

# ENQUÊTE

## L'EXPERIENCE PATIENT EN MAISONS DE SANTE PLURIPROFESSIONNELLES

### SEPTEMBRE 2022



FEMAS  
Hauts-de-France

Que pensent les patients de leur prise en charge dans une MSP? Quel est leur vécu?  
France Assos Santé et la FEMAS Hauts-de-France se sont associées pour recueillir l'expérience patient.



## L'ENQUÊTE

Une enquête qualitative

### PROTOCOLE D'ENQUÊTE

- Focus groups au sein de MSP de la région
- Animation de groupe
- Guide d'entretien prédéfini
- Analyse thématique des focus groups
- Rédaction d'un rapport d'enquête

### OBJECTIFS

- Recueillir et analyser l'expérience des patients sur leur prise en charge, leur vécu
- Identifier les satisfactions et les points d'amélioration
- Proposer des pistes d'action pour renforcer la participation des usagers dans les MSP

### L'expérience patient, c'est quoi ?

Selon l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP), l'expérience patient est définie comme étant « l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé. Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation de ce parcours mais aussi par l'histoire de vie de la personne concernée ».

## CONSTATS

### Pourquoi les patients interrogés se soignent à la MSP ?

- Un lieu de soins sécurisant :
  - Sécurité des lieux par l'infrastructure ;
  - Sécurité médicale par le sentiment d'avoir toujours une réponse.
- Un lieu de soins de proximité : la MSP est implantée dans l'environnement des patients et est accessible.
- Un lieu de soins de qualité :
  - L'accès aux soins pour tous est favorisé et notamment par les facilités économiques mises en place ;
  - L'accès à des professionnels de santé de premier et parfois de second recours est largement apprécié par les patients ;
  - Les patients perçoivent la coordination des soins entre les professionnels et pensent que cela améliore leur prise en charge.
- Un lieu accueillant : la MSP est présentée comme un lieu de soins favorable au lien social, les patients apprécient l'accueil, le secrétariat, la convivialité et les échanges.
- Un lieu ressource : les patients y trouvent de l'information sur leur santé.
- Une participation des usagers à développer : les usagers sont prêts à s'investir dans les MSP sous différentes formes (comité d'usagers, groupes d'échange, actions, gouvernance). Cette participation est à construire ensemble !

## PUBLIC CIBLE

En chiffres

6 Focus groups

4

Départements

32

personnes rencontrées

6

MSP volontaires

### Une MSP, c'est quoi?

La MSP est un mode d'exercice libéral basé sur une équipe de professionnels de santé de 1er recours (médecins généralistes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pharmaciens...), qui font le choix d'exercer ensemble et de façon coordonnée, au sein d'une même structure ou en multisites, sur la base d'une organisation pensée en pluriprofessionnalité, traduite au sein d'un projet de santé. Elle peut participer à des actions de santé publique, de prévention, d'éducation à la santé et à des actions sociales.



## Accès aux soins

"Ici c'est plus humain, plus agréable, plus convivial parce qu'on n'a plus cette route à faire, je ne sais pas si vous voyez Amiens, mais les spécialistes ils sont en centre ville dans des endroits cossus sans place pour se garer".

"J'ai eu une des remplaçantes cette semaine pour mon fils, parce qu'il fait des infections, tout de suite, elle m'a dit oui pour le rendez-vous. Et en plus, les remplaçants reprennent le dossier médical donc ils savent, ils ont quand même une base sur quoi se fixer, dans leur ordinateur ils ont tout, et ça c'est agréable aussi."

"Ils accompagnent la relève parce qu'il y a énormément d'internes qui viennent au cabinet, ils nous demandent toujours."

"On a tout ici, Kiné, Sage Femme, IDE, c'est un avantage".

"Moi j'étais suivi par un médecin avant, quand le médecin était en congé, la porte était fermée. Ici, il y a toujours un remplaçant."

"On n'avance pas les frais à la maison de santé, c'est bien sauf avec la psychologue."

"Je n'étais pas capable de donner 25 euros pour une consultation. La maison de santé, c'est un grand pas pour ceux qui n'ont pas l'argent pour se faire soigner."

