

Le partenariat patient : Un exemple avec le programme PP+3P (Proches, Professionnels, Public) des HUG

Colloque Institut Droit et Santé, Paris
21 septembre 2023
**“Patients experts, patients Partenaires:
vision de droit comparé”**



PLAN DE LA PRESENTATION

- 01 Contexte
- 02 Concepts
 - Modèle relationnel
 - Modèle de Montréal
- 03 Le programme Patients Partenaires +3P
 - Plateforme Patients Partenaires
 - Recrutement
 - Dédommagement
 - Page web
 - Formations au Partenariat
- 04 Evolution des partenariats au sein des HUG
- 05 Exemples de partenariat
- 06 Perspectives de développement

CONTEXTE

- Evolution besoins sociétaux en matière de santé (augmentation MC et espérance de vie)
- Progrès de la médecine, évolution des technologies
- Reconnaissance des savoirs expérientiels des patients
- Démocratie en santé, les patients « nouveaux acteurs de santé »
- Nécessité d'améliorer qualité des soins en Suisse (rapport C.Vincent et A.Staines 2019) (1)
- Implication des patients: meilleure adhérence traitement, moins d'évènements indésirables (2)
- Facteurs influençant participation patients: niveau éducation, état de santé, confiance en soi, statut social (3)

AMÉLIORER LA
QUALITÉ ET LA
SÉCURITÉ DES SOINS EN
SUISSE

Charles Vincent et Anthony Staines

Rapport national sur la qualité et la sécurité des soins en Suisse,
commandé par l'Office fédéral de la santé publique

La version anglaise fait foi

(1) Vincent, C. et Staines, A. (2019). Améliorer la qualité et la sécurité du système de santé suisse. Berne : Office fédéral de la santé publique.

(2) Doyle C, Lennox L, & Bel D, A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness, BMJ Open, Vol.%1 de %23(1).2013

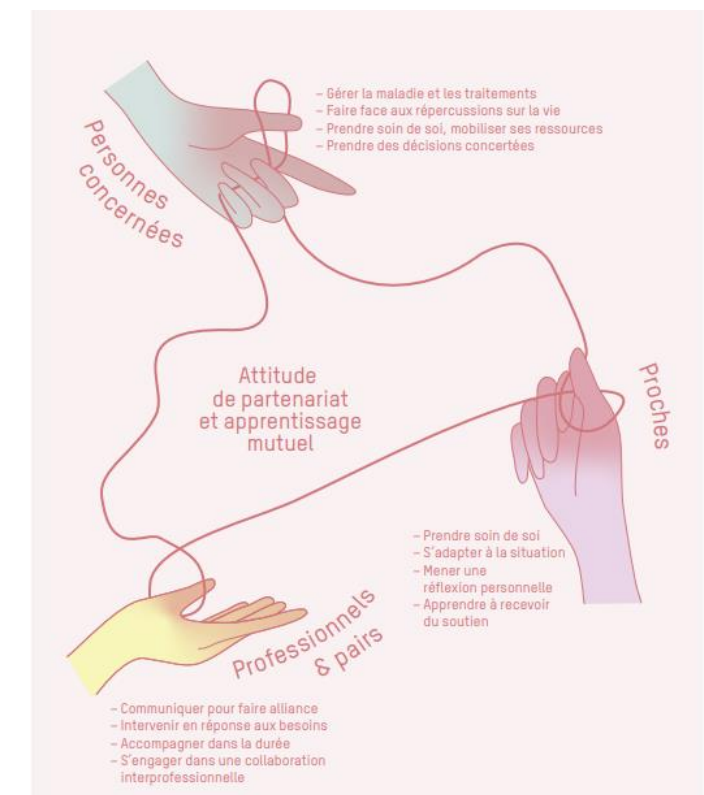
(3) Aho-Glele U, Pomey M, Gomes de Sousa M, Bouabida K. An evidence-based tool (PE for PS) for healthcare managers to assess patient engagement for patient safety in healthcare organizations. Patient Experience Journal. 2021; 8(1):45-58. doi: 10.35680/2372-0247.1454.

