettront de faire un point d'étape sur l'état d'avancement des productions.

4.3. Calendrier

Finalisation de l'état des lieux : 1^{er} semestre 2015

Développement des axes de travail : 2^e semestre 2015 et 1^{er} semestre 2016

Relecture et finalisation : 2^e semestre 2016

Publication : fin 2016