## Parcours de soins

"Et moi quand je suis arrivée au cabinet médical, j'ai envie de dire « naturellement », c'est-à-dire qu'à un moment donné, je suis allée voir mon médecin traitant et il y avait une raison médicale, un besoin et naturellement on m'a dit : « Voilà ! Au cabinet médical à cet endroit-là, il y a tels praticiens. Prenez contact avec ! », et ça s'est fait comme ça. Au début c'était pour l'orthophoniste, ça s'est fait pour l'orthophoniste, quand il y a eu un besoin pour la kinésithérapie, ça s'est fait pour la kinésithérapie, et petit à petit, tout s'est concentré ici, parce que la majorité des maux de tous les jours, les bons praticiens pour les soigner sont dans la Maison Médicale-là."

"L'avantage aussi de la maison de santé quand même, c'est que ça nous offre un accès aux soins, peut-être à des soins différents."

"L'intérêt d'une maison de santé, ça peut être l'orientation précise vers d'autres professionnels, tout en respectant le secret et avec l'accord du malade".

"C'est beaucoup plus grand qu'un cabinet, si vous vous organisez bien vous pouvez avoir deux rendez-vous et aller faire des courses dans le centre ville."

## Qualité des soins

"A la MSP, il y a une synergie entre les professionnels, une mise en commun des dossiers, je serai aussi bien soigné par l'un ou l'autre".

"Déjà je ne suis pas loin, et comme ils travaillent ensemble, c'est rapide et efficace !"

"Comme je disais tout à l'heure, la bonne humeur, la convivialité et la réactivité de tous les médecins en plus qui n'hésitent pas à s'appeler les uns les autres, c'est top !"

"Quand on arrive, on est écouté en même temps qu'on nous prend en charge, ce n'est pas juste : « On vient, on détecte nos besoins, on les soigne et on s'en va ! ». C'est vrai, on a vraiment une vraie écoute de ce côté-là. Et en plus on sent que c'est de qualité. Je veux dire, quand on vient, c'est la personne humaine qu'on est, qu'on reçoit et qu'on soigne."

"Personnellement, avant je n'avais qu'un médecin, et j'ai connu les galères de trouver un kinésithérapeute, de trouver un cardiologue, parce que je suis née avec une malformation cardiaque."

Enfin toutes ces galères-là, je pense comme beaucoup d'autres, j'ai connues ! Et là franchement oui, c'est top ! C'est top ! Je veux dire, moi, quand j'ai eu besoin de kinésithérapie respiratoire, je ne suis même pas encore sortie de chez le Dr. qu'on m'appelait en me disant : « Viens maintenant ! » Voilà ! c'est super réactif et ça va vite."

"On est considéré, on est bien soigné".

"Le dépistage c'est ça ? Une prise de sang, avec une affiche simple, on était pas au courant, mais on l'a fait car on était là".

"L'information est donnée par les médecins, la santé est privée, mais dans la salle d'attente une relation humaine différente? ça pourrait être bien".

"L'information il faut la donner à bon escient, il faudrait une personne qui donne l'info, dans un objectif de bien être, pas financier."

"Avec la maison de santé, je fais l'atelier mémoire et la marche nordique".

"Avec l'infirmière, je fais le groupe sur le diabète. C'est pour lui faire plaisir, elle me l'a demandé. Mais je crois que je ne vais rien apprendre."

"Je suis allée à une réunion quand on m'a annoncé que j'avais du diabète. Quand tu sors de là, tu sais ce que tu as. Voilà on sait. On est informé".

## Prévention

## Participation des usagers

"Ca pourrait être un patient qui donnerait ces infos, pour les autres, il y a peut-être des assos dans Breteuil, ou alors, via la maison de santé faire une demande aux citoyens qui veut contribuer, qui veut aider."

"Par exemple, sur le diabète, on pourrait avoir les infos pour nous pouvoir les transmettre à d'autres".

"Un patient, il y a peut-être des associations dans la ville où il y a des gens qui veulent s'investir. Ou peut-être via la Maison de Santé faire une demande auprès des citoyens en disant : « Voilà ! Notre objectif, c'est d'améliorer. Qui veut contribuer à cette amélioration ? », un peu comme nous, on est là : « Mais qui veut contribuer ? ». Ça peut être des profils totalement différents."

"Je me demande si ce genre de réunions, ce ne serait pas pertinent une, deux, trois fois par an. Je veux dire, un groupe pour proposer à des usagers de se réunir, de parler un peu de ce qu'il se passe, de comment ça se passe dans la Maison Médicale, s'il y a des choses, s'il y avait des choses simplement à modifier, enfin, à améliorer par exemple ou quoi, ça pourrait être pertinent, je trouve."

