

FICHE MISSION

Mars 2022

REPRÉSENTER LES USAGERS EN D.A.C

Dispositif d'Appui
à la Coordination



UN DAC, C'EST QUOI ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]

Les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux, sont parfois face à des personnes qui cumulent plusieurs difficultés (polypathologies, difficultés sociales...). Le parcours de ces usagers est dit complexe, c'est-à-dire qu'il ne peut pas être traité comme les parcours des autres patients, il nécessite un appui particulier.

C'est à ce moment qu'interviennent les DAC - dispositifs d'appui à la population et aux professionnels pour la coordination des parcours de santé complexes - qui aident les professionnels à organiser les prises en charge qu'ils ont des difficultés à gérer seuls dans le cadre de leur exercice habituel : c'est un principe de subsidiarité.

Les DAC sont au service de tous les professionnels du territoire, qu'il s'agisse :

- des professionnels de santé de ville, libéraux ou salariés
- des personnels des établissements de santé publics, privés et HAD
- des professionnels de l'ensemble du champ social et médico-social.



UN DAC, C'EST QUOI ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]

Ils peuvent également répondre aux demandes directes des personnes et de leurs aidants et ainsi faciliter leur parcours en apportant une réponse coordonnée à l'ensemble de leurs besoins.

Les associations d'usagers peuvent être un maillon utile entre les personnes qu'elles accompagnent et le dispositif.

Les DAC intègrent et unifient les différents dispositifs de coordination pour des parcours spécifiques (réseaux de santé territoriaux), pour les publics âgés via les (MAIA), à l'usage des médecins traitants (PTA), de façon optionnelle et sur décision du conseil départemental, les centres locaux d'information et de coordination (CLIC).

Ils apporteront un appui désormais à tout professionnel pour toute situation complexe.

Ils sont autorisés par l'Agence régionale de santé, qui finance leur fonctionnement (équipe salariée, service numérique d'appui à la coordination...)

POUR MIEUX COMPRENDRE

Exemple de sollicitation

source : DAC de Cornouailles

Patiente : Mme est active mais en arrêt maladie depuis plusieurs mois, elle souffre d'un handicap psychique, d'obésité et vit seule.

Motifs d'accompagnement / orientation : Mme rencontre des difficultés à gérer le quotidien administratif, à se déplacer, elle ne peut plus faire ses courses, et a été abusée financièrement.

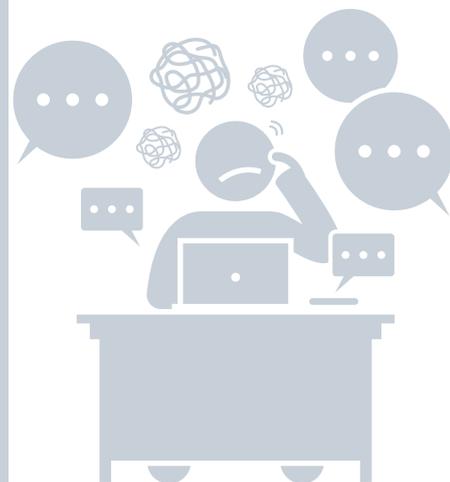
Investigation, évaluation multidimensionnelle :

Recueil des différents points de vue de l'ensemble des partenaires de la situation

Visite à domicile et évaluation du domicile

Actions mises en place par le DAC :

- Lien avec le médecin traitant
- Élaboration d'un parcours personnalisé de soin
- Identification et mobilisation des ressources
- Tout au long du parcours de Mme, la coordinatrice du DAC suit la situation auprès des professionnels et garantit une continuité en ajustant les objectifs en fonction des besoins.



MAIA : Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie

PTA : Plateforme Territoriale d'Appui

CLIC : Centre local d'information et de coordination

DAC, J'Y VAIS, J'Y VAIS PAS ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]

Qui représente les usagers en DAC ?

