

# PATIENTS PARTENAIRES

Kabeza Kalumiya, patiente partenaire  
Sylvie Touveneau, cheffe de projet Patients partenaires  
Sandra Merkli, Directrice des soins,  
mandante du projet Patients partenaires

**Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)**



# PLAN STRATEGIQUE 2020

## HOPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENEVE

### **/01 PATIENTS PARTENAIRES**

/02 COLLABORATEURS ACTEURS

/03 EXCELLENCE CLINIQUE ET QUALITÉ

/04 ITINÉRAIRES DES PATIENTS DANS LE RÉSEAU DE SANTÉ

/05 NOS VALEURS AU QUOTIDIEN

/06 PLUS DE TEMPS POUR LES PATIENTS

/07 MÉDECINE UNIVERSITAIRE LÉMANIQUE NATIONALE ET INTERNATIONALE

/08 PARCOURS PERSONNALISÉ DU COLLABORATEUR

/09 RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

# PATIENTS PARTENAIRES HUG



## Promotion du partenariat avec le patient

- ✓ À tous les niveaux de l'institution
- ✓ Pour les 3 missions des HUG
  - Soins
  - Enseignement
  - Recherche
- ✓ A chaque consultation, hospitalisation et pour toutes les maladies chroniques et aiguës

## Développement de la culture institutionnelle du partenariat

# CONCEPT DU PARTENARIAT

- Avec tous les partenaires : patients, proches aidants, professionnels, étudiants en santé, public, associations
- Confiance, l'écoute, le dialogue, le respect mutuel et la décision partagée.
- Considération de l'autre, reconnaissance réciproque des compétences, du savoir et du vécu de chaque partenaire.
- Complémentarité des expertises

# PLATEFORME PATIENTS PARTENAIRES

## Activités et outils

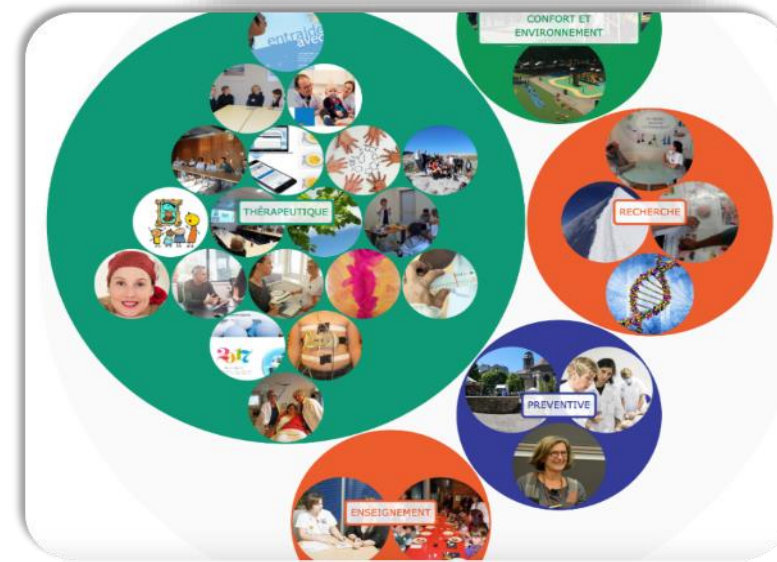
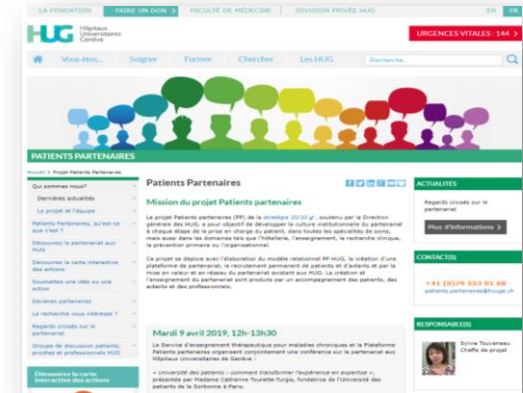
A partir de l'expérience HUG et des partenaires engagés

Constitution d'un réseau de patients, aidants, public, associations et professionnels

Site web Patients partenaires  
[www.hug-ge.ch/patients-partenaires](http://www.hug-ge.ch/patients-partenaires)

Inscriptions en ligne

Mise en réseau des actions de partenariat



# PLATEFORME PATIENTS PARTENAIRES

## Recrutement des patients, proches aidants.....

	METHODES	AVANTAGES	INCONVENIENTS
Réseau de soins	<p>Par connaissance : les professionnels reconnaissent chez des patients des capacités d'observation, d'expression et de partage d'expérience de la maladie. Leur esprit critique et constructif est un des facteurs primordiaux pour une collaboration.</p> <p>Par affiche, flyer disponible dans les services – le patient contacte directement la plateforme PP</p>	Rapide et faible taux de désistement	Profil plus semblable
Réseau plateforme PP	527 patients, aidants, membres d'association – et qui connaissent bien les activités de partenariat Sélection des personnes en fonction de leurs intérêts Contact par mail	Rapide et fiable	
Listes patients HUG	1 <sup>ère</sup> étape : contact téléphonique 2 <sup>ème</sup> étape : invitation écrite avec la mention HUG 3 <sup>ème</sup> étape : rappel 24h avant le RDV	Rencontre avec des patients de profils divers	Faible taux de mobilisation < 10%
Annonce réseaux sociaux et site web		Ouvert à tous, grande diversité	Pas de filtre

# PLATEFORME PATIENTS PARTENAIRES

Recrutement des patients, proches aidants.....

