



Partenariat en Santé, visite de certification HAS, et après !

Groupe Cap Santé



Frédéricka FOURRIER (*Adjointe de direction Qualité*) &
Sidi-Mohammed GHADI (*Patient Partenaire*)



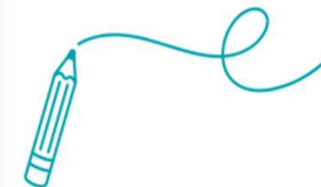
Dispositif porté par

SAVOIR(S) patient(S)
INSTITUT POUR LA PROMOTION DES
PATIENTS & AIDANTS PARTENAIRES EN SANTÉ

Soutenu par



Partenariat en santé, certification HAS, et après !



Objectifs : Préparer les 8 établissements du Groupe Cap Santé à la visite de certification HAS en tenant compte de l'expérience patient et introduire le Partenariat en Santé en y donnant du sens



Budget



10h/site soit 80 heures défraiement et mise à disposition d'un véhicule

Fonctionnement et modalités

- **Organisation de la visite** : Prise de contact téléphonique avec les directeurs de chaque site afin de fixer la date de la visite. Demande d'envoi en amont des documents institutionnels suivants : Livret d'accueil incluant l'ensemble des documents remis aux patients ; Bilan des plaintes et réclamations.
- **Participation et déroulement de la visite** : Proposition faite aux représentants des usagers (RU) de participer à la visite. Accueil sur site le jour J par l'équipe de gouvernance. Organisation d'un parcours de visite couvrant l'ensemble de l'établissement. Rencontres avec les professionnels de santé. Temps d'échange dédié avec les patients, en individuel et/ou en groupe.
- **Clôture et suivi** : Restitution « à chaud » en fin de journée des principales observations. Rédaction conjointe d'un compte rendu (CR) de la visite, en collaboration avec la Cellule Qualité du Groupe et le patient partenaire. Élaboration de recommandations à court, moyen et long terme, à l'issue de cette analyse.



Freins

- Contraintes architecturales et financières
- Contraintes de temps et priorisation des actions
- Disponibilité réduite des équipes
- Inquiétude des équipes sur le regard et le jugement possible du patient partenaire sur le fonctionnement de l'établissement et les pratiques.



Leviers

- La gouvernance, les professionnels et les patients
- Mise en confiance, bienveillance : discussions constructives et stimulantes pour l'équipe et les patients
- Ecoute active en utilisant les principes de l'éthique
- Regard extérieur permettant de mettre en lumière des éléments que l'équipe ne perçoit plus



Partenariat en Santé, certification HAS, et après !



Perspectives : prise de conscience de l'intérêt de la collaboration avec un patient partenaire avec une vision macro. Aujourd'hui, nous allons avec l'accompagnement du COPS vers une vision plus meso du Partenariat en Santé (services/pathologies) grâce au recrutement d'autres patients partenaires.



Notre ingrédient secret de réussite

- La confiance
- La communication
- L'honnêteté

Bénéfices / Plus-value du travail en partenariat

- Vision partagée sur la prise en charge globale et bienveillante du patient.
- Prise de recul sur les pratiques.
- Impulsion positive donnée par le patient partenaire, valorisant l'expérience patient comme levier d'évolution.



Osons le partenariat en santé !