Il est prévu que les DAC disposent d'une gouvernance assurant « la représentation équilibrée des acteurs des secteurs sociaux, médico-sociaux et sanitaires, intégrant notamment des représentants des usagers, du conseil départemental et des communautés professionnelles territoriales de santé »*

France Assos Santé recommande la présence d'au moins 2 représentants des usagers issus d'associations agréées du système de santé dans le collège usagers du DAC.

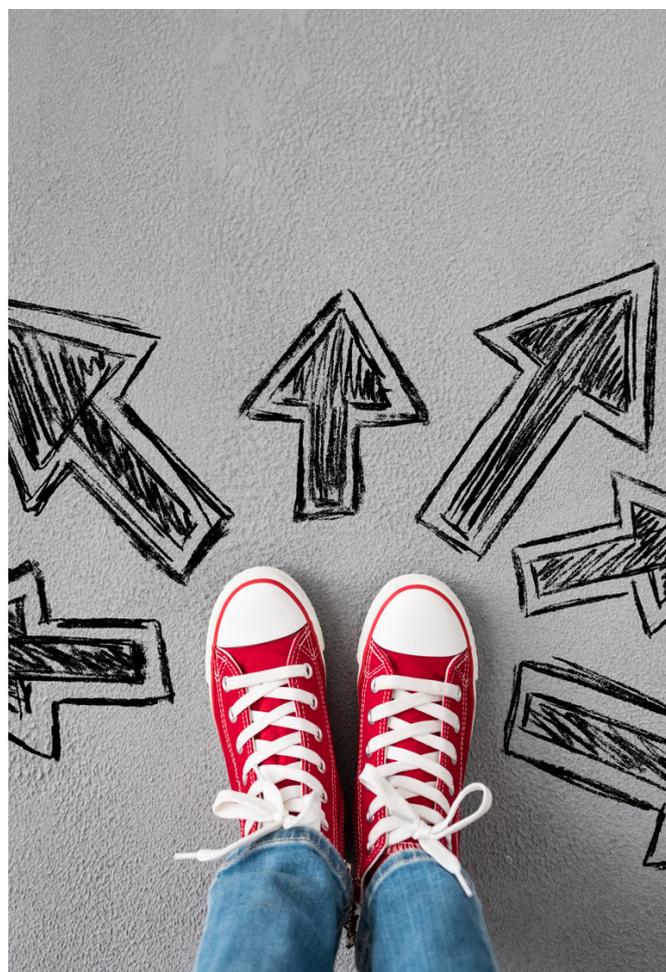
Les associations non-agrégées qui participent au DAC peuvent prendre contact avec la délégation de France Assos santé de leur région pour obtenir des informations et être mises en relation avec des associations agréées.

Ces échanges avec la délégation peuvent également viser à envisager une demande d'agrément de leur association afin notamment d'accéder au catalogue de formation de France Assos Santé.

Le représentant des usagers habite ou se rend régulièrement sur le territoire couvert par le DAC : c'est un point important, car il doit connaître les acteurs du système de santé local, ses forces et ses problématiques.

Quelle que soit la structure juridique du DAC (association, GCS, GCSMS...), les membres de la gouvernance participent à son assemblée délibérante

*Comme le stipule l'article 23 de la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé "Art. L. 6327-3.



DES REPRESENTANTS ... POUR Y FAIRE QUOI ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]