En fonction du type d'activités à partager :

- Entretien face à face d'une heure :

Conversation semi dirigée au cours de laquelle on recherche :

La motivation, les points d'intérêts, les capacités, les compétences, la disponibilité

# PLATEFORME PATIENTS PARTENAIRES

## Entraînement à une communication critique et constructive

### Objectif :

- Etablir une communication entre les partenaires, en dehors du milieu de soins, où chacun a la liberté de s'exprimer, de rapporter à l'ensemble du groupe son expérience, ses besoins et contraintes

### Méthode :

- Demande de professionnels : identification des besoins de patient
- Rencontre de 2 heures avec 20 personnes autant de professionnels que de patients, proches aidants, public... (Groupe de discussion)
- 1 animateur pour la conduite de la discussion, 1 modérateur, 1 personne pour la prise de notes

### Bénéfices :

- Diminution des craintes mutuelles liées au partenariat
- Facilite l'adhésion et le lancement du partenariat



# PLATEFORME PATIENTS PARTENAIRES

Accompagnement et soutien pour l'établissement de partenariat en réponse à une demande de collaboration :

**Demande de collaboration** *Membre comité de jury, membre équipe de projet, membre de commission, établissement de recommandations institutionnelles, projet de recherche*

- Prise de connaissance de l'action, projet, processus....
  - Etude de la plus value
  - Etude de la faisabilité de l'implication des patients : objectif, pourquoi, quand, comment ?
  - Quels patients/aidants ? Définition des critères de sélection
  - Recrutement et rencontre des patients
  - Mise en relation des partenaires
- L'accompagnement et le soutien se poursuivent jusqu'à l'instauration du **climat de confiance**.

# PATIENT PARTENAIRE

▶ **Le patient partenaire** a une expérience de la maladie, de la vie avec la maladie, des soins, du séjour hospitalier. Il a les capacités et compétences de mettre à profit son savoir expérientiel pour ses soins mais aussi pour la santé dans sa globalité.

▶ **Le patient est un partenaire** pour:

- **sa propre santé**: il participe à sa prise en soins et aux prises de décisions thérapeutiques le concernant.

- **la santé** : il participe à l'amélioration de la qualité des soins et des services de l'hôpital en partageant son savoir expérientiel avec d'autres patients et/ou des professionnels

***Chaque patient est un partenaire des professionnels de l'hôpital (soins et hors soins)***

# IMPLICATIONS DU PATIENT PARTENAIRE

## PATIENT ACTEUR DE SA SANTE

- ▶ Pendant l'hospitalisation, après l'hospitalisation
- ▶ Centre d'Education Thérapeutique du Patient (ETP)



# PATIENT ACTEUR DE SANTE



**Co formateur**



**Co investigateur**



**Co organisateur**

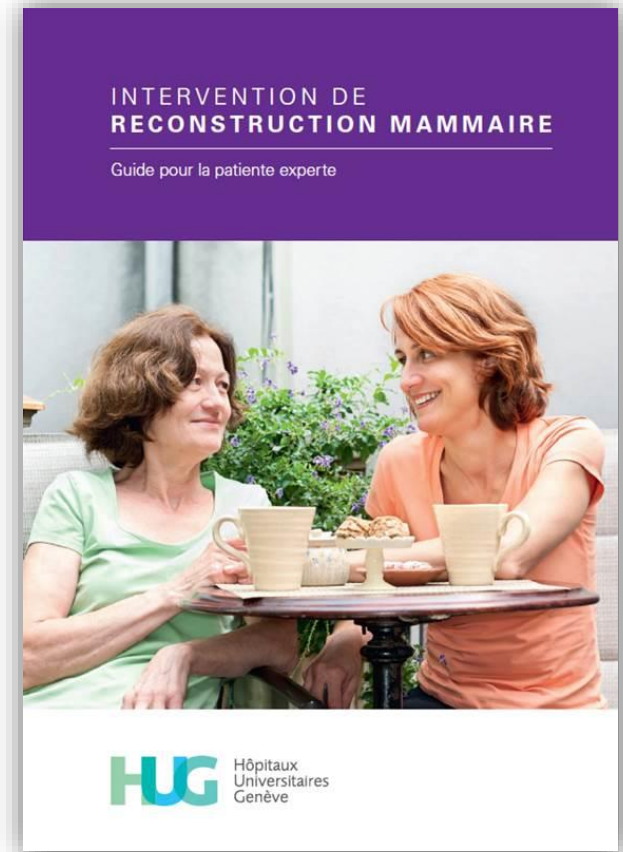


**Co décideur**

# PATIENT PARTENAIRE RESSOURCE

Partage du savoir expérientiel lors d'échanges avec d'autres patients

**Ex:** constitution d'un réseau de patientes ressources pour le Service de chirurgie plastique, reconstructive et esthétique