LE PARTENARIAT EN SUISSE

- Recommandations Office Fédéral de la Santé Publique:
 - ✓ Renforcer l'implication des patients et des proches («leurs expériences et leurs avis sont bien trop peu utilisés en Suisse») (1)
 - ✓ Adopter une attitude de partenariat et s'ouvrir à un apprentissage mutuel (patients, proches, professionnels) : compétence clé pour l'autogestion (2)
 - ✓ Écouter et faire participer les patients et les aidants, une piste pour amélioration qualité et sécurité des soins (3)
- Education Thérapeutique du Patient (OMS,1998), processus centré sur le patient, encourage l'empowerment



Bénéfices du partenariat: santé et sécurité des patients



Promotion à l'autogestion

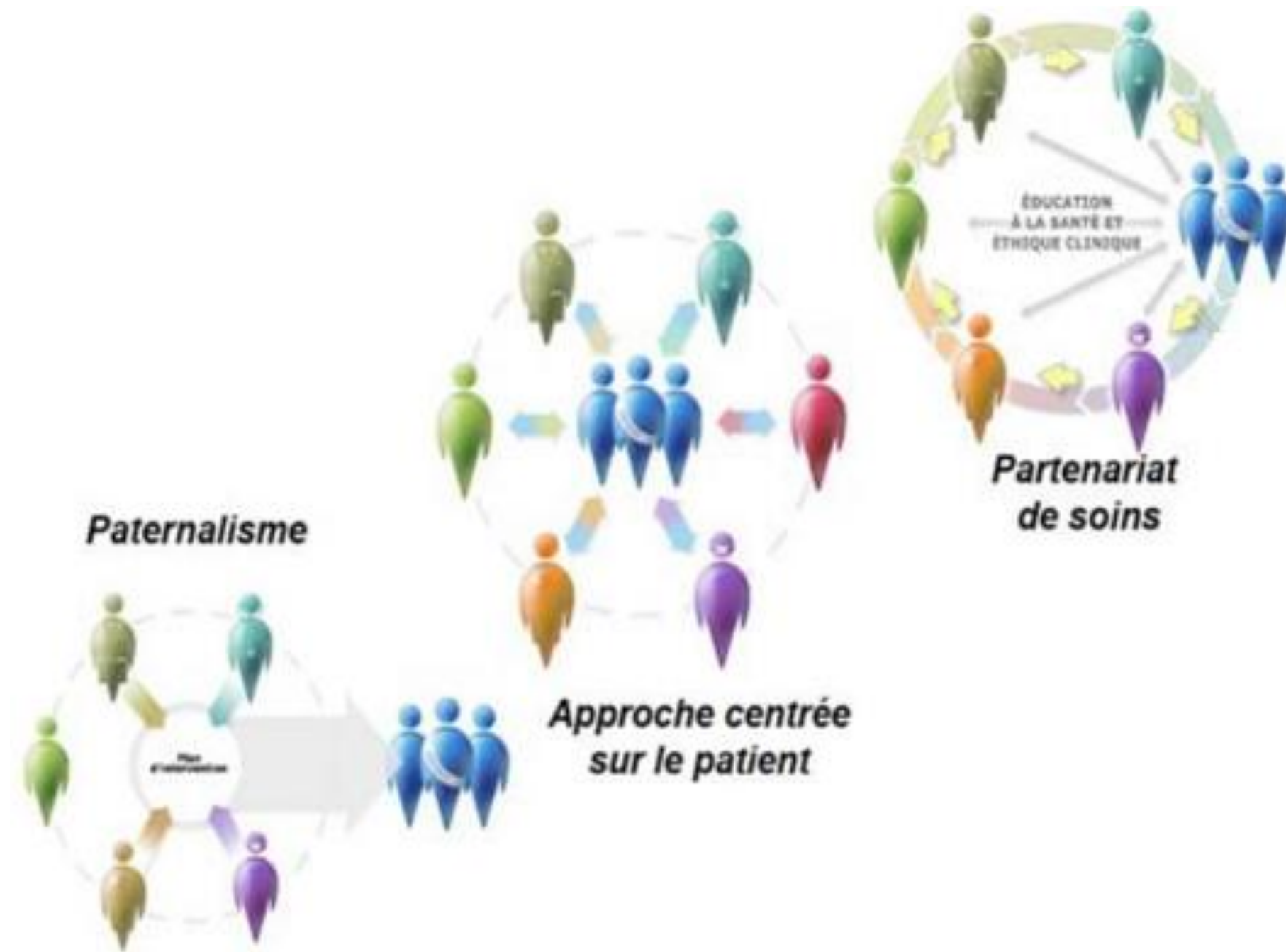
(1) Office fédéral de la santé publique, 2019 <https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/das-bag/aktuell/news/news-08-11-2019.html>

(2) Office fédéral de la santé publique, 2022 <https://www.bag.admin.ch/self>

(3) Vincent, C. et Staines, A. Améliorer la qualité et la sécurité du système de santé suisse. Berne : Office fédéral de la santé publique, 2019. .

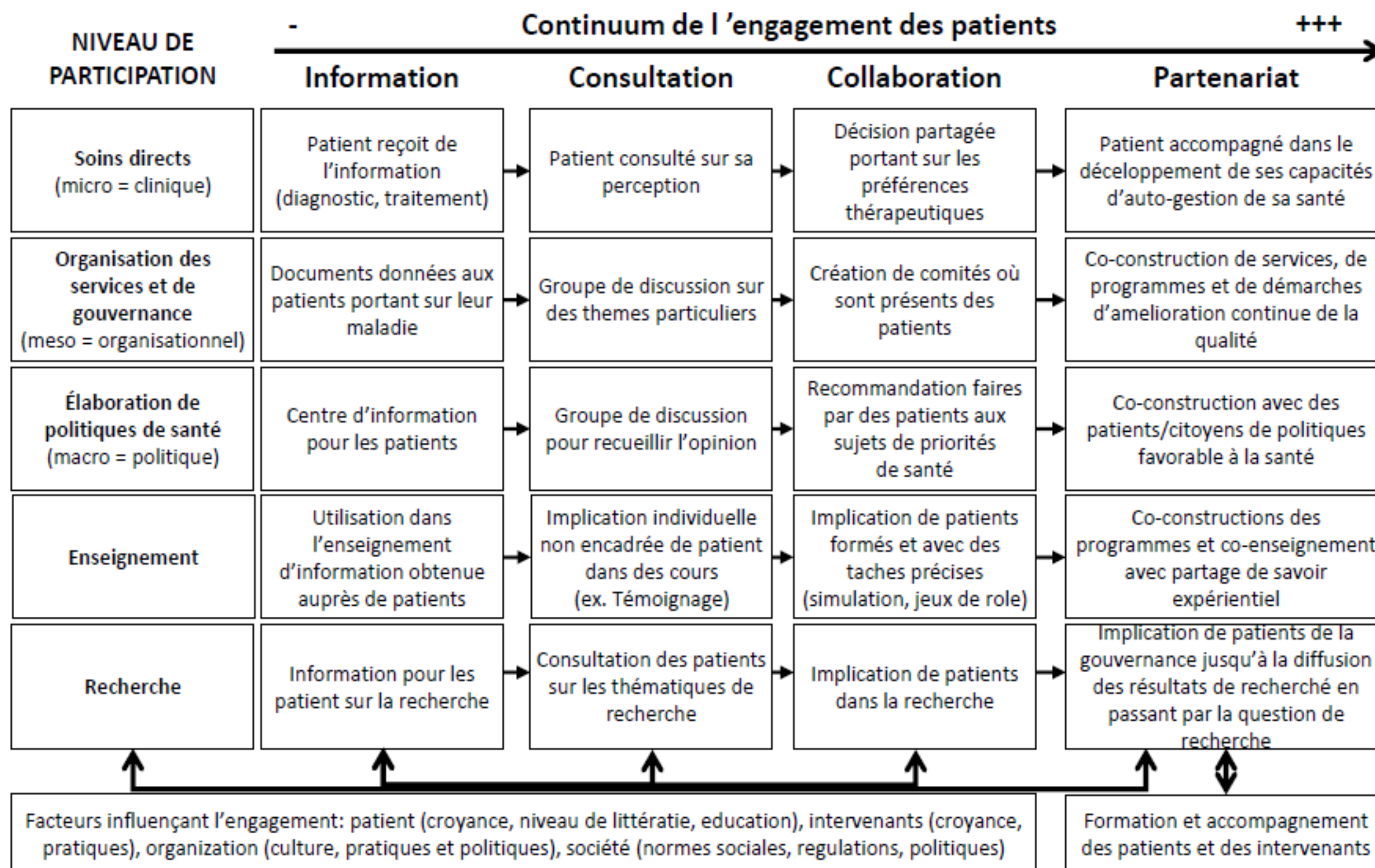


MODELE DE MONTREAL



Changement de paradigme : faire « avec » et non faire « pour »

MODELE DE MONTREAL



Cadre théorique du continuum de l'engagement des patients inspire de Carman *et al.* (2013)

Source: Pomey M-P, Flora L, Karazivan P, Dumez V, Lebel P, Vanier M-C, et al. Le « Montreal model » : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé. Santé Publique. 2015;S1(HS):41.



MODELE RELATIONNEL HUG

1. «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.



2. 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.**

3. C'est bien la **complémentarité des expertises** qui permet d'améliorer la qualité de la prise en charge



LE PROGRAMME PP+3P

Présentation

Le programme Patients partenaires + 3P Proches, Professionnels et Public (PP + 3P) des Hôpitaux universitaires de Genève, a pour but de développer la culture du partenariat à chaque étape du parcours de soin du patient, et dans toutes les spécialités de soins aigues ou chroniques, ainsi que dans la qualité des soins et des services, dans l'enseignement, la recherche et l'organisation.

Historique

Le programme Patients partenaires a été initié à l'occasion du [plan stratégique 20/20](#) des HUG en 2016 et il a été pérennisé en 2021 devenant le programme Patients partenaires + 3P, Proches, Professionnels et Public. Le déploiement de ce programme et de ces 3 axes a toujours été mené en partenariat avec les patients, les proches aidants, le public et les professionnels ainsi qu'en inter professionnalité.

Chiffres-clés

Depuis 2016, plus de 700 patients et proches ont participé à diverses activités en partenariat pour un total de plus de 1'000 implications avec des professionnels.

Le programme Patients Partenaires +3P aujourd'hui

Patients.partenaires@hcuge.ch

1. Equipe



S. Jonniaux
Responsable
programme



A. Fontaine
Coordinatrice
plateforme



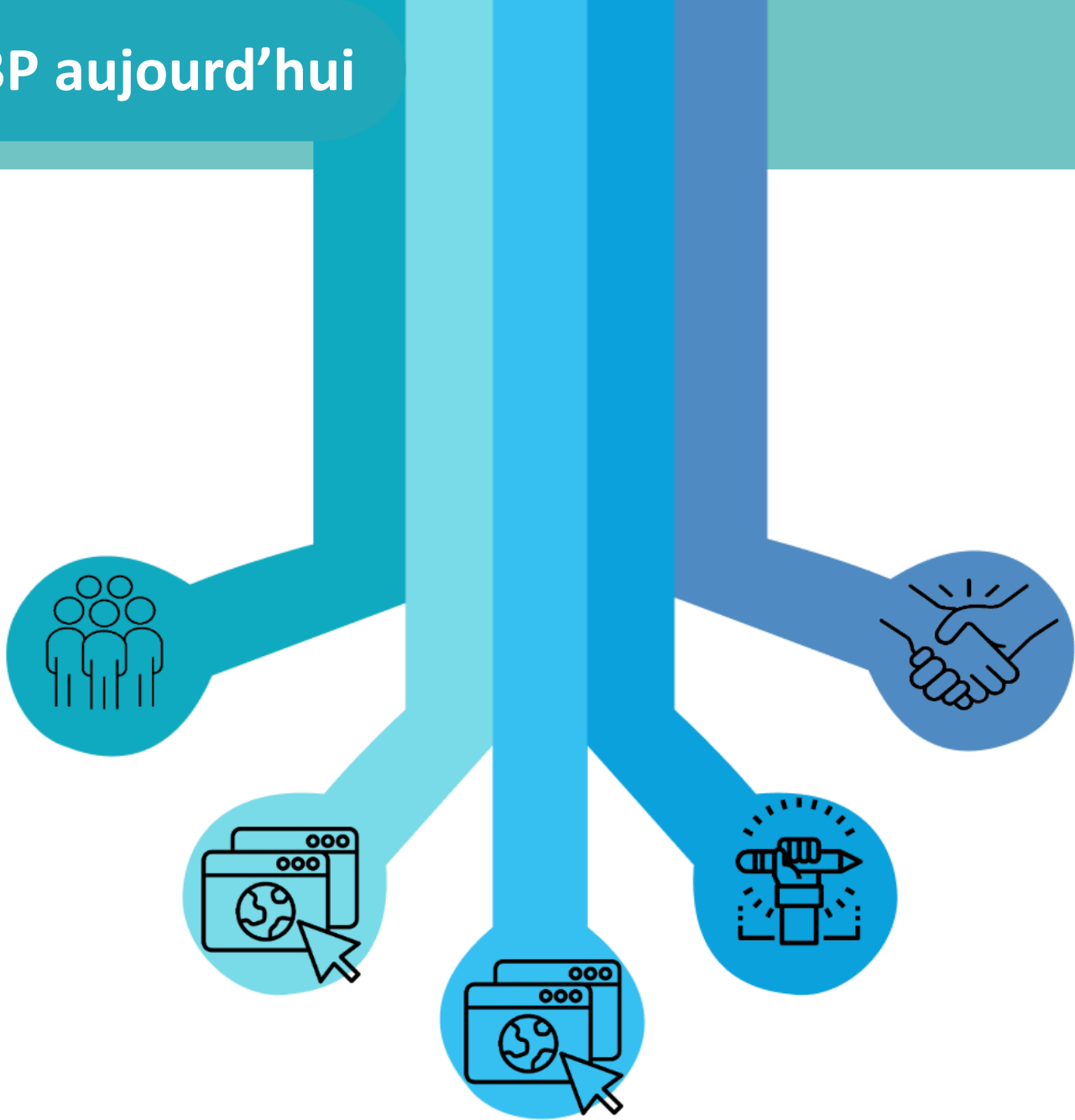
M. Seignobos
Coordinatrice
pôle formation

2. Plateforme Patients Partenaires

3. Page web

5. Collaborations internes/externes

4. Formations au partenariat





LA PLATEFORME

Plus de 700 patients,
proches, public inscrits



- Banque de données sécurisée: bases PP, demandeurs, activités, statistiques
- **Outil** qui permet de faire le lien entre les professionnel.les de la santé et les PP/PA

Toutes les procédures de collaboration sont en ligne site
page web PP

<https://www.hug.ch/patients-partenaires>

Notre rôle :

- Accompagner les partenariats
- Soutenir
- Répondre aux demandes de collaboration





LE RECRUTEMENT

- Recrutement permanent: inscription par réseau, par mail, sur la page web (33 nvx PP depuis janv)
- Au minimum un RDV (lors du recrutement)
- L'entretien :
 - Information
 - Evaluation
 - ✓ distance émotionnelle
 - ✓ capacité à s'exprimer, à écouter
 - ✓ état d'esprit critique, ouverture
 - ✓ disponibilités
 - ✓ langues parlées
 - Formalisation en tenant compte de leurs besoins / attentes
- Signature d'un formulaire de consentement (sécurité des données) et d'une charte
- Implication rapide dans une activité





LE DEDOMMAGEMENT

- Participation de 2 heures ou moins : collation, bon cadeau parfois, non systématique
- A partir de 2 heures, et si partenariats répétés: 50 Chf de l'heure
- A la charge des services demandeurs
- Maximum 45 heures par an / patient et proche aidant partenaire / par institution

UNE PAGE WEB



PATIENTS & VISITEURS

PROFESSIONNELS DE SANTÉ

RECHERCHE & FORMATION

LES HUG

Plateforme PP + 3P

Formation au partenariat dans la santé

Contacts

Actualités

Découvrez les actions patients partenaires

Demande de collaboration : comment procéder ?

Devenez partenaires

RESPONSABLE

Mission du programme Patients partenaires + 3P *Proches, Professionnels et Public*

Le programme *Patients partenaires + 3P Proches, Professionnels et Public* (PP + 3P) des Hôpitaux universitaires de Genève, a pour but de développer la culture du partenariat à chaque étape du parcours de soin du patient, et dans toutes les spécialités de soins aigus ou chroniques, ainsi que dans la qualité des soins et des services, dans l'enseignement, la recherche et l'organisation.

Ce programme se déploie sur trois axes essentiels:

- 1 Le modèle de partenariat des HUG



Un patient siège à la commission de durabilité des HUG

Site web Patients partenaires +3P
<https://www.hug.ch/patients-partenaires>



Ourson Medi Teddy pour cacher les perfusions en pédiatrie

Découvrez les actions patients partenaires

Site web Patients partenaires +3P

<https://www.hug.ch/patients-partenaires>



1. Formation au partenariat dans les soins et les services

Co-construite avec PP, et profess
Public: au départ les cadres
(obligatoire) auj tout public
Durée : 2h
Co-animée par 1 prof. et 1 PP
280 cadres médico soignants
sensibilisés



3. Formation au co-enseignement

Co-construite CIS / PP+3P/ ETP
Pré-requis: avoir projet de
conception et d'animation
Format: 1,5 journée +10h de
projet pédagogique à rendre
Hébergé par le CIS (Unige)
Pilote oct nov 2023

2. Formation au partenariat en recherche

Co-construite avec réseau PartnerREC, PP+3P et
LabPat (affilié au Swiss Cancer Center Léman)
Public: citoyens, patient.es, chercheurs
Format: 4 modules de 3 heures
Lausanne / Genève
2 sessions / an
Pilote puis auj offre par les centres de formation

LES COLLABORATIONS INTERNES EXTERNES



En interne

- Réseau PartnerREC, partenariat en recherche constitué de :
 - ✓ Professionnel.les des HUG (chercheurs, responsable du prog PP), 3 patients partenaires, 1 pers public
 - ✓ Propose des consultations pluridisciplinaires en recherche pour la suisse romande
 - ✓ Participe aux groupes de discussions chercheurs / patients partenaires
- Fondation Privée des HUG :
 - ✓ Conseils et accompagnement intégration de patient.es et/ou proches aidant.es partenaires
 - ✓ Validation des projets autour des patient.es
 - ✓ 1 PP dans le Comité consultatif Patients-Processus (avis du PP sur chaque projet pris en considération par les membres du conseil de la Fondation lors de la sélection finale)
 - ✓ 1 PP dans le Comité consultatif appel à projets Priority «HUG et environnement»
- Service qualité des soins:
 - ✓ 1 PP commission CQS
 - ✓ CAS Qualité des soins module partenariat
- Centre de formation / DS semaine accueil et intégration des nouveaux collaborateurs
- Centre Education Thérapeutique du Patient

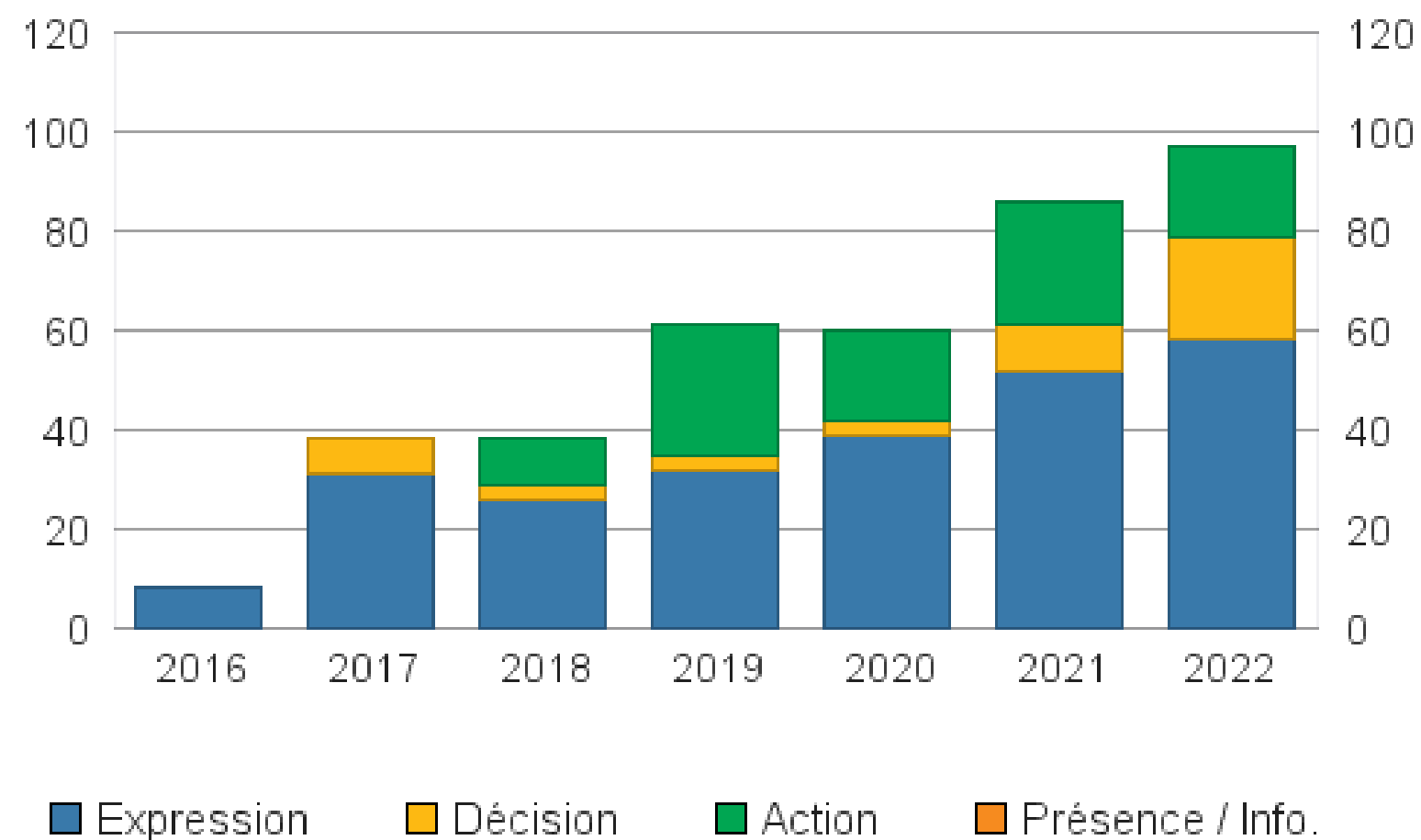
En externe

- Centre Interpro Simulation, Hautes Ecoles de Santé, UNIGE...



EVOLUTION DES PARTENARIATS

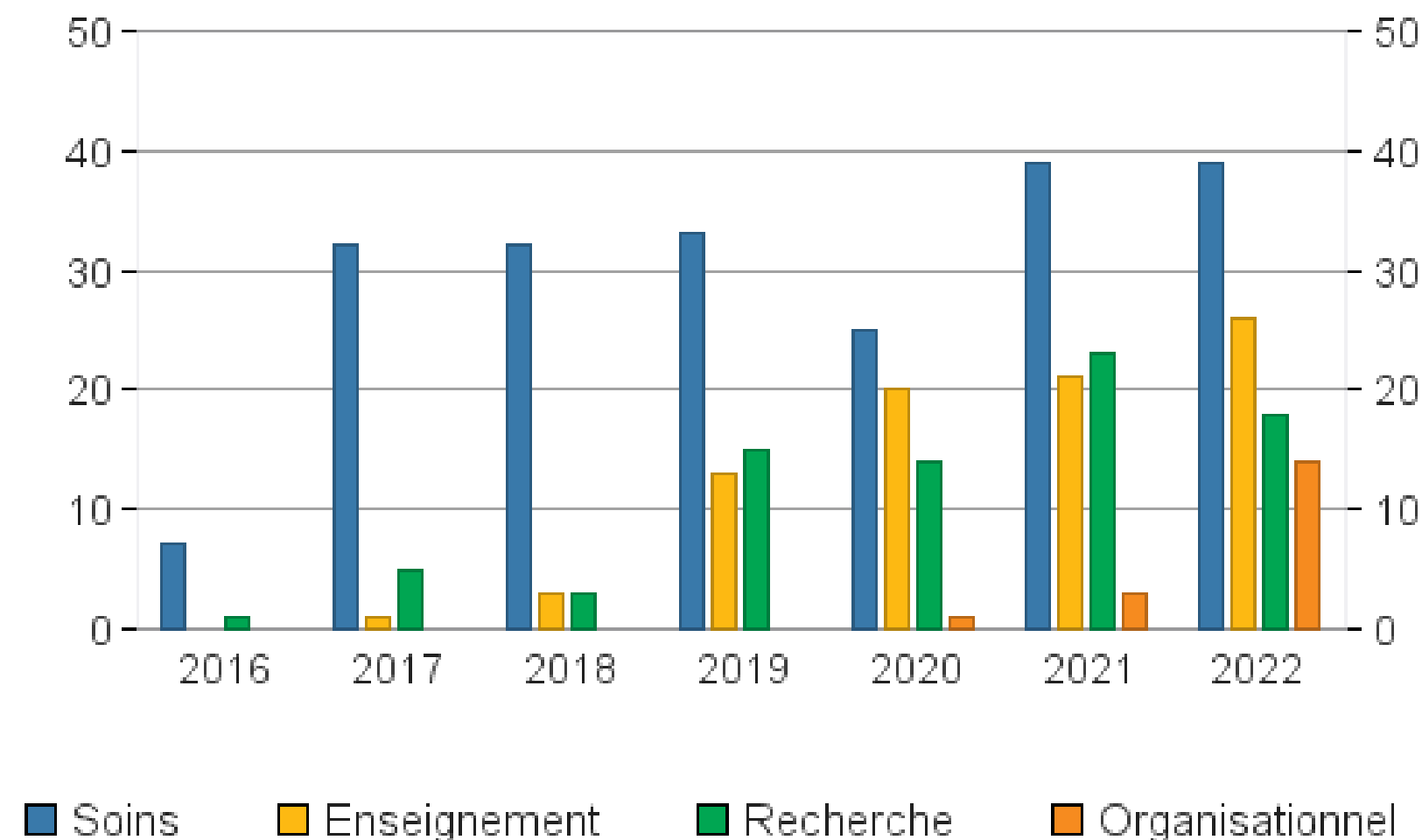
Partenariats par niveau d'implication



En 2022: expression (58), décision (21), action (18)

216 implications de PP et PAP en 2022

Création de partenariat par mission (nbre / année)

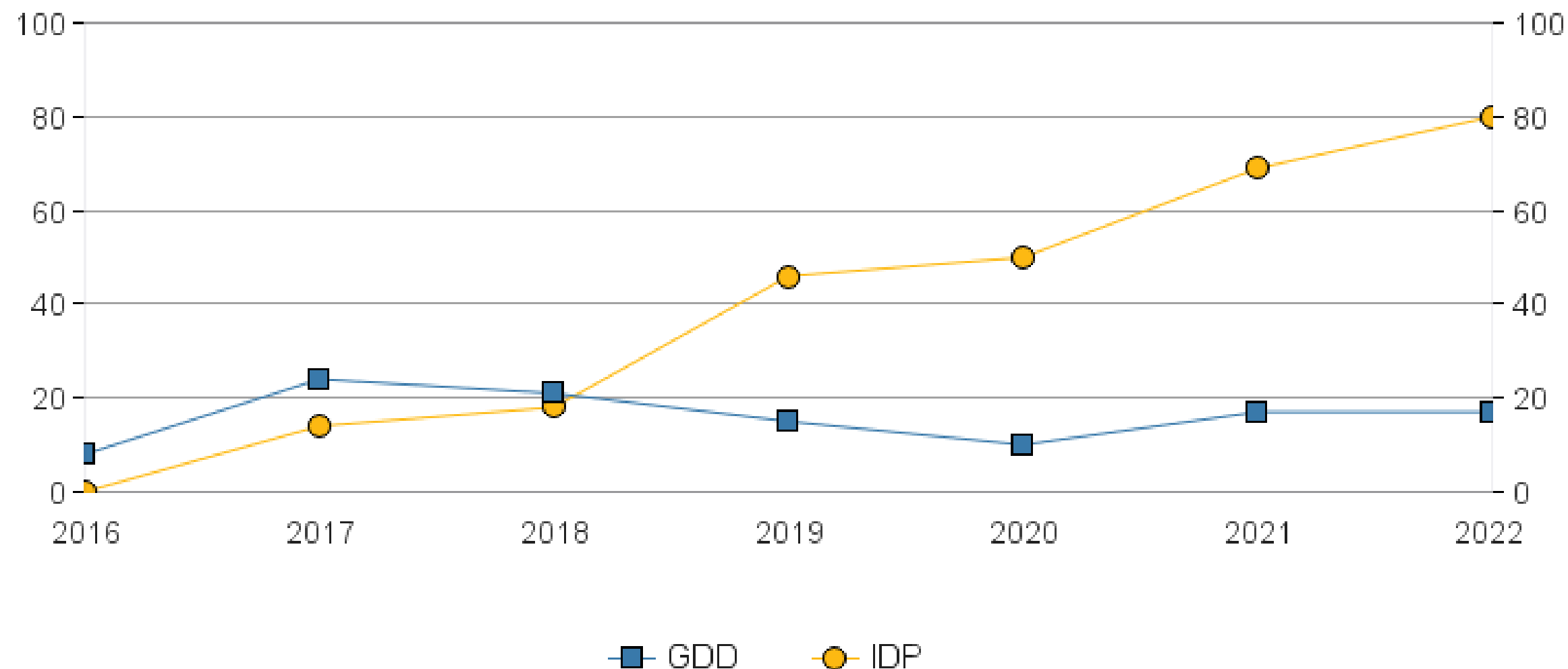


En 2022: soins (39), enseignement (26), recherche (18), organisationnel (14)



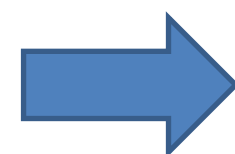
EVOLUTION DES PARTENARIATS

Partenariats par mode d'intégration (GDD ou implication directe)



GDD: Groupe de discussion
IDP : Implication directe des patient.es

Mode d'intégration	
GDD	17
IDP	80
N/A	0



Changement de culture institutionnelle

AUTRES EXEMPLES DE PARTENARIAT



- Commission Qualité Sécurité et Commission Durabilité (niv organisationnel et gouvernance)



- Groupe d'informations patients proches du service communication
- Intégration d'une patiente partenaire au COPIL du reseau douleur
- Projet plus de temps pour les patients



- Journées de prevention cardiovasculaires
- Semaine sécurité des patients (“Qu'est-ce qui est important pour vous?”)



- Plan cantonal Prévention et promotion de la santé avec la DGS :
“leurs presences et contributions ont encourage les autres participants à offrir réflexions qui sortaient du cadre de leurs fonctions au sein de l'état” “leurs experiences ont soulevé d'autres perspectives et questionnements”

Témoignages de patient.es partenaires



PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT

- *Développer le partenariat en réseau aux HUG (Centre d'Education Thérapeutique du Patient, réseau du partenariat en recherche PartnerREC) ainsi qu'avec les autres hôpitaux universitaires suisses*
- *Définir de nouveaux rôles, missions et statuts des PP dans certains domaines: qualité, recherche, enseignement*
- *Introduire le concept de patients partenaires «accompagnateurs» pour d'autres patients hospitalisés*
- *Créer plus de lien avec les projets Proches Aidants en intégrant culture du partenariat*
- *Améliorer système d'évaluation (indicateurs, tableau de bord des services...), nos mesures impact partenariat et performances*
 - ✓ Outil PPEET : Public Patient Engagement Evaluation Tool (1)

CONCLUSION

*Le partenariat au sein des HUG évolue, se transforme,
se construit avec des professionnels, des patients et proches aidants
partenaires motivés*

.....

Merci de votre attention!

