**Implication des patients - Art. 3-2 de l’ACI (avenant n°1)**

**Maison de santé de …**

**Date de la création initiale de la démarche par l’équipe :** 20XX

**Date(s) de modification(s) effectives(s) de la démarche :** chaque année

**Dernière date de validation par l’équipe de la démarche en cours :** XX/XX/20XX

**Membres du groupe de travail ayant participé à l’élaboration (écriture) de la démarche**

**Référent :**

**Liste des professionnels de la MSP adhérant à la démarche**

**L’implication des patients en MSP**

Reconnue comme une des dimensions de la qualité des soins, l’approche centrée sur le patient et ses proches est une démarche de soin respectant et intégrant leurs préférences, leurs besoins et leurs valeurs. Elle suppose de recueillir et d’analyser l’expérience telle que rapportée/vécue par les patients afin de pouvoir adapter l’organisation des prises en charge. Ce recueil prend différentes formes (questionnaire de satisfaction, etc.) et concerne potentiellement tous les aspects de cette prise en charge (accueil, continuité, gestion de la douleur…). La prise en compte de l’avis des patients peut aussi se traduire par leur implication directe dans certaines réunions.

**Objectif général**

Impliquer les patients pour permettre d’améliorer le service rendu dans la distribution de soins

**Objectifs secondaires (opérationnels)**

1 - Elaborer, distribuer un questionnaire de satisfaction auprès des patients

2 - S’appuyer sur l’expérience des patients pour adapter l’offre de soins

**Patients concernés**

1 - Tout patient venant en salle d‘attente

2 – Deux groupes de 8 patients en focus-group

**Rôle des intervenants de l’équipe**

***•* Référent**:

- Trouver un accord du groupe sur le questionnaire de satisfaction annuel

- Distribuer le questionnaire

- Saisir les résultats sur tableur

- Diffuser dans l’équipe les résultats

- Réunir l’équipe pour discussion autour des résultats et des adaptations à apporter

- Suivre la mise en action des décisions

***•* Equipe « Expérience patients »**:

- Valider la démarche de l’action

- Lancer le recrutement de patients DNID

- Réunir et animer les 2 à 4 réunions en focus group

- Diffuser un compte rendu des réunions

- Réunir l’équipe pour décider des adaptations éventuelles des parcours de soins

**Fréquence des réunions**

Selon souci ressenti sur la démarche.

**EVALUATION**

**Evaluation des résultats 2022**

1 - Nombre de questionnaires retournés et résultats

2 - Nombre de patients ayant participé aux réunions en focus group

**Bibliographie, références scientifiques**

[Le guide de la participation en santé de proximité](https://femasco-bfc.fr/documentation/item/641-le-petit-guide-de-la-participation-en-sante-de-proximite.html) – Femasac

[Prise en compte de l’expérience patient](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1757253/fr/axe-implication-des-patients#toc_1_4) - HAS

[L’expérience patient](https://experiencepatient.fr/experience-patient#:~:text=%C2%AB%20L'exp%C3%A9rience%20patient%20%C2%BB%2C,vie%20de%20la%20personne%20concern%C3%A9e*.) – Institut Français Expérience Patient (la MSP en est membre)

[Implication des patients](https://www.acoorde.fr/themes/implication-des-patients/) - Acoorde

**Annexes avec la liste des documents associés**

- Questionnaire de satisfaction 2022 et résultats

- Procédure des réunions en focus group

**Lieu de consultation de la démarche qualité, des annexes**

Dossier informatique sur le serveur de la MSP