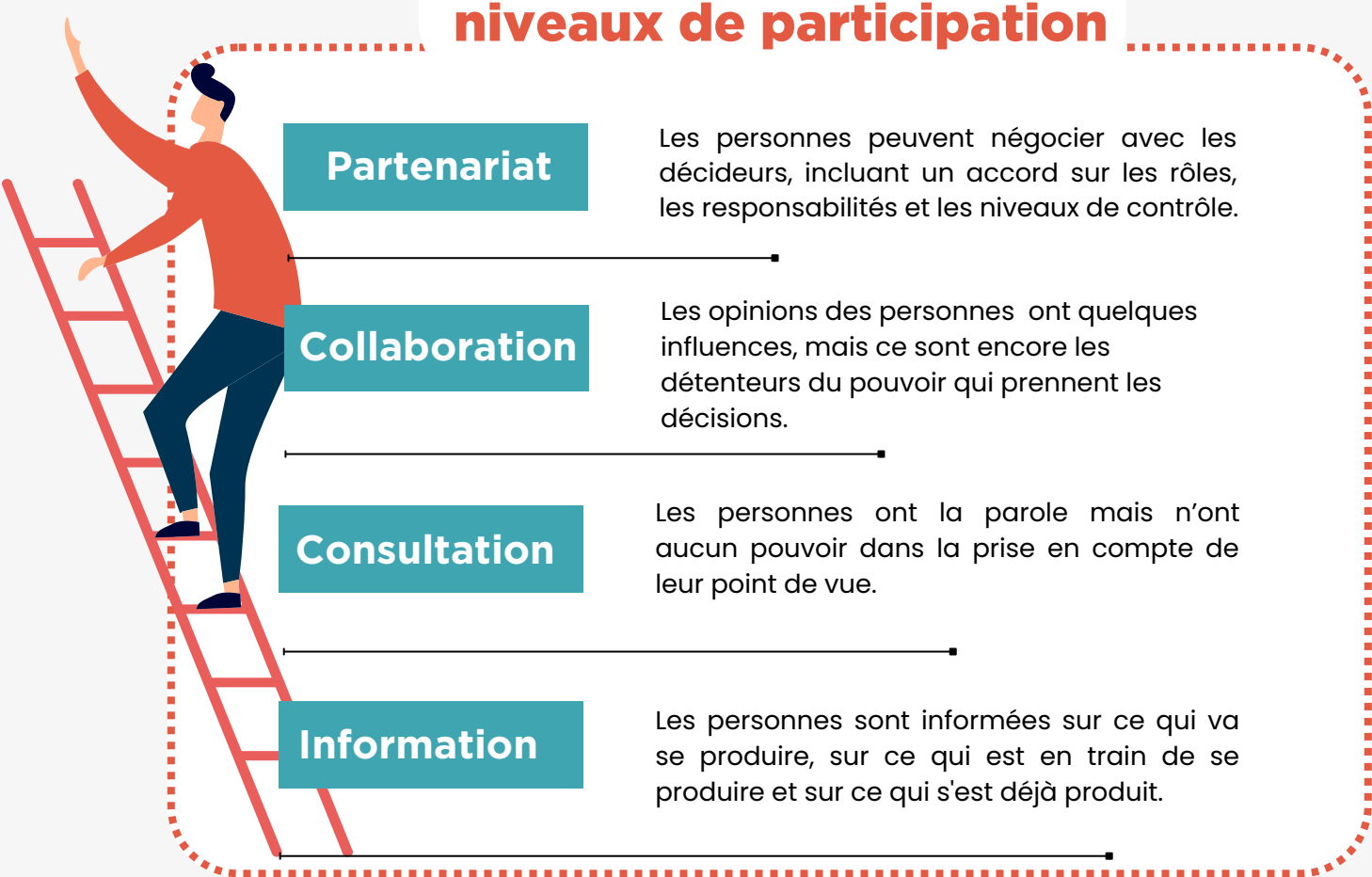


# Les différentes formes d'engagement des usagers en établissement de santé

Comment agir ensemble au bénéfice des patients ?

## Points clés sur les niveaux de participation



## Des formes d'engagement qui se diversifient



**Nicolas, représentant des usagers**

« Je suis membre d'une asso agréée et je veille à la bonne application des droits des patients et à la qualité des soins. »



**Sébastien, médiateur de santé pair**

« J'ai une maladie mentale. Une fois rétabli, j'ai fait la formation obligatoire et suis devenu médiateur au sein d'un hôpital psychiatrique. »

**Kathy, patiente partenaire (de type « ressource »)**



« J'ai eu un cancer du sein. Après mon rétablissement, j'ai voulu aider d'autres patientes au sein d'un établissement. »

## Focus sur la complémentarité Patient partenaire / Représentant des usagers au sein des établissements

|                      | Patient / aidant partenaire   | Représentant des usagers   |
|----------------------|---|--|
| Objectif             | Co-construire des soins et services de santé améliorés et favorisant la coopération en santé                              | Faire reconnaître et respecter les droits des patients proposer l'amélioration de la qualité des soins   |
| Source de légitimité | Apporter des savoirs et des compétences issus d'une expérience des soins et services de santé (soi ou en tant que proche) | Captation par des outils de l'expérience des patients + être membre d'une association agréée et désigné par l'ARS  |
| Source de compétence | EXPÉRIENTIELLE / INDIVIDUELLE : Expérience individuelle d'une personne (ou celle de proche/aidant)                        | TECHNIQUE / COLLECTIVE : Expérience collective et mobilisation de compétences techniques (droit, politiques publiques et organisation services de santé) |

## Les étapes de rencontre

- 1 Identifier et recenser les patients impliqués au sein de l'établissement
- 2 Prendre contact pour entrer en relation et faire connaissance (postures facilitantes)
- 3 Travailler ensemble Une multitude de possibilités !



Enfin, il n'y a pas vraiment de limites aux projets communs possibles : **la créativité de tous peut s'exprimer**, il n'y a pas de cadre réglementaire contraignant pour collaborer !