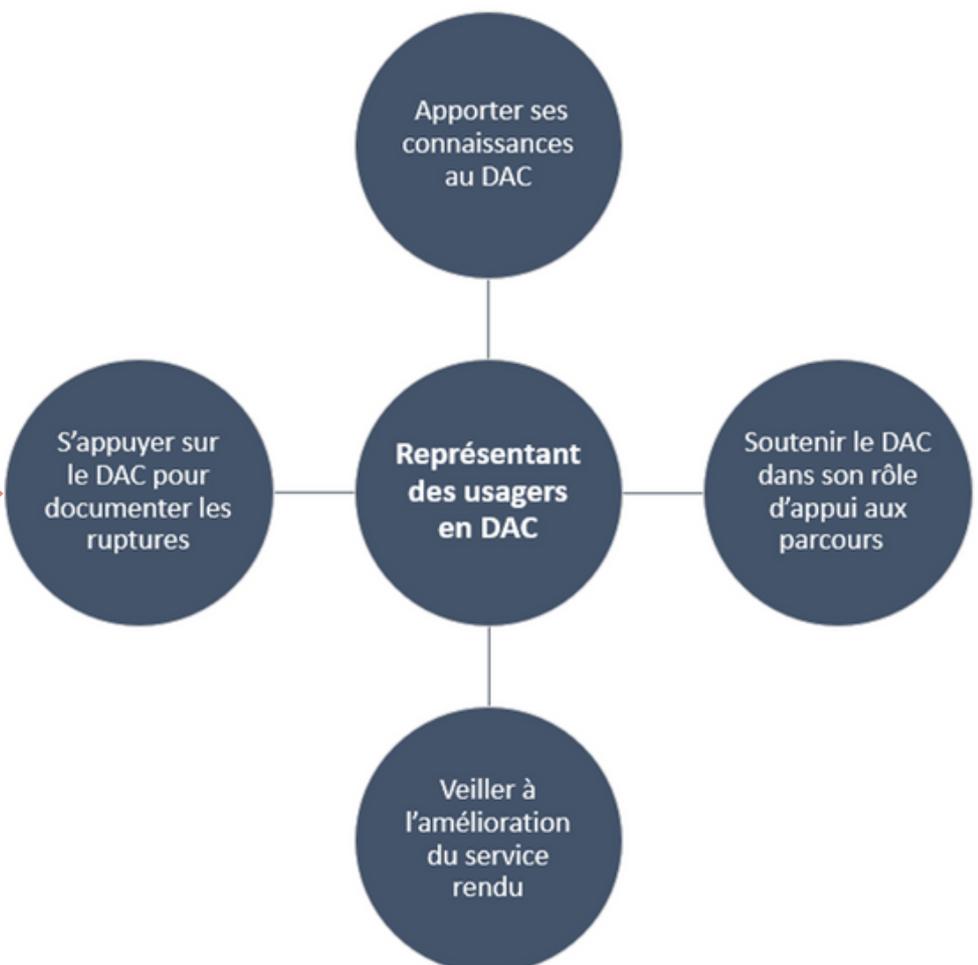
Le regard, la voix et le vécu de l'utilisateur, c'est sa spécificité !

Tout d'abord, les représentants des usagers s'intègrent dans une organisation nouvelle et en mouvement ! Leur mission se dessinera au fur et à mesure en fonction de leurs propres points d'attention. Leur rôle n'est donc pas figé.

Mais leur approche fait d'eux un maillon indispensable pour représenter les intérêts et droits des usagers au sein de ce dispositif de coordination. Ils permettent ainsi aux professionnels d'être au plus près des réalités territoriales, besoins et attentes des usagers et de leurs aidants.

La coordination des différents acteurs doit se faire dans l'intérêt de l'utilisateur et de son aidant pour éviter les ruptures de parcours ou les difficultés d'orientation entre professionnels.

Sans prétendre à l'exhaustivité et sans que tout soit obligatoire, on peut modéliser le rôle du représentant des usagers en DAC en 4 missions distinctes



DES REPRESENTANTS ... POUR Y FAIRE QUOI ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]

Les Représentants des usagers peuvent ainsi :

Apporter leurs connaissances/savoirs expérientiels au fonctionnement du dispositif

- Partager les réalités territoriales, exprimer les besoins et les attentes des usagers notamment ceux les plus éloignés du système de santé, notamment dans la phase de diagnostic des besoins
- Participer aux groupes de travail thématiques/formations proposées par le DAC (Ex: le repérage des fragilités)
- Participer aux réunions et instances territoriales régionales et locales relatives à diverses thématiques (Projets Territoriaux en Santé Mentale, Filières gériatriques, etc.)

