

Nous avons donné la parole aux usagers des Maisons de santé en réalisant un travail exclusif d'observation de leur expérience

France Assos Santé Hauts-de-France regroupe les associations d'usagers de la région ; la FEMAS Hauts-de-France regroupe les Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP). Une collaboration entre nos deux associations régionales est née dans le but de proposer une offre de soins qui soit au plus près des attentes des patients. Ensemble, nous avons recueilli l'expérience de patients dans des Maisons de santé. 6 Focus groups différents ont été ainsi organisés en 2022 donnant la parole au total à 32 patients. Les résultats de cette enquête qualitative apportent un éclairage de l'intérieur, **au plus proche du vécu des patients**, des bénéfices de l'exercice en MSP.

Les usagers ont mis en avant plusieurs arguments qui montrent qu'ils sont particulièrement satisfaits d'être soignés dans une Maison de santé car :

- c'est un lieu de soins sécurisant (infrastructure, permanence des soins)
- c'est un lieu de soins dans la proximité (accessibilité)
- c'est un lieu de soins de qualité (parcours coordonné, communication)
- c'est un lieu accueillant (lien social)
- c'est un lieu ressource (information, prévention)

La parole des patients qui fréquentent les MSP démontre que l'exercice en équipe est plébiscité et que c'est un modèle à développer partout sous la forme de MSP ou sous d'autres formes. Les MSP facilitent l'accès à la prévention et aux soins. Mais avant tout, **c'est la dimension humaine de la Maison de santé qui est son premier atout**. Les patients insistent sur l'accueil, la relation humaine, la convivialité entre patients et professionnels et la solidarité des patients entre eux. Cela est au service de leur santé.

Les usagers sont prêts à s'investir !

Les usagers qui se sont mobilisés pour les Focus groups sont motivés à s'engager dans la vie de leur Maison de santé : comité des usagers, participation aux décisions... Et c'est une bonne nouvelle ! C'est lorsque les usagers sont acteurs que les projets prennent tout leur sens parce qu'ils répondront mieux à leurs besoins. Nous espérons que nos résultats inciteront d'autres professionnels à impliquer des groupes d'usagers pour mettre en œuvre les projets des MSP. Lorsque l'avis des patients est sollicité en privilégiant les relations humaines, les usagers se montrent bienveillants et compréhensifs, ils font preuve d'une vision globale et proposent des idées constructives complémentaires à celles auxquelles les professionnels auraient pensé.

Ce travail d'exploration corrobore les constats de terrain : il est urgent de passer de l'exercice solitaire à l'exercice solidaire. **Nous devons transformer notre modèle de soins : l'utilisateur doit être considéré comme le partenaire d'une équipe pluriprofessionnelle, dans laquelle les responsabilités et les compétences doivent être partagées au bénéfice de la continuité du parcours de soins et de prévention.**

Contacts presse :

France Assos Santé HDF - Maxime Cattez : 06 25 47 08 09, mcattez@france-assos-sante.org
FEMAS HDF - Sylvain Derensy : 07 82 79 97 37, sderensy.sef@gmail.com