



PATIENTS PARTENAIRES

LE PARTENARIAT AUX HÔPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENÈVE

Pierre Sutter, patient partenaire

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

Sandra Merkli, mandante, Directrice des soins, Direction des soins,

Hôpitaux Universitaires de Genève

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



Hôpitaux
Universitaires
Genève

Sylvie Touveneau, cheffe de projet, Direction générale HUG

Pierre Sutter, patient partenaire

Patients partenaires

VISION
20/20

BUT

Développement de la culture institutionnelle du partenariat

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

DÉMARCHE RELATIONNELLE HUG

Élaboration

« 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

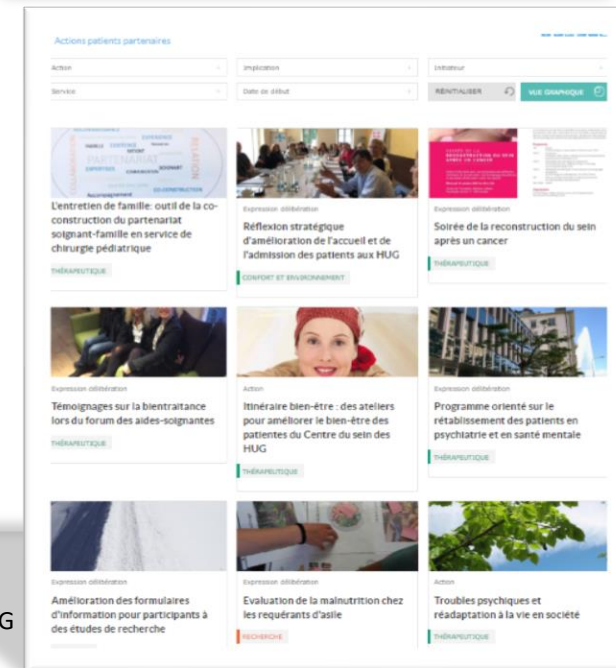
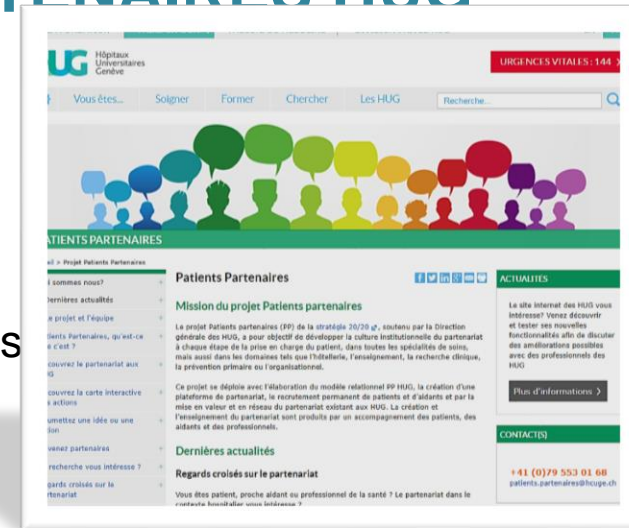
Constitution d'un réseau de patients, aidants public, associations et professionnels

Site web Patients partenaires

www.hug-ge.ch/patients-partenaires

Mise en réseau et en valeur des partenariats existants

Enseignement : entraînement à une communication critique et constructive entre partenaires



PLATEFORME PATIENTS PARTENAIRES HUG

Outils et activités

Accompagnement et soutien pour l'établissement de partenariat

En réponse à une demande de collaboration:

- étude de l'action, projet : contexte, objectif, activités dédiées au patient
- 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.

PLATEFORME PATIENTS PARTENAIRES HUG

Outils et activités

Séances « Regards croisés sur le partenariat »

Étude de problématiques de santé : prise en soins multidisciplinaires, décision partagée, limitation thérapeutique, anticipation des soins...et à venir : enjeux linguistiques, information médicale, recherche clinique

Finalité : enseignement pour les patients et les professionnels

Particularité : partenariat présent à toutes les étapes :

- conception du projet
- préparation et déroulement séances
- analyse des données et structure de l'enseignement



Patients partenaires

Sylvie Touveneau, cheffe de projet, Direction générale HUG
Pierre Sutter, patient partenaire



L'IMPLICATION DU PATIENT PARTENAIRE

Plateforme Patients partenaires HUG

Patient acteur de sa prise en soins

Patient ressource: partage son savoir expérientiel lors de témoignage, avec d'autres patients, professionnels (groupe de discussion)

Patient co-formateur: animateur d'atelier sur le partenariat pour des patients et professionnels

Patient co-décideur: membre de jury des projets innovation

Patient co-chercheur: intégration dans des équipes de recherche pour le hackathon

Patient co-constructeur: membre de l'équipe organisation de prévention des maladies Cœur Vaisseaux Cerveau

IMPLICATION DU PATIENT PARTENAIRE

Plateforme Patients partenaires HUG

A quel moment ?

- Dès le début du projet et tout au long du projet
- Ponctuellement, à des étapes pré déterminées

Pour quelles activités ?