Soutenir le DAC dans son rôle d'appui aux parcours complexes

- Aider à donner de la visibilité au DAC (pour sa fonction d'appui) auprès des professionnels, usagers, aidants, et associations en santé du territoire concerné.
- Être attentif à ce que les activités des associations d'usagers (permanences, écoute...) soient identifiées par l'équipe du DAC.
- Partager les ressources des associations pour les mettre dans l'annuaire/ agenda des ressources du DAC (ex: France Alzheimer Café mémoire)
- Donner leur avis sur les outils d'informations aux usagers, participer à leur diffusion



DES REPRESENTANTS ... POUR Y FAIRE QUOI ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]

Veiller à l'amélioration du service rendu aux usagers

- Veiller au respect des droits des usagers (par exemple : recueil de leur consentement, respect du secret médical), par exemple en veillant à la qualité des procédures d'information et de consentement
- Veiller spécifiquement au maintien de la qualité du service rendu à la population âgée par rapport aux dispositifs précédents (réseaux de gérontologie, MAIA...)
- Participer aux échanges sur la notion et les critères retenus de "complexité" des parcours
- Participer à l'amélioration continue des réponses concrètes apportées aux usagers et aux réorientations en fonction des parcours, notamment sur des thématiques spécifiques (santé mentale, addictions, accès aux soins des personnes en situation de handicap, ...)
- Participer aux RETEX permettant l'amélioration de l'organisation interne du DAC (outils, ressources etc.)

S'appuyer sur le DAC pour documenter les ruptures de parcours

- Participer à la fonction d'observatoire des parcours pour identifier les dysfonctionnements observés sur le terrain par les acteurs du social, médico-social et sanitaire
- Développer un plaidoyer associatif à partir des constats de l'observatoire

En tant que représentants d'associations agréées, ils portent une vision globale sur le DAC.

Il ne peut pas être exigé d'eux d'être experts d'un parcours ou d'une pathologie en particulier.



L'équipe du DAC pourra solliciter le cas échéant l'expérience d'autres patients (pairs-aidants, patients partenaires) pour travailler sur des parcours spécifiques.

DES REPRESENTANTS ... POUR Y FAIRE QUOI ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]



Une participation à toutes les étapes !

Ils peuvent être entendu dans le cadre du diagnostic des ressources établi par l'équipe du DAC, donner leur avis sur le recueil des besoins et attentes des usagers du territoire

Ils doivent être invités à l'Assemblée constitutive, participer aux élections des administrateurs et éventuellement présenter leur candidature.

Ils ont une voix dans la prise de décisions lors des réunions statutaires suivantes (recrutements, projets...). Ils peuvent ainsi appeler de leurs vœux la constitution de groupes de travail.

Leur présence est légitime dès la phase de préfiguration du DAC

(comités de pilotage, focus groupes...)

Suivre la vie du DAC en routine /évaluer

A partir de cas concrets, les représentants des usagers ont la possibilité de questionner l'équipe du DAC sur l'évolution des pratiques. Ils sont destinataires du rapport d'activités et peuvent y réagir. Ils peuvent demander à être partie prenante dans l'évaluation de la qualité des réponses apportées.

Il est important d'avoir des contacts réguliers avec le salarié Pilote du DAC et de recevoir les informations destinées aux membres. Un lien intéressant pourra être développé avec les RU en Conseil Territorial de Santé (CTS) pour évaluer le service rendu à la population

REPRESENTANTS EN DAC, QUELLE EST MA PLACE ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]



Dans un DAC, les règles sont moins cadrées que dans un établissement de santé car le contexte normatif est moins lourd.

Le DAC est tout de même porté par une structure juridique (association ou groupement de coopération) et soumis à son règlement

Chaque représentant des usagers peut s'engager selon ses envies, ses compétences et ses moyens. C'est à lui de choisir, avec l'accord de son association d'origine, ce qui l'intéresse. Il peut y avoir plusieurs étapes dans l'engagement : d'abord en participant à l'assemblée générale, puis sur des projets spécifiques et voire même au conseil d'administration.