Brochure pour patientes ressources

# PLATEFORME PATIENTS PARTENAIRES

## Mandat d'activités pour le partenariat

En fonction du type d'activités :

Rapport de vécu, témoignage : bénévolat, collation, remboursement frais de transport

Enseignement, présentation, membre équipe de projet.....Mobilisation des compétences-disponibilité

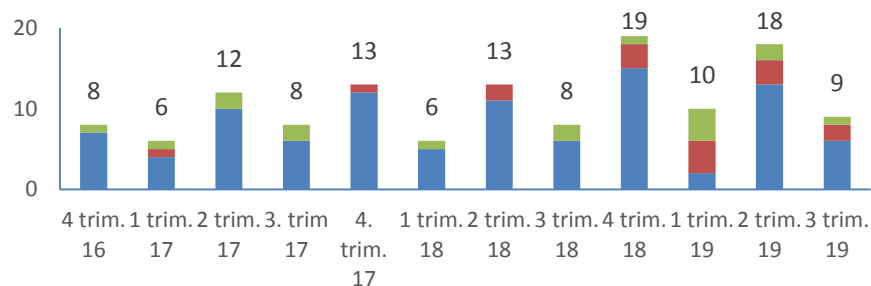
### → Etablissement d'un **mandat d'activités pour le patient**

- ▶ les recommandations, obligations, engagement et désengagement des partenaires,
- ▶ les activités à fournir,
- ▶ la durée du mandat, le nombre d'heures,
- ▶ le dédommagement
- ▶ les coordonnées des partenaires,
- ▶ les signatures du professionnel, du patient partenaire et de la plateforme Patients partenaires HUG

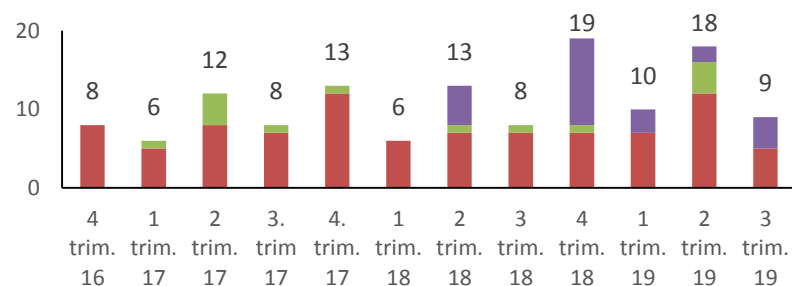
# INDICATEURS

## 1. Un réseau de 535 patients et aidants, 815 implications de patients et aidants depuis mars 2016

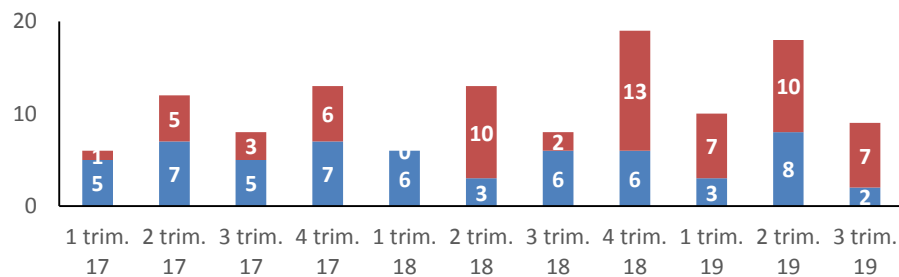
2. Nbre de créations de partenariat pour les 3 missions des HUG  
soins, enseignement, recherche



3. Nbre de créations de partenariat par niveau d'implication :  
expression, décision, action



4. Nbre de créations de partenariat avec un entraînement à la communication ou implication directe du patient dans le groupe de travail



# BENEFICES

## **Pour les patients**

Liberté de parole, la résilience  
Considération de leurs connaissances,  
capacités, expérience

## **Pour les professionnels**

Enrichissement de leur pratique et de  
leurs projets, gain de temps,  
Reconnaissance des patients

## **Pour les HUG**

La plateforme PP :  
Implémentation rapide  
Implication de tous les départements  
Prévention des incidents et des conflits

## **Pour tous :**

**Amélioration de la qualité des soins et de la  
sécurité des patients**

# RISQUES

Résistance au partenariat

Désengagement et épuisement des  
partenaires

Autres facteurs

Temps disponible  
Charge de travail  
Peur du jugement  
Peur du changement  
Financement



# FACILITATEURS DE LA STRATÉGIE

- La motivation des patients et des professionnels
- Le développement du partenariat à partir de l'expérience HUG
- La mise en relation des partenaires par la plateforme PP HUG
- Le soutien de la Direction générale des HUG

# ET DEMAIN...

- **Réponse aux besoins des patients**

*Coordination des soins, communication, compréhension d'informations, accompagnement*

- **Formation au partenariat des professionnels et des patients partenaires**

- **Evaluation** de l'impact du partenariat sur la qualité, la sécurité et la satisfaction du patient

**... et que le partenariat devienne notre quotidien !**