
retour d'expérience sur plus de 2 ans de mise en œuvre du dispositif partenariat patient au CHU de Nice

Magali Rosier*¹, Michel Coulomb* , and Jacky Vollet*

¹Magali Rosier – CHU de Nice - 06000 – France

Résumé

Le CHU de Nice dans le contexte de l'évolution de la démocratie sanitaire et des expériences internationales comme le " Montréal Model " a souhaité depuis 2018 inscrire le partenariat patient dans son projet d'établissement. Il était essentiel d'impliquer les usagers dans la démocratie sanitaire en dehors des instances pour :

- confronter deux visions de nos organisations,
- intégrer l'expérience patient dans nos réflexions et nos projets pour rendre attractif nos établissements pour les usagers et les professionnels
- Redonner du sens au travail des équipes en s'appuyant une collaboration mutuelle

Porté conjointement par la Direction générale et la commission des usagers, fin 2019 un appel à candidature auprès des usagers et des équipes a été réalisé. Plusieurs profils de partenariat ont été envisagés : le patient client, le patient vigilant, le patient formateur, le patient citoyen.

Aujourd'hui, nous en sommes à deux ans et demi de déploiement et 18 patients sélectionnés de concert avec nos représentants des usagers. Après une formation commune avec les professionnels, une collaboration encadrée par une convention et une charte co-signées par les acteurs s'est engagée.

Un travail riche et polymorphe est impulsé sur de nombreux projets : les parcours de soins (diabète, maladie rénale, cancérologie), les prises en charge innovantes (réalité virtuelle, Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie), la satisfaction et l'expérience patient, la démarche qualité sécurité.

Les patients choisissent les projets dès leur candidature lors d'un speed-dating par rapport à leur vécu, leur pathologie, leurs motivations et leur envie.

Leur contribution se fait sous différents formats : réunions de travail, entretiens avec d'autres usagers et des professionnels, retours d'expérience, audit... Chaque vacation d'une demi-journée fait l'objet d'une indemnisation et d'un défraiement.

Au total, ce sont près de 100 vacations réalisées permettant d'intégrer la parole des usagers dans notre CHU. Suite au retour d'expérience et aux questionnaires réalisés, il en

*Intervenant

ressort un partage riche et motivant, une réelle légitimité ressentie par les patients avec les professionnels, des actions concrètes mises en œuvre.

Mots-Clés: partenariat projets expérience partage

Le partenariat patient au Centre Léon Bérard ou l'intention d'une éthique de la relation à autrui

Laurie Panse* and Pascale Sontag*¹

¹Centre Léon Bérard [Lyon] – Direction des Soins sur les Parcours – France

Résumé

L'implantation des patients partenaires dans la stratégie d'un établissement est une piste innovante et importante pour répondre aux défis en matière de santé et renforcer la démocratie sanitaire. Cependant, instaurer une dynamique de partenariat patient relève d'un changement de paradigme et de culture qui pousse à interroger les valeurs mêmes de l'institution pour les clarifier et les intégrer dans son organisation et sa structuration. Dans le cadre de son projet médico scientifique 2021-2025 le Centre Léon Bérard souhaite développer l'expérience patient sur 5 actions majeures :

- Co Construire les plans et les trajectoires de soin
- Rendre visible les associations de patients
- Structurer un groupe de patients pairs
- Organiser des temps de rencontre entre patients, patients - soignants
- Favoriser la transmission du savoir expérientiel aux soignants

Notre communication vise précisément à partager l'expérience de collaboration du Centre Léon Bérard (CLCC de Lyon et de Rhône-Alpes) avec une patiente partenaire missionnée pendant une année pour coconstruire d'une part une pair aidance en cancérologie sur les parcours de soins déjà structurés et d'autre part contribuer à la formation des futurs professionnels de santé et des professionnels de santé en exercice. L'objectif principal dans cette structuration de partenariat patient n'étant pas de " professionnaliser " le patient mais plutôt de constituer un échantillonnage reflétant la diversité de la population de patients notamment en lien avec les vulnérabilités.

Nous mettrons en avant comment s'est mis en place ce partenariat ainsi que la méthodologie et les modalités organisationnelles utilisées pour coconstruire ce partenariat. La communication expliquera les difficultés rencontrées et les leviers imaginés.

Nous compléterons notre intervention en proposant une prise de recul par rapport à cette démarche d'accompagnement et les suites à donner. Nous détaillerons pourquoi un besoin de formation est nécessaire pour les patients pairs et pourquoi les échanges entre professionnels et patients relèvent encore aujourd'hui d'une démarche réflexive de coapprentissage (transformation d'eux-mêmes, transformation des pratiques et du contexte).

