

INNOVATION ET PARTENARIAT EN SANTÉ, CO-CONSTRUCTION
D'UN NOUVEAU MODÈLE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION
L'ENGAGEMENT POUR CO-CONSTRUIRE UN PROJET D'ACCUEIL ET DE SOINS

Projet Aurores Méditerranée



projet

C'est un peu abstrait... alors illustrons cela avec des projets

Le projet AURORES Méditerranée en quelques mots...

2019

Une volonté de collaborer entre un établissement de santé public et un établissement privé pour répondre aux besoins de la population du territoire en terme de réadaptation



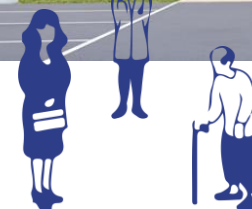
2019

Une volonté d'impliquer les représentants des usagers dès le départ dans le projet de partenariat



2023

Un nouvel établissement de santé avec 3 filières de prise en soins de suite et réadaptation : oncologie, nutrition-obésité, personnes âgées polyopathologiques

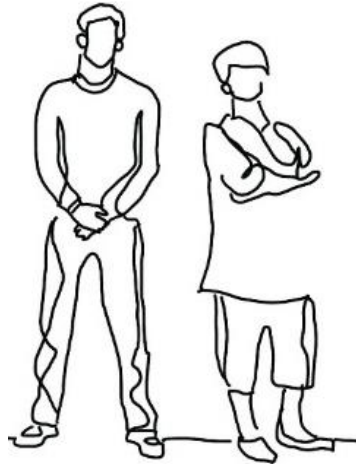


C'est un peu abstrait... alors illustrons cela avec des projets

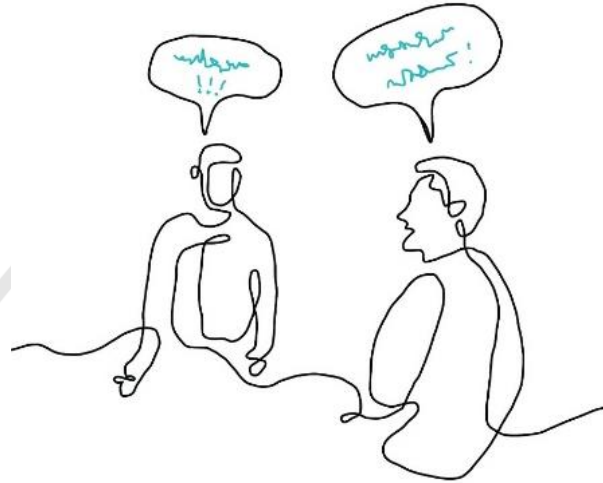
les ingrédients pour démarrer le projet : la co-construction professionnels de la santé/usagers partenaires



Une gouvernance motivée
et convaincue



Des représentants
des usagers mobilisés



Une culture du dialogue et
de la confiance pré-existante



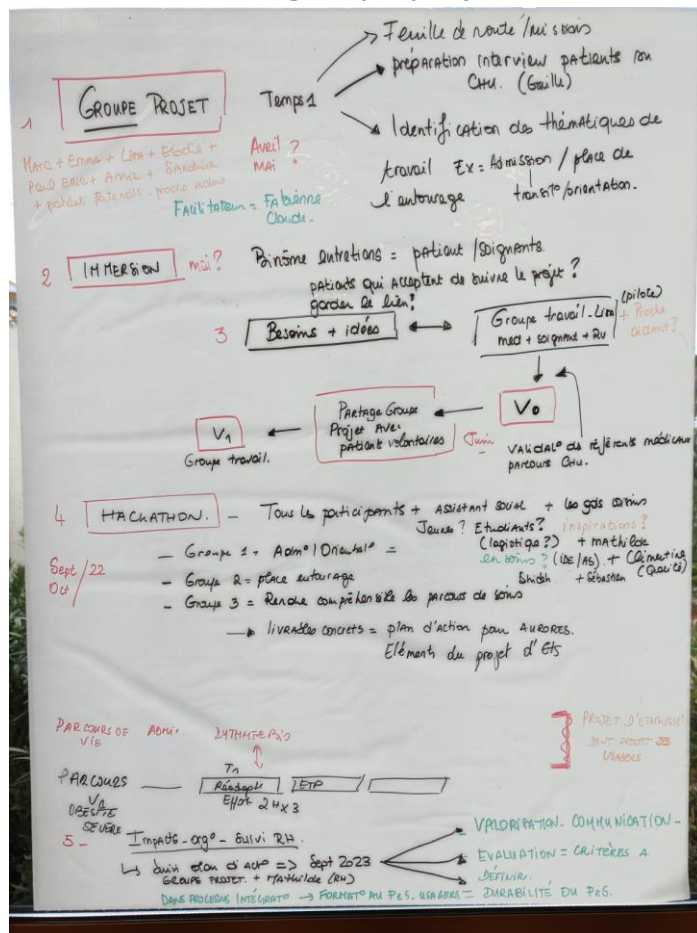
Centre
Opérationnel du
Partenariat en
Santé

