

PATIENTS PARTENAIRES

Le partenariat aux Hôpitaux Universitaires de Genève

Sylvie Touveneau

09.05.2019

Plan stratégique 2020 des Hôpitaux Universitaires de Genève

- /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



Développement de la culture institutionnelle du partenariat

Pour les 3 missions des HUG *enseignement, recherche et soins* : à chaque étape de la consultation, du séjour du patient, dans toutes les spécialités de soins chroniques et aigus

Démarche de partenariat HUG

« Une relation basée sur la mise en **confiance, l'écoute, le dialogue, le respect mutuel et la décision partagée**. Chacun y a sa place et joue dans la même équipe.

Le partenariat repose dès lors sur la **considération de l'autre, sur une reconnaissance réciproque des compétences, du savoir et du vécu** de chaque partenaire.

C'est bien la **complémentarité des expertises** qui permet d'améliorer la prise en charge et les séjours à l'hôpital. ... »

Plateforme Patients partenaires HUG

Outils et activités

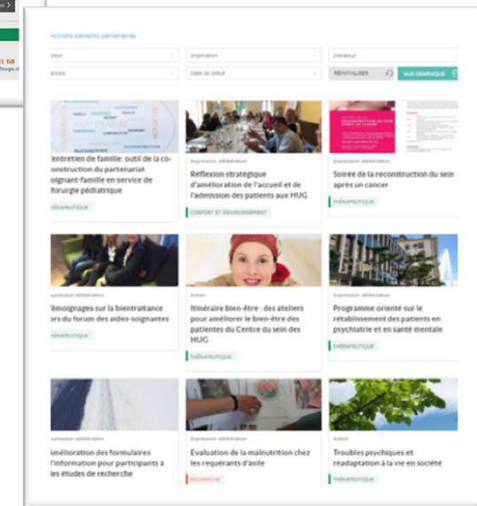
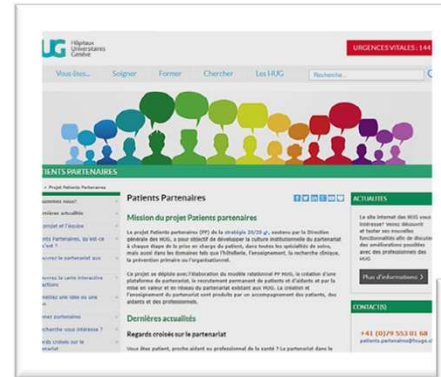
Mobilisation des partenaires engagés

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

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

Identification et mise en réseau
 et en valeur des partenariats existants

Enseignement : entraînement à
 une communication critique et constructive entre partenaires



Patients partenaires
 Sylvie Touveneau, cheffe de projet, Direction générale HUG

Plateforme Patients partenaires HUG

Outils et activités

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

- Prise de connaissance de l'action, projet, processus...
- 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.

Implication du patient partenaire

Patient acteur de sa santé :

- Pendant l'hospitalisation
- Après l'hospitalisation:
expérience *Patients partenaires*
- Aujourd'hui:

Programme d'Education thérapeutique du patient (ETP)



Implication du patient partenaire

Patient co-formateur pour des séances destinées aux professionnels ou aux patients

Ex: Séances « Regards croisés sur le partenariat»

lors de diverses problématiques de santé

Finalité : formation au partenariat dans les soins des patients et des professionnels

Particularité : partenariat présent à toutes les étapes :

- conception
- préparation et déroulement séances
- analyse des données et structure de la formation



Implication du patient partenaire

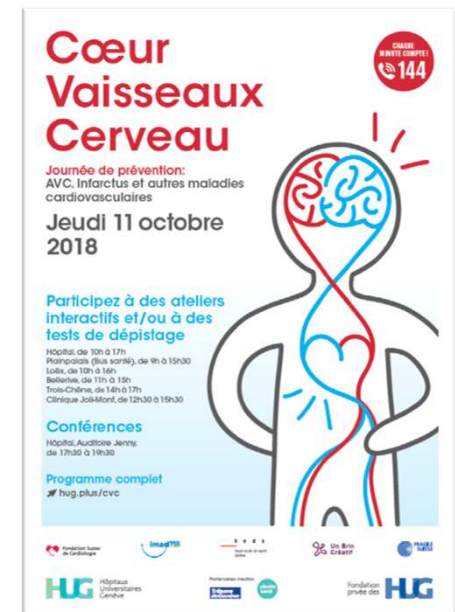
Patient co-organisateur

Ex: Journée de Prévention Cœur-Vaisseaux-Cerveau

Sandrine Jonniaux, infirmière spécialiste clinique

Implication du patient :

- Recueil des besoins lors d'un groupe de discussion
- Equipe de préparation
- Animation de stands lors de la journée



Plateforme Patients partenaires HUG : recrutement de patients et mise en contact



Patients partenaires
Sylvie Touveneau, cheffe de projet, Direction générale HUG



Implication du patient partenaire

Patient co-chercheur:

Ex: intégration dans des équipes de recherche lors du Hackathon des HUG



Hackathon: événement de 36h pendant lesquelles des équipes s'affrontent à la recherche de solutions innovantes en lien avec les problématiques de santé.