Mots-Clés: #StrategieEtablissementDeSoinPartenariatPatient #pairaidance #partageExperien-
cePartenariatPatient #MethodologieEtOrganisation #FormationInterneSoignant

*Intervenant

Le CHU'minement de Nîmes, en route vers le partenariat en santé. Opérationnaliser le partenariat en santé au CHU de Nîmes

Isabelle Eglin*¹, Patrick Lartiguet* , Karim Oulad Chrif* , and Béatrice Vanuxem*

¹Cadre de santé – UTEP CHU de Nîmes – France

Résumé

Le CHU(1) de Nîmes s'est engagé début 2021 dans une réflexion visant l'implémentation du partenariat en santé au sein de l'établissement. Ce projet est piloté par la DQGR avec un groupe d'acteurs diversifiés (professionnels de la structure, patients partenaires, représentant des usagers, étudiants ...) et accompagné par l'association Savoirs Patients.

Le CHU est le 1e employeur du Gard, il est constitué d'un plateau technique diversifié comprenant plus de 1 500 lits/places d'hospitalisation et près de 7 300 professionnels avec une activité en expansion depuis plus de 10 ans et des résultats financiers permettant des perspectives de développement important.

L'objectif opérationnel du projet est de définir et prioriser un plan d'actions pour impulser au sein d'une structure de soins tel qu'un CHU, une culture partagée du partenariat en santé avec pour enjeu l'amélioration de la qualité des soins, des parcours et de la pratique de nos activités. Notre projet se positionne au niveau méso du partenariat avec un impact sur le micro dans la relation individuelle de soin, professionnel de santé-patient/proche aidant.

Cette dynamique emprunte une route nouvelle avec des acteurs non formés au partenariat, et peu habitués à œuvrer ensemble dans une dynamique de co construction et de décisions partagés. Accompagner l'implantation du partenariat, c'est créer des environnements capacitant et apprenant pour les différents acteurs, professionnels et patients/proches aidant partenaires. L'objectif des animateurs est de mettre les personnes en situation de collaboration pour penser l'hôpital de demain, avec des espaces de créativité, d'innovations. Le partenariat ne peut pas se décréter il se construit avec les acteurs dans une démarche conjointe.

Le groupe de travail mis en place en 2021 a défini le partenariat en santé, pour nous, c'est ... , et produit 8 + 1 préconisations pour l'opérationnaliser au sein de l'établissement.

Nous proposons à travers cette communication de réaliser un retour d'expérience d'une dynamique enclenchée sur le CHU de Nîmes avec tous les acteurs concernés, puisant ses fondements dans les valeurs de la Démocratie et du partenariat en santé.

(1) CHU : Centre Hospitalier Universitaire

*Intervenant

Mots-Clés: Accompagnement à l'opérationnalisation, Environnement capacitant, partenariat en santé

Venir en appui du développement des partenariats entre professionnels et patients : Exemple de deux projets complémentaires

Marie Duvivier*¹, Thomas Sannié*¹, Andréa Limbourg*¹, Mariana Dorsa¹, and Pierre Yves Traynard¹

¹Pôle de ressources education therapeutique du patient île de France, Paris, France – – – France

Résumé

Objectifs

Présenter deux démarches complémentaires d'appui au développement du partenariat patients/professionnels de santé (P/PDS):

L'une définissant le cadre du partenariat au sein d'un établissement de santé : conception d'une stratégie et création des conditions de mise en œuvre

L'autre portant sur le élargissement d'offres d'appui au développement de la coopération en santé, co-construites entre P/PDS sur un territoire régional.

Déterminer les conditions de réussite du partenariat

Méthodes :

Dans l'établissement de santé, un déroulement en deux temps :

1. Groupes de travail multidisciplinaires, incluant patients, représentants des usagers et associatifs, sous forme d'ateliers interactifs animés par des patients. Ils ont défini les conditions de réussite du partenariat : accords sur les enjeux et les raisons de faire, apprentissages à partir des expériences remarquables et proposition d'une stratégie.

2. Co-construction d'actions de mise en œuvre du partenariat par un groupe expert multidisciplinaire interne, incluant des usagers : identification et accompagnement des référents partenariat au sein de l'établissement, création d'outils au service du partenariat et d'une formation action.

Dans la démarche régionale :

Création d'un collectif de P/PDS qui ont déterminé à partir de leurs expériences¹ les conditions facilitantes du partenariat et sont devenus force de propositions d'actions visant à appuyer la mise en œuvre de la complémentarité et du partenariat P/PDS.

*Intervenant

Les deux projets suivent une démarche coopérative au cours de laquelle le Pôle ETP a une fonction de tiercéisation, facilitant l'implication de tous les acteurs concernés, y compris ceux dont les points de vue sont peu pris en compte.

Résultats :

Mise en évidence de 4 dynamiques de travail favorisant le partenariat P/PDS :

Informier/sensibiliser/former

Développer une communauté de pratiques

Proposer des appuis pour la mise en oeuvre d'actions

Produire des outils

Conclusion :

Ces 2 projets coopératifs, inclusifs des patients, créent les conditions (valeurs, méthodes, environnement de travail) utiles à l'opérationnalité des partenariats P/PDS. Au-delà des productions matérielles, leur évaluation portera sur les capacités des partenaires, leurs motivations et engagement, les conditions de leur légitimité d'intervention, leur confiance mutuelle et la pertinence de leurs propositions d'actions.

Mots-Clés: Partenariat, coopération, co, construction, appui