L'appui d'une entité PeS extérieure pour
nous aider à construire

C'est un peu abstrait... alors illustrons cela avec des projets

Etape 1 : Co-construire la démarche de pilotage du projet, poser le cadre de travail en commun

● Constituer un groupe projet



● Identifier les parties prenantes à mobiliser



● Définir le périmètre de travail

C'est un peu abstrait... alors illustrons cela avec des projets

Etape 2 : lancement du groupe projet pour aller ensemble à la rencontre des besoins des patients

- Co construction de la trame d'entretien avec le groupe projet pour une enquête de terrain sur place auprès des patients hospitalisés au CHU dans les différents secteurs

TRAME ENTretien « recueil des besoins » PROJET AURORES

Quelques conseils sur la structure de l'entretien :

Un entretien est généralement structuré en 5 phases

- Introduction** : accueillir le patient et le mettre à l'aise pour créer un climat favorable à l'échange
- Echauffement** : expliquer au patient qu'on va parler de lui en lui posant des questions générales et faciles. Commencer par des questions démographiques (qui est-elle ?)
- Corps de l'entretien** : commencer par des questions génériques et entrer dans le détail avec des questions plus spécifiques
- Rétrospective** : retour à des question générique et synthèse de l'entretien avec le participant
- Débriefing et clôture** : demander au patient s'il n'a rien à ajouter avant de le remercier et de clôturer l'entretien

Accueil

Comment imaginez-vous votre arrivée dans l'établissement où vous irez après votre hospitalisation ?
Comment souhaiteriez-vous être accueilli(e) ?
Quelles informations aimeriez-vous avoir à votre arrivée ?
D'après vous, combien de temps doit être consacré à votre arrivée ?

Information/communication

Pour vous, est ce nécessaire d'avoir un livret d'accueil ?
Le lisez-vous ? Et pourquoi ?
Quelles informations aimeriez-vous y trouver ?
Quelles informations aimeriez-vous avoir pour préparer votre sortie, votre arrivée ?
Si je vous parle de soins de suite et de réadaptation, qu'est-ce que cela veut dire pour vous ?
Qu'aimeriez-vous y trouver, y faire, y voir... ?

Modalités attendues/soins

Quels types de soins pensez-vous trouver en SSR ?
Si nous devions vous proposer une PEC innovante, que souhaiteriez-vous ?
Dans le vécu de votre maladie, quelle est votre principale difficulté ?

- ✓ Quel est l'impact aujourd'hui de la maladie sur votre vie quotidienne, sociale, professionnelle, vos activités ?
- ✓ Que souhaiteriez-vous faire, continuer à faire ou relâcher dans votre vie ?

Quelle serait pour vous la prise en charge optimale de votre douleur ?

Consentement

Quels sont les sujets sur lesquels vous aimeriez être consultés ? (Hiérarchiser)



RAYMOND

« Mon objectif est de continuer à vivre et à profiter de mes proches. Je ne baisse jamais les bras. »

SON PARCOURS

DIAGNOSTIC CANCER → TRAITEMENT DE CHIMIOTHÉRAPIE → CHIRURGIE DIGESTIVE → SMR*

*Soins de Suite et de Réadaptation

SON HISTOIRE

Raymond est un homme qui habite seul suite au décès de sa femme. Il est très proche de ses enfants qui lui rendent visite régulièrement.

Il est assez autonome au quotidien et gère ses médicaments. Il s'occupe du ménage malgré quelques essoufflements et la fatigue. Ses voisins l'aident pour les courses.

SES BESOINS

- Être informé de tout ce qui va se passer pendant sa prise en charge et qu'on lui explique les traitements.
- Rester actif.
- Faire la rééducation pour retrouver l'autonomie suite à des troubles de l'équilibre et de la marche.
- Pouvoir se détendre et bien manger.
- Impliquer ses enfants dans son parcours de soin.