Assemblée Générale AG	Groupe de travail GT	Conseil d'Administration
Adhésion au DAC au titre de l'association d'usagers	Participation volontaire sur un thème d'intérêt du représentant	Election du représentant associatif dans le collège des usagers
« Madame Dupont, nommée par France Alzheimer, a une voix délibérative à l'AG du DAC »	« Madame Martin participe au GT addictions qui analyse les réponses apportées au parcours complexes dans ce domaine »	« Monsieur Vincent, nommé par l'UDAF, est élu secrétaire de l'association DAC »

REPRESENTANTS EN DAC, QUELLE EST MA PLACE ?

[Dispositif d'Appui à la Coordination]

A s'assurer !

Au vu de l'échelle géographique des DAC, la présence aux rencontres doit être facilitée notamment par la prise en charge par la structure qui porte le DAC des frais engagés par les bénévoles associatifs investis pour représenter les usagers (frais de déplacement, d'impression...)

Au delà de l'adhésion au DAC, le représentant issu d'une association agréée peut cultiver les partenariats entre les associations agréées et le DAC autour de projets, de parcours spécifiques...

Le représentant des usagers peut également être en contact avec ses collègues d'autres DAC ou des représentants des usagers siégeant dans d'autres structures (établissements, cpts...) afin de pouvoir échanger sur l'organisation des parcours et leur fluidité au sein d'un territoire

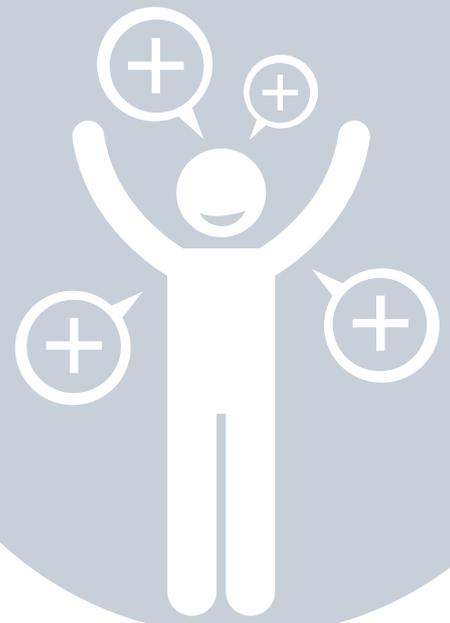
La durée du mandat n'est pas uniforme, elle dépend des statuts de l'association ou du groupement. Le représentant des usagers peut donc aussi donner son avis sur la durée des mandats, la répartition des voix...



POUR RESUMER

Les délégations régionales de France Assos Santé vous soutiennent et vous accompagnent dans votre mission de représentant en DAC.

Une question ? Contactez votre délégation régionale en cliquant ici !



Travail collectif des délégations de France Assos Santé

Le représentant des usagers

Est pleinement membre de la gouvernance du DAC

S'implique selon ses souhaits et ses disponibilités

Veille au bon fonctionnement du DAC dans la coordination des parcours complexes

Partage les informations et les questionnements avec la délégation régionale de France Assos Santé

La délégation régionale de France Assos Santé

Informe les représentants en DAC et leur propose les formations du catalogue France Assos Santé

Propose et/ou coordonne la participation des représentants en DAC

Fédère et anime le réseau des représentants des usagers en DAC

Fait le lien auprès des institutionnels

Sources :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038886458

<https://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/gerer-un-etablissement-de-sante-medico-social/cooperations/DAC>

