

Appel à projets 2019

Promouvoir le pouvoir d'agir des usagers
et améliorer l'expérience patient au sein de notre
système de santé régional.

- **Contexte et enjeux**

La technicisation des soins, vient questionner et fragiliser la relation entre soignant et soigné, dont l'équilibre est fondamental dans toute forme de prise en charge. L'alliance patients-soignants est pourtant indispensable dans l'adhésion au traitement des personnes malades. La considération apportée à l'expérience des usagers du système de santé est grandissante et constitue un enjeu phare du plan « Ma santé 2022 ».

L'expérience patient est définie comme l'ensemble des interactions d'une organisation de santé avec un patient et ses proches susceptibles d'influencer leur perception tout au long de leur parcours de santé¹. Des soins de qualité ne signifient pas nécessairement une bonne expérience pour le patient. Parfois, la demande du patient va même à l'encontre des soins de qualité et des données probantes. La résultante peut générer des incompréhensions voire de l'agressivité entre les patients et les équipes soignantes. L'enjeu de la prise en compte de l'expérience patient consiste à améliorer l'attention et l'écoute portées aux patients et à leur redonner toute la place dans leur parcours de soins. La participation directe des usagers au système de santé, et la valorisation de leur expérience, contribuent à renforcer leur autonomie et in fine à améliorer leur qualité de vie. Co-construire la démarche qualité avec les patients peut aussi produire des effets positifs sur les conditions d'exercice des soignants en améliorant leur qualité de vie au travail, avec l'incidence sur la satisfaction des patients.

Selon la HAS, « le renforcement de la mesure de la qualité auprès des patients s'inscrit dans la volonté de faire de l'engagement des usagers une priorité². »

Afin de s'inscrire dans les objectifs du plan « Ma santé 2022 » et de son projet régional de santé (PRS2) en matière de qualité et pertinence des soins, l'ARS IDF souhaite renforcer le pouvoir d'agir des usagers du système de santé et soutenir les soignants et les patients qui s'engagent dans cette démarche.

- **Objectifs de l'appel à projet**

L'objectif de cet appel à projet est de :

- Favoriser la participation et l'implication des patients et de leurs proches dans le projet de soins.

La finalité est double :

- Améliorer la prise en charge des patients, et notamment ceux en situation de vulnérabilité et de précarité ;
- Améliorer les conditions d'exercice des soignants et leurs aptitudes à faire face à des situations difficiles : refus de soins, annonces de maladies graves, violences, etc.

¹ <http://www.experiencepatient.fr/l-experience-patient>

² Projet stratégique HAS 2019-2022

- **Quelles sont les initiatives concernées ?**

- Projets existants ayant vocation à être étendus à d'autres services, pôles etc. ou modélisés.
- Projets d'accueil des patients et des proches avec des modes d'information adaptés ou projets de soins, co-construits (proches, soignants, soignés), en lien avec la commission des usagers (CDU) ou les représentants d'usagers.
- Projets de formations d'équipe, à l'écoute, l'annonce, la communication non violente, la prise en charge de personnes en situation de précarité...
- Accompagnement au changement, développement d'outils ou de méthodes favorisant l'analyse des pratiques et leur amélioration (ex : serious game...).

- **Périmètre de l'appel à projets**

Les établissements ou groupe d'établissements de santé et les structures d'exercice coordonné (maisons de santé, centres de santé, cabinets de groupe, etc...) y compris les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé sont concernés par cet appel à projets.

- **Financement**

Le financement ne pourra excéder **15 000 euros par projet**. Il sera adressé au porteur du projet mais le budget pourra être partagé entre différentes structures et/ou associations d'usagers/malade participant au même projet.

Le financement du projet pourra par exemple couvrir des frais de formation, d'accompagnement au changement, d'outils de support... Si le projet nécessite de financer du personnel, il est important de tenir compte du caractère non pérenne du financement et la hauteur du financement.

- **Engagements**

Les candidats s'engageront à :

- réaliser une évaluation à un an de la mise en place du projet (actions menées, résultats) transmise à l'ARS au premier semestre 2021.

Livrables attendus :

- un rapport d'activité à un an incluant l'évaluation des résultats (tableau de bord de recueil des indicateurs qualitatifs et quantitatifs, mesure de l'impact, etc.) ;
- une justification de l'utilisation des crédits.

- **Sélection des projets :**

Un comité de sélection est constitué auprès de l'ARS Ile-de-France. Il est composé de membres de l'ARS, de représentants des usagers, de membres de fédérations de professionnels de santé de tous les secteurs de soins.

Le choix des candidatures repose notamment sur les critères suivants :

- description du projet : objectif du projet, contexte local, méthode de travail ou organisation prévue, acteurs impliqués (fonction et formation éventuelle), outils utilisés, place accordée au patient et/ou à son entourage, calendrier de mise en œuvre du projet, évaluation.
- prise en compte d'une ou plusieurs priorités du PRS2. Si un projet prend en compte l'objectif de réduction des inégalités sociales, il conviendra de s'attacher à identifier la manière d'atteindre cet objectif, tel qu'énoncé dans la feuille de route³ « inégalités sociales en santé » validée par la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA). Cette feuille de route propose d'énoncer dans tout programme de santé et toute pratique professionnelle l'objectif recherché de réduction des inégalités de santé, la manière possible de l'atteindre, les risques de production des inégalités, et les moyens de les prévenir.
- qualité de la réflexion et de la démarche d'équipe;
- qualité de la méthode de travail proposée;
- participation et intégration effectives de patients et/ou représentants des usagers à toutes les étapes de la construction, à la réalisation du projet et au partage des résultats;
- estimation prévisionnelle des coûts et justification des crédits alloués;
- évaluation de la démarche;
- caractère reproductible et pérenne du projet.

Une attention particulière sera portée au projet concernant le secteur ambulatoire.

Les résultats de la sélection des projets seront adressés au porteur du projet par mail.

- **Calendrier :**

- date limite de réception par l'ARS des dossiers de candidature le **04/09/2019**;
- notification des résultats de la sélection des projets aux porteurs de projet au plus tard le **20/12/2019**.

- **Modalités de participation à l'appel à projet**

Composition du dossier de candidature :

Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- informations générales et objectifs du projet ;
- description du projet et de sa mise en place ;
- présentation détaillée du budget ;
- annexes.

³ <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/system/files/2019-06/CRSA-feuille-de-route-Inegalites-de-sante.pdf>

Les dossiers ne présentant pas le budget du projet, le montant de l'aide attendue et son affectation, se verront opposer un refus préalable.

- **Modalités de dépôt des dossiers de candidature :**

Les dossiers de candidature sont à adresser à l'ARS Ile-de-France **pour réception au plus tard le 04/09/2019** selon les modalités suivantes :

- Un exemplaire papier à l'adresse suivante :

**Agence Régionale de Santé
Direction de l'offre de soin
Département Qualité
35, RUE DE LA GARE Millénaire 2
75935 PARIS CEDEX 19**

et un exemplaire dématérialisé à l'adresse suivante : ars-idf-dos-qualite@ars.sante.fr

Les dossiers déposés après échéance du délai de dépôt ne seront pas étudiés et se verront opposer un refus préalable.

- **Retrouver cet appel à projets sur internet**

L'appel à projets est consultable sur le site internet de l'Agence Régionale de Santé Ile-de-France <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/tous-les-appels-projets-et-candidatures> et relayé sur le site de la STARAQS www.starags.com.

Les candidats peuvent demander des renseignements à l'ARS en écrivant à l'adresse e-mail suivante : ars-idf-dos-qualite@ars.sante.fr