AGE : 70 ANS
SITUATION : VEUF VIVANT SEUL
SOINS : CHIMIOTHÉRAPIE POUR CANCER DE PANCREAS

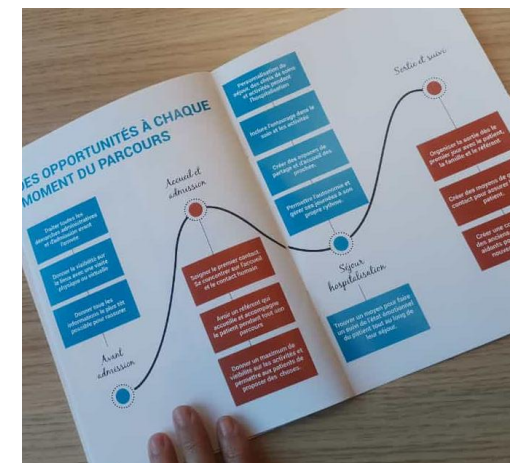
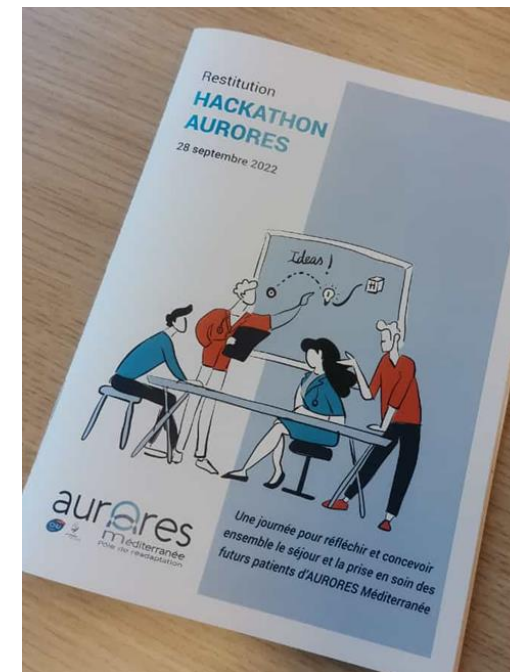
aurares
Méditerranée
Pôle de réadaptation

- Rendre visible les parcours et les besoins : le persona

C'est un peu abstrait... alors illustrons cela avec des projets

Etape 3 : Définir ensemble les axes forts du projet

Le hackathon soignants patients et rendre compte des ambitions
Rendre compte des immersions et imaginer les parcours cibles :
confrontation des personas et de l'expérience patient



Un livrable partagé



C'est un peu abstrait... alors illustrons cela avec des projets

Etape 4 : co-construire les solutions

3 ateliers par filière co-animés et s'appuyant sur la complémentarité des acteurs : professionnels du CHU et clinique du Docteur Ster, RU, patients partenaires ayant vécu le parcours de soins (oncologie, personnes âgées, nutrition)



C'est un peu abstrait... alors illustrons cela avec des projets

Poursuivre le chemin...

Travail en cours...

- Poursuivre les réflexions avec les patients partenaires sur « travail et management d'AURORES »
- Recruter les futurs professionnels de santé
- Evaluer ce que nous avons fait ensemble et ce que cela change : appui d'une école de management en rétrospectif pour analyse l'engagement dans le projet
- Imaginer la place des patients une fois l'établissement ouvert
- Construire durablement le soutien entre pairs dans le projet AURORES et le faire vivre au quotidien

Conclusion

Au sein du projet, l'engagement des usagers s'est traduit par...

- Forme de participation : la collaboration et le partenariat , démarche de co-construction
- Façon de faire participer : atelier de partage d'expérience et d'idéation, support de l'entretien et du persona
- Diversité des usagers partenaires engagés : les représentants des usagers, des patients partenaires d'appui (COPS), des usagers partenaires
- Engagement dans la complémentarité professionnels de santé-usagers partenaires, partage de la réalité des contraintes y compris économiques
- Engagement dans un contexte : création d'un nouvel établissement de soins, l'engagement est le point d'entrée dans le projet, l'intention ciblée

Conclusion

Leviers

- Une adhésion partagée
- Des valeurs communes
- Des méthodes variées
- Intelligence collective sans limite

Limites

- La temporalité
- La disponibilité des acteurs
- La connaissance de la filière
- Utopie et réalité