GLOSSAIRE

RU : Représentant des usagers

DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination

MAIA : méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie

PTA : Plateforme d'Appui à la Coordination

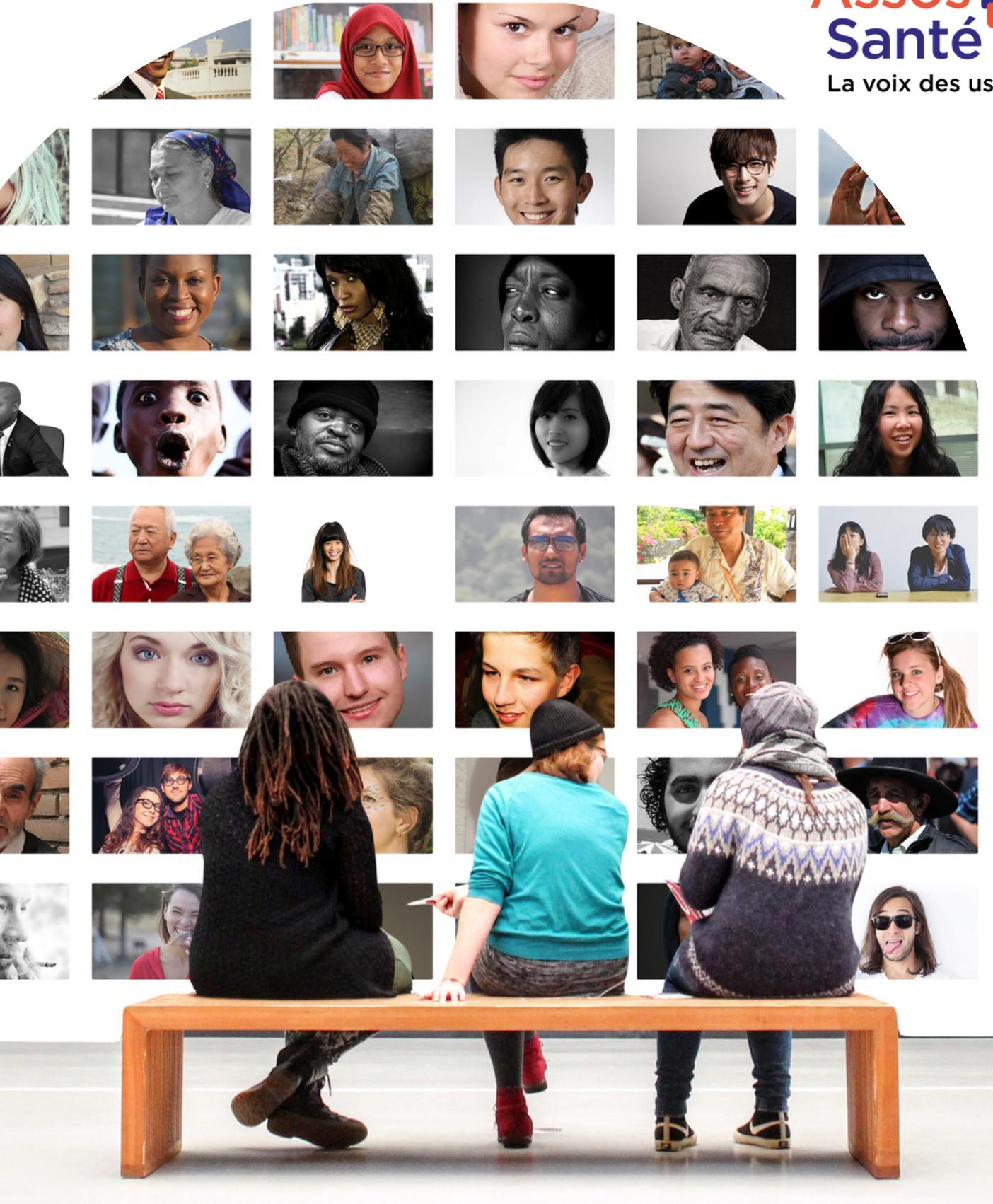
HAD : Hospitalisation à Domicile

GCS : Groupement de Coopération Sanitaire

GCSMS : Groupement de Coopération Sociale ou Médico-Sociale

RETEX : Retour d'Expérience

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales



Contact et Renseignements

www.france-assos-sante.org



• 01 40 56 01 49



01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé