

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

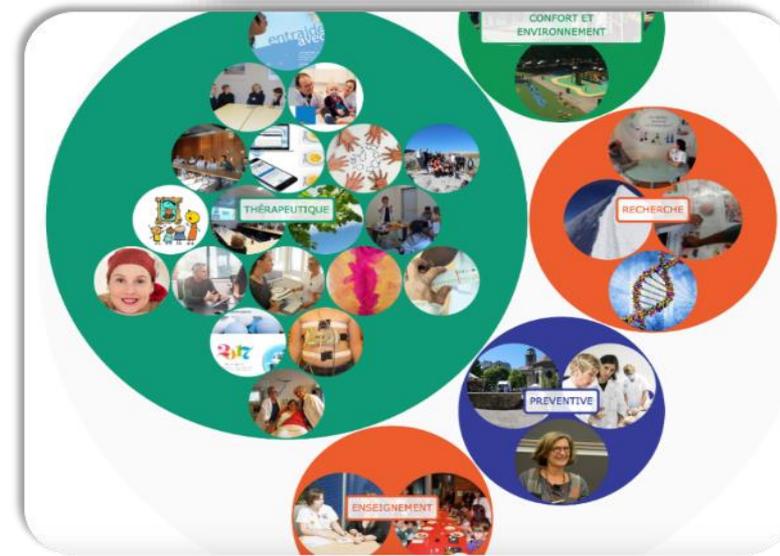
A partir de l'expérience HUG et des partenaires engagés

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

Site web Patients partenaires
www.hug-ge.ch/patients-partenaires

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 ^{ère} étape : contact téléphonique 2 ^{ème} étape : invitation écrite avec la mention HUG 3 ^{ème} 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

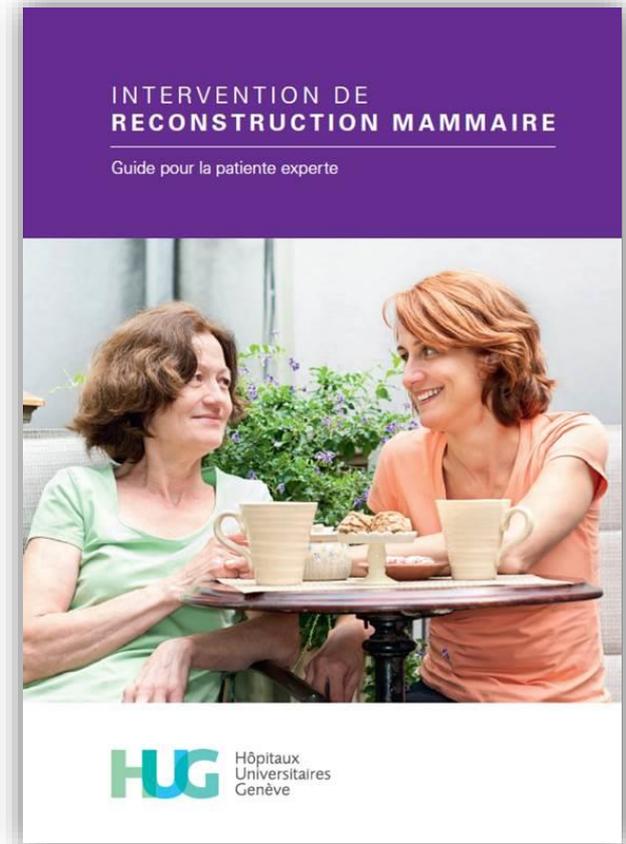


Co décideur

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

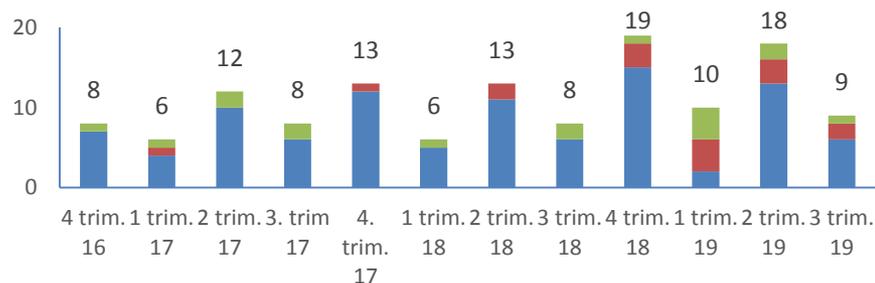
→ Etablissement d'un **mandat d'activités pour le patient**

- ▶ 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

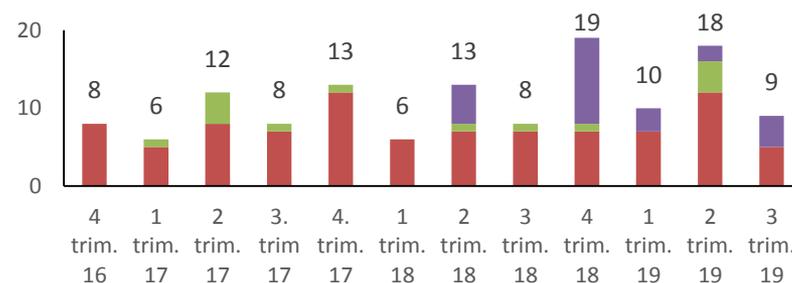
INDICATEURS

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

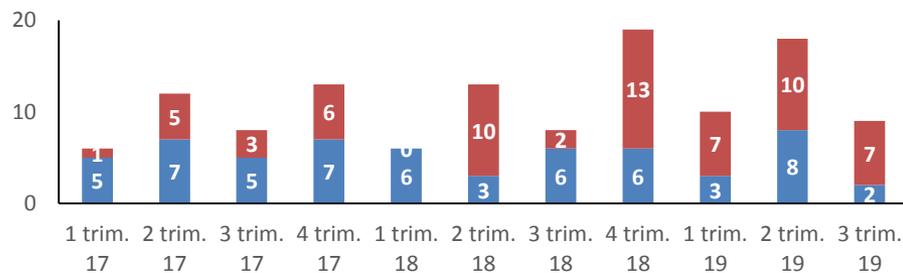
2. Nbre de créations de partenariat pour les 3 missions des HUG
soins, enseignement, recherche



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 !