

## Repenser le système de santé à partir des usagers

**Orateurs :** **Véronique ANATOLE-TOUZET**, Directrice générale, CHU de Rennes | France ; **François-Emmanuel BLANC**, Directeur général, Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole – CCMSA | France ; **Gérard RAYMOND**, Président, France Assos Santé | France ; **Pascal ROCHÉ**, Président, Ramsay Santé | France

**Débat animé par :** **Jean-Paul SEGADE**, Président, CRAPS | France

### **Plusieurs démarches permettent une intégration efficiente des usagers à l'organisation du système de soins**

Au sein des établissements de santé, l'association des usagers à l'organisation du système de soins doit constituer un réflexe et être intégré dans la culture des structures. Bien qu'il existe déjà des instances incluant les usagers au sein des établissements, les dispositions en vigueur ne permettent pas forcément d'aborder les sujets en profondeur. A titre d'exemple, le champ d'intervention de la commission des usagers se limite généralement à la gestion des plaintes et des réclamations. La création d'un comité mixte associant représentants des usagers et professionnels peut permettre de travailler sur des sujets plus concrets comme la co-construction d'un kit de sortie de l'hospitalisé, d'une charte de patient, de protocoles de sorties etc. De même, associer les usagers à la gouvernance des projets ou aux comités de pilotage peut permettre d'orienter le débat sur des sujets plus professionnels.

L'implication des usagers en amont et plus précisément lors de la définition des politiques publiques de santé est également une manière de les intégrer dans l'organisation de l'offre de soins. Ainsi, chaque année, notamment dans les pays nordiques, les usagers définissent des indicateurs de santé publique afin de mesurer la réussite des politiques mises en place. Ces mesures sont également coconstruites avec les usagers afin de définir des parcours de soins qui correspondent au mieux à leurs besoins.

Enfin, des élus peuvent aussi intégrer la gouvernance des organismes de sécurité sociale. En effet, ces organismes participent à l'organisation de l'offre de soins, ainsi, en étant présents au sein de leur gouvernance, les élus ont l'occasion de porter à une échelle territoriale ou cantonale des projets d'offre de soins en accord avec les besoins du bassin de population. Cette démarche a par exemple permis la mise en place de la téléassistance sur certains territoires ou le traitement du mal être de la population agricole au niveau national. En effet, les organismes de sécurité sociale disposent d'un lien avec le territoire national qui leur permet de porter les messages importants de la ruralité.

### **L'intégration des usagers dans l'organisation de l'offre de soins fait néanmoins face à plusieurs défis**

Au fil des réformes, les acteurs responsables de l'organisation des soins se sont multipliés. Alors qu'initialement, uniquement l'état et l'assurance maladie étaient considérés comme responsables de l'offre de santé, les usagers, les mutuelles et les collectivités territoriales sont progressivement venus compléter le dialogue. Dès lors, ce passage de deux à cinq acteurs a pu rendre les discussions plus complexes. A titre d'exemple, les collectivités territoriales ont tendance à favoriser la proximité des soins quand les acteurs de santé encouragent davantage la qualité. La multiplicité des acteurs en charge de l'organisation du système de santé peut ainsi représenter un frein à l'évolution de l'offre de soins.

Par ailleurs, les nouveaux acteurs intégrés dans l'organisation du système de santé sont confrontés au défi de passer de la simple consultation à la participation. Concernant les élus, cela implique de les responsabiliser sur les questions financières mais également sur la gestion du système de santé (organisation des soins primaires au niveau des communes, transformation dans la gradation de l'offre de soins, formation des professionnels de santé etc.). Quant aux usagers, leur participation a été initiée lors de la crise de la Covid-19 où ils ont contribué aux décisions prises notamment à propos de la plateforme TousAntiCovid. Cette forme de participation encore exceptionnelle devrait rentrer dans la démarche courante.

Si l'intégration des usagers dans la réflexion est de plus en plus prioritaire aujourd'hui c'est pour répondre à l'objectif de repenser le système de soins à partir des territoires, des demandes et des besoins. Dans cette optique, les acteurs du système de santé sont particulièrement exigeants quant aux résultats du prochain Conseil National de la Refondation (CNR). Si aucun sujet ne doit être évité, certaines thématiques semblent tout de même incontournables et plus précisément : l'attractivité médicale, la pénibilité du travail de nuit et des astreintes ainsi que la revalorisation des rémunérations notamment publiques.

### **La technologie, levier et exemple de l'intégration des usagers dans la redéfinition du système de santé**

La technologie représente aujourd'hui une aide majeure dans l'amélioration de l'accès aux soins des patients. L'élaboration de ces dispositifs provient d'ailleurs en partie de l'écoute des besoins des usagers et du territoire. En effet, des dispositifs comme la télémédecine, la télésurveillance et la téléexpertise peuvent permettre de palier en partie aux difficultés liées à la pénurie de professionnels de santé et aux problèmes d'attractivité. Au-delà de la réduction des inégalités d'accès aux soins, la technologie peut également être un outil de conseil en termes de prévention personnalisée mais également de suivi notamment pour les maladies chroniques.

Le numérique permet également une meilleure intégration des élus dans les réflexions concernant le système de santé. Par exemple, des applications spécifiques ont été développées afin de former les élus au système de soins. Par ailleurs, ces derniers peuvent avoir accès à des informations de manière régulière grâce à un système de newsletter. Ces dispositifs ont pour objectif de permettre aux élus de porter des initiatives éclairées au sein des territoires.

Cependant, l'efficacité du numérique dans le domaine de la santé dépend de l'intégration des acteurs dans son utilisation. En effet, le numérique doit pouvoir créer du lien entre l'ensemble des acteurs et à cet effet les institutions doivent s'assurer que l'ensemble des concitoyens et des acteurs en santé s'approprient les nouveaux outils aujourd'hui disponibles tel que Mon Espace Santé.