Implication du patient partenaire

Patient co-décideur:

Ex: membre de jury des projets innovation –
des projets de la fondation privée des HUG



Implication du patient partenaire

Patient 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

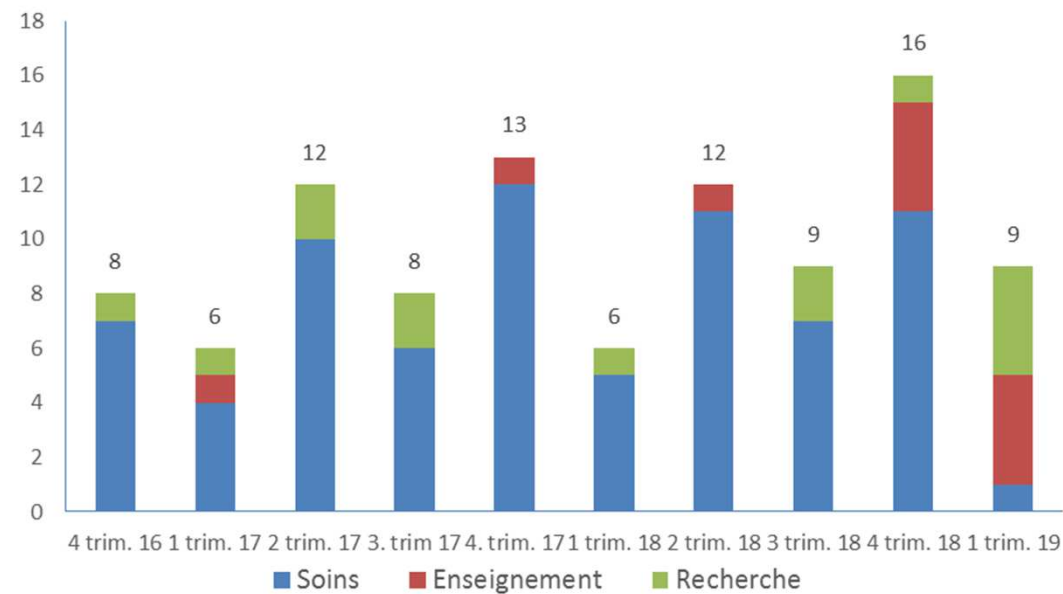


Officialisation de la collaboration patient professionnel

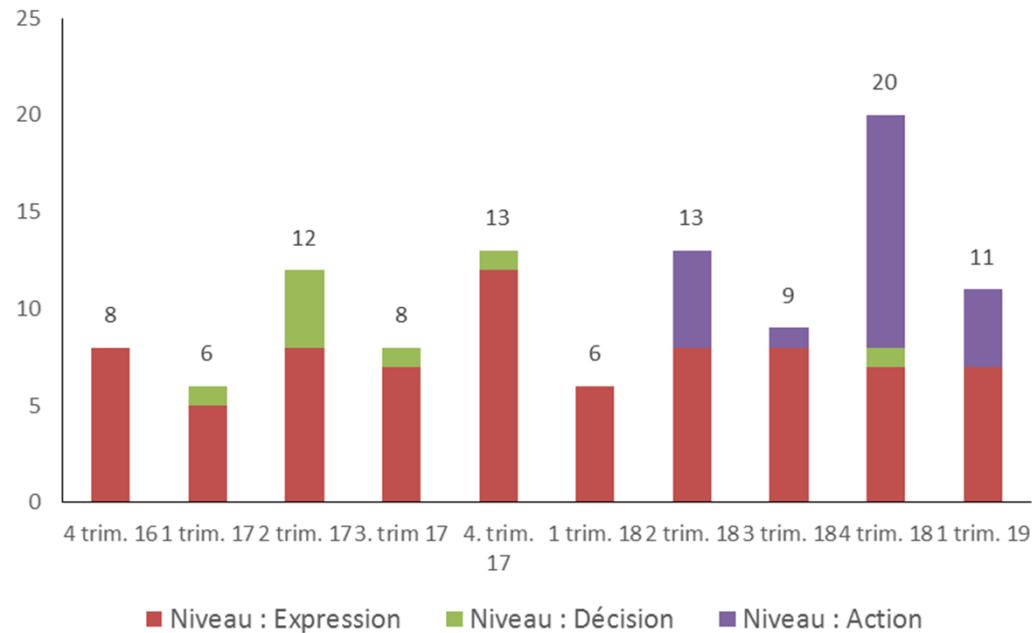
En fonction du type d'activités :

- ✓ Rapport de vécu, témoignage ;, collation, bénévolat, remboursement frais de transport
- ✓ Enseignement, présentation, membre équipe de projet : **mandat d'activités**
 - 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

Création de partenariat pour les 3 missions HUG



Création de partenariat par niveau d'implication



Résultats

585 implications des patients et aidants à des niveaux et rencontres divers depuis octobre 2016

Satisfaction des patients et aidants d'être invités à rapporter leur vécu et de collaborer à l'amélioration de la qualité

Satisfaction des professionnels:

- Demande constante des professionnels pour ces collaborations
- Initiative d'actions avec implication de patients à des niveaux de Décision et Action

Mouvance HUG pour la culture institutionnelle du partenariat

Bénéfices et risques de la stratégie

Bénéfices:

- Adhésion facilitée par :
 - 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
- Prise de conscience de la complémentarité de l'expertise du patient ajoutée à celle du professionnel

Risques:

- Désengagement et épuisement des partenaires
- Résistance au partenariat
- Facteurs limitants: temps, financement, charge de travail

Et demain ...

Formation des patients partenaires et des professionnels partenaires pour le partenariat pour l'amélioration de la qualité

Réponse aux besoins des patients (coordination, communication, compréhension d'informations, accompagnement)

Evaluation de l'impact du partenariat sur qualité, sécurité, satisfaction

Autonomie des patients et des professionnels

... que le partenariat devienne notre quotidien !