

**France
Assos
Santé**



La voix des usagers



France Assos Santé est le nom choisi par
*l'Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé
(UNAASS)*
pour faire connaître son action de **représentation des usagers** du
système de santé et **de défense de leurs intérêts**.

Forte d'une mission **officiellement reconnue** par son inscription dans le **code de la santé publique** *via la loi du 26 janvier 2016,*

France Assos Santé a été créée en mars 2017
à l'initiative de **78 associations nationales fondatrices**

La pertinence des soins et des actes à l'épreuve de l'utilisateur ?

- **C'est un défi qui concerne tous les acteurs :**
 - Les professionnels
 - Les usagers
 - *C'est un changement de culture pour les usagers et de pratique pour les professionnels : ne plus décider ou faire à la « place de » mais de l'impliquer dans la décision des soins avec les professionnels*
- **Un rappel :**
 - En novembre 2016, le CISS avait organisé une journée qui avait rassemblé une centaine d'utilisateurs dont de très nombreux représentants du CISS dans les CPAM dans le but de réfléchir ensemble à cet enjeu essentiel que constitue la « notion de pertinence »

La pertinence en lien avec nos orientations stratégiques

OS2 *Agir pour une offre de soin accessible, adaptée et innovante*

OS6 *Défendre et accompagner les personnes isolées et/ou fragilisées dans leur parcours de santé et de soins*



Aujourd'hui la pertinence doit aller dans le sens d'améliorer les prises en charge en prenant en compte l'ensemble du « parcours de soins » pour chaque usager (actes, prescriptions, sorties... .) sans oublier ses habitudes de vie

OS3 *Aider le patient à devenir acteur de sa santé*



Oui mais comment ?

Faire que l'utilisateur devienne partenaire de son parcours en l'aidant à devenir acteur de sa santé

Créer un partenariat soignant/soigné (aujourd'hui l'utilisateur n'est pas associé avec les professionnels dans ses décisions de soins)

***OS7** Co-construire avec les professionnels de santé des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et de pertinence de soins)*



Quelles actions possibles ?

Associer l'utilisateur par une bonne information des professionnels en évaluant les traitements régulièrement et non un renouvellement systématique

Impliquer et associer aux décisions l'utilisateur en évaluant le rapport avantage/inconvénient avant de pratiquer un acte : quels sont les risques ? est-ce nécessaire d'opérer ? est-ce que l'intervention va améliorer sa qualité de vie au quotidien ?

OS5 *Promouvoir le Bien être physique et psychique*



Responsabiliser l'utilisateur quand il a une maladie chronique, il est capable de s'évaluer, lui apprendre à connaître sa maladie en évaluant avec lui les différents paramètres tout en le sensibilisant que les traitements ne sont pas toujours nécessaires pour aller mieux

OS4 *Développer et valoriser le rôle des représentants d'utilisateur, des patients-pairs et des aidants*



Les difficultés usagers/professionnels :

Des habitudes se sont instituées du côté des usagers qui vont consulter un médecin, ils n'admettent pas sortir sans ordonnance, pour eux ce n'est pas un bon médecin

Les médecins cèdent à l'insistance des usagers, comment parler de la pertinence ? par manque de temps ? manquent-ils d'arguments, supports pour l'aborder ?

Les représentants des usagers doivent être un relais pour travailler avec les professionnels

OS1 *Co-construire et promouvoir des parcours de santé pour chacun*



Le DMP tant attendu par les Usagers

Qui rappelons le après différents essais et expérimentation, il est enfin prêt à se déployer sur l'ensemble du territoire national

C'est un outil qui suscite un fort intérêt pour la pertinence s'il est alimenté par les professionnels, aujourd'hui on estime que des soins inutiles représentent entre 27 à 30 %

- **Des leviers identifiés :**

- La possibilité de partage des informations avec les professionnels de santé qui permettent une meilleure coordination des soins
- Eviter la déperdition d'informations pour ne pas recourir à des actes répétés et redondants
- Avoir un espace regroupant toutes les données médicales
- Limiter les risques d'interactions entre les différents traitements
- Le DMP doit permettre à terme à chacun de devenir acteur de sa santé, l'utilisateur aura la possibilité de renseigner des informations diverses telles que :
 - La personne de confiance
 - Ses choix en matière de dons d'organes
 - Ses directives anticipées....
- C'est un outil en cours d'évolution