- En tant que membre de l'équipe de projet
- Pour son expérience, pour un avis avant le déploiement, pour la préparation d'un texte, vulgarisation de vocabulaire, élaboration d'une intervention....

FORMALISATION DE L'IMPLICATION DU PATIENT

Plateforme Patients partenaires HUG

En fonction du type d'activités :

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

Enseignement, présentation, membre équipe de projet.....

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

IMPLICATION DU PATIENT PARTENAIRE EN PHARMACIE

Parcours aventure sécurité du médicament

de la Semaine d'Action Sécurité Patients (événement organisé tous les ans par la fondation Sécurité des Patients Suisse).

Audrey Flornoy, pharmacienne aux HUG

Implication du patient :

- Validation du texte pour une information vulgarisée, les consignes d'ateliers et les messages clés
- Test du parcours

Plateforme Patients partenaires HUG :
recrutement d'un patient et mise en contact



**PARCOURS AVENTURE
SÉCURITÉ MÉDICAMENTS**

Suivez le parcours pour utiliser les médicaments en toute sécurité !

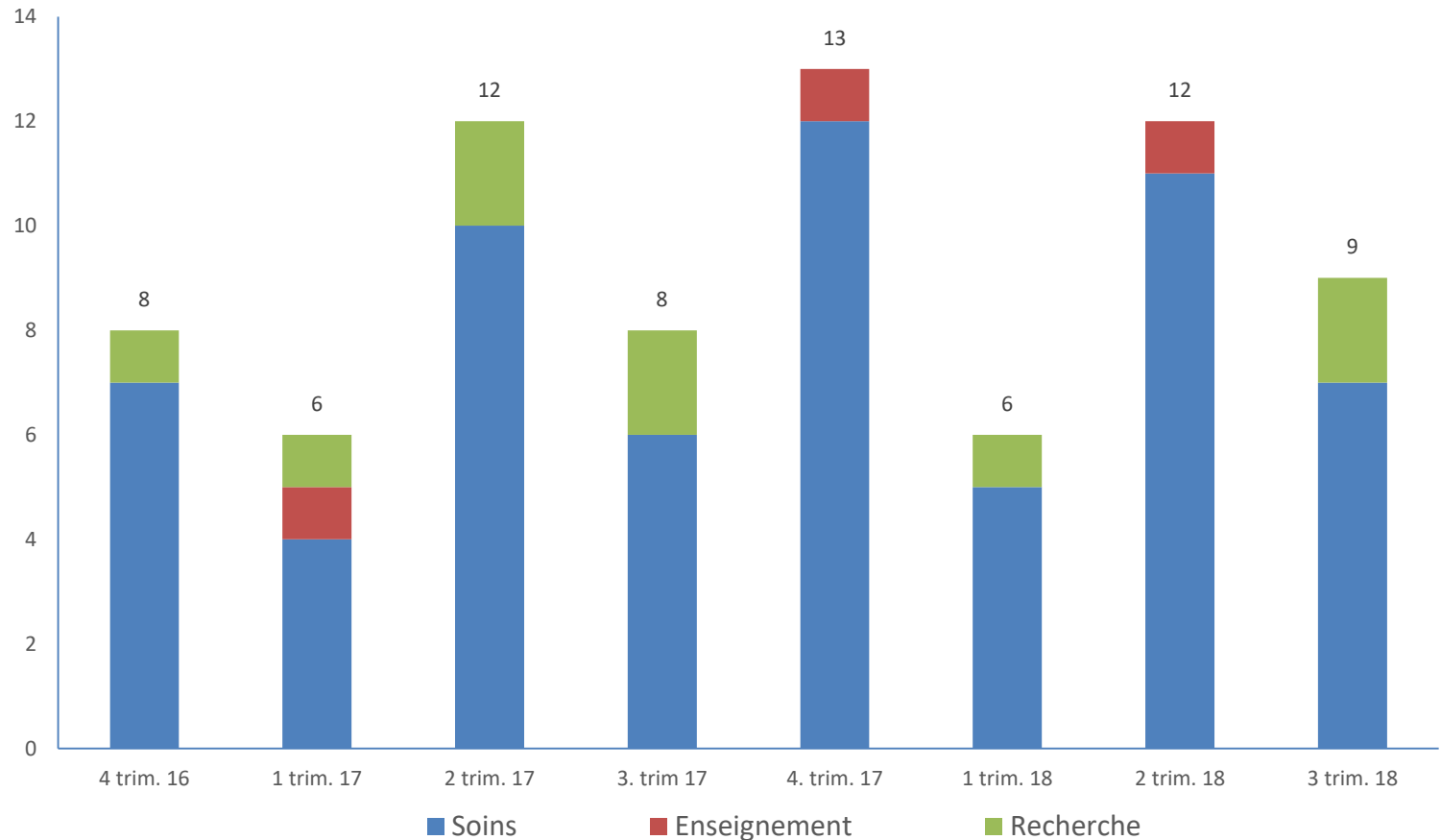
Du 17 au 21 septembre 2018 de 11h à 16h
Hall principal des HUG, Rue Gabrielle-Perrat-Gentil 4, Genève

Dans le cadre de la Semaine d'action sécurité patient 2018, la Pharmacie des HUG vous invite à découvrir une préoccupation au cœur de son activité : faire progresser la sécurité dans l'utilisation des médicaments.

Les 6 étapes du parcours interactif font de vous un partenaire de votre prise en charge pour améliorer votre traitement et votre satisfaction face aux soins.

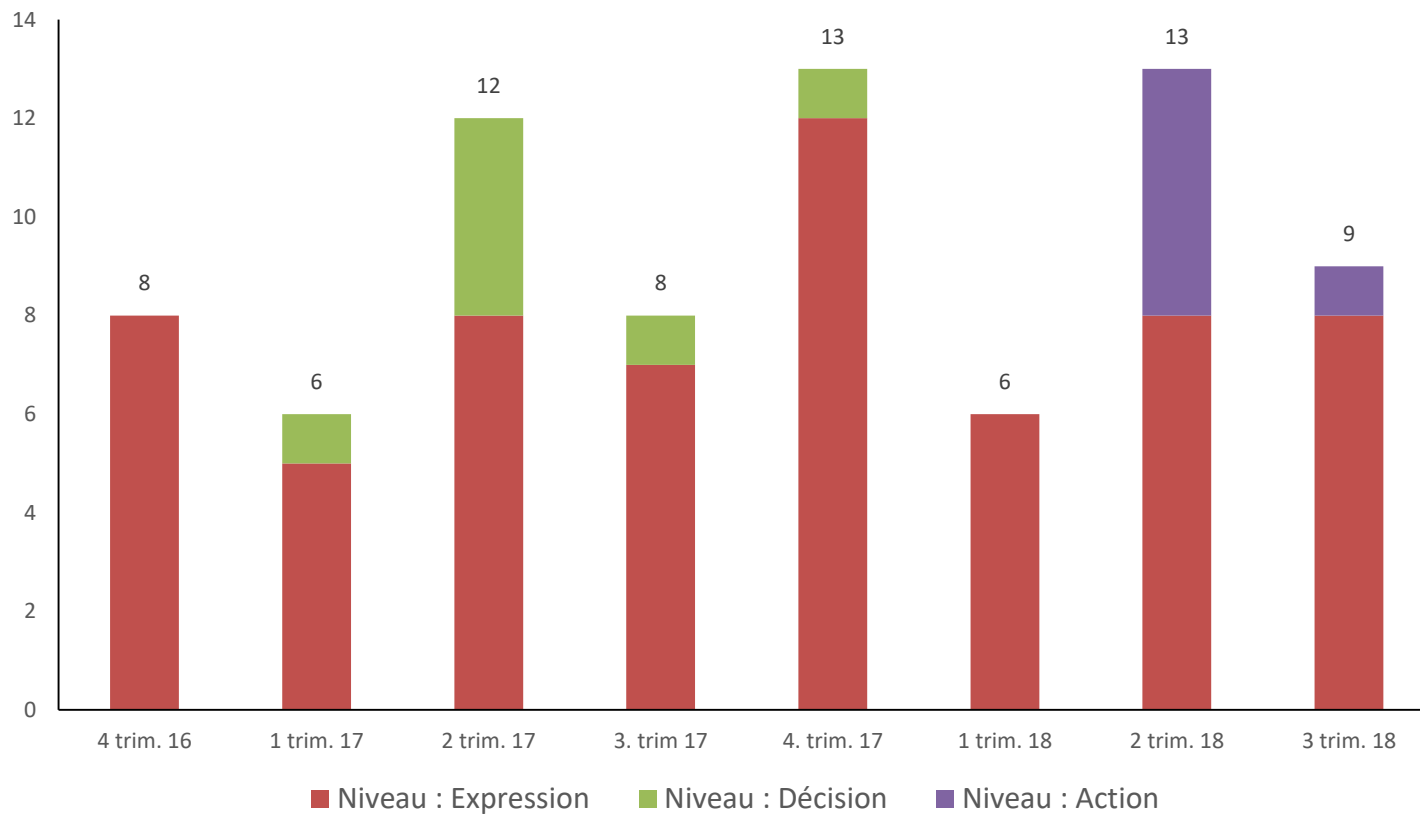
CRÉATION DE PARTENARIAT/3 MISSIONS HUG

Plateforme Patients partenaires HUG



CRÉATION DE PARTENARIAT/NIVEAU D'IMPLICATION

Plateforme Patients partenaires HUG



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**: échange et complémentarité d'expérience avec les patients en dehors des lieux de soins.
 - 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/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
- Forte résistance au partenariat

ET DEMAIN.....

- Enseignement du partenariat pour les patients et les professionnels
 - Réponse aux besoins des patients (coordination, communication, compréhension d'informations, accompagnement)
- ...que le partenariat devienne notre quotidien !