

« UN ACCUEIL HUMAIN,
DES SOINS DE QUALITÉ »



CO-CONSTRUCTION AVEC LES PATIENTS ET LEURS FAMILLES

SITE SAINT-JOSEPH SITE WARQUIGNIES

05/09/2019

En partenariat avec



**PATIENTS ET FAMILLES
PARTENAIRES
AU
CHR MONS-HAINAUT
BELGIQUE**

Mme A. MATTENS, Infirmière en chef

Mme S. BEN ALI, Coordinatrice des psychologues hospitaliers et du volontariat

LE CENTRE HOSPITALIER REGIONAL MONS-HAINAUT

◆ Centre hospitalier de référence du bassin de soins de Mons-Borinage

◆ 426 lits répartis sur deux sites :

❖ Le CHR Mons-Hainaut / Site Saint-Joseph

❖ Le CHR Mons-Hainaut / Site Warquignies

◆ En savoir plus ? www.chrmonshainaut.be

Linked in www.linkedin.com/company/chr-mons-hainaut

facebook. www.facebook.com/CHRMonsHainaut



CHR
MONS-HAINAUT
Groupe Jolimont



Patient Partenaire



LE GROUPE JOLIMONT



« Cœur du Hainaut »
 25 communes
 Mons-Borinage
 et la Louvière-Centre
 520.000 habitants



Patient Partenaire

◆ LE POINT DE DEPART

- L'élargissement des heures de visites.



= souhait de la Direction mais pas du personnel de terrain !

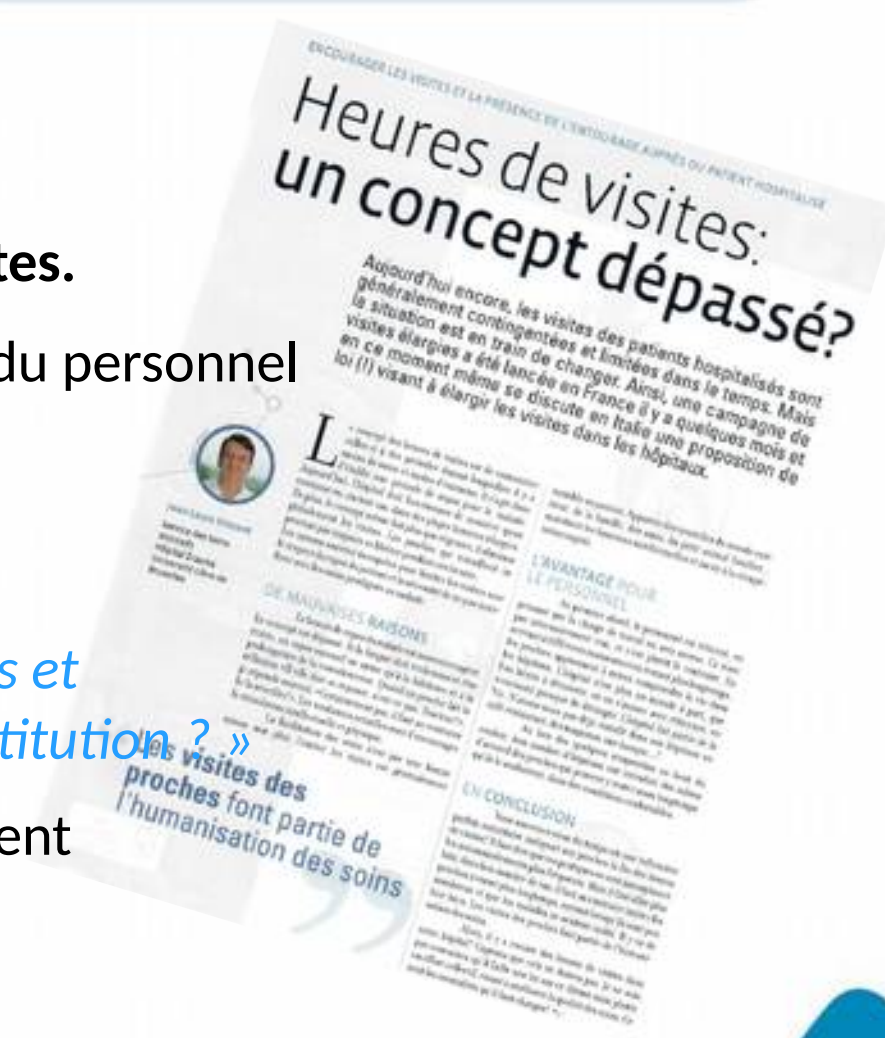
→ Décalage ...

→ Naissance de la réflexion :

« *Quelle est la place des patients et des familles au sein de notre institution ?* »

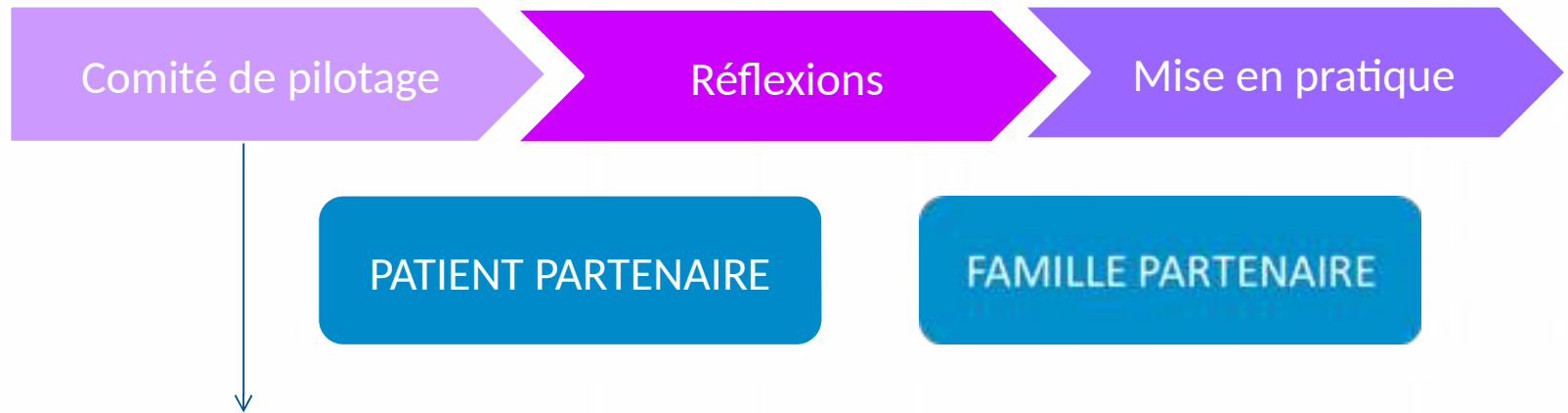
→ Découverte de la notion de Patient et famille partenaire.

→ Création du Comité de Pilotage.



LE PARTENARIAT PATIENT ET FAMILLE AU C.H.R.

◆ Notre démarche



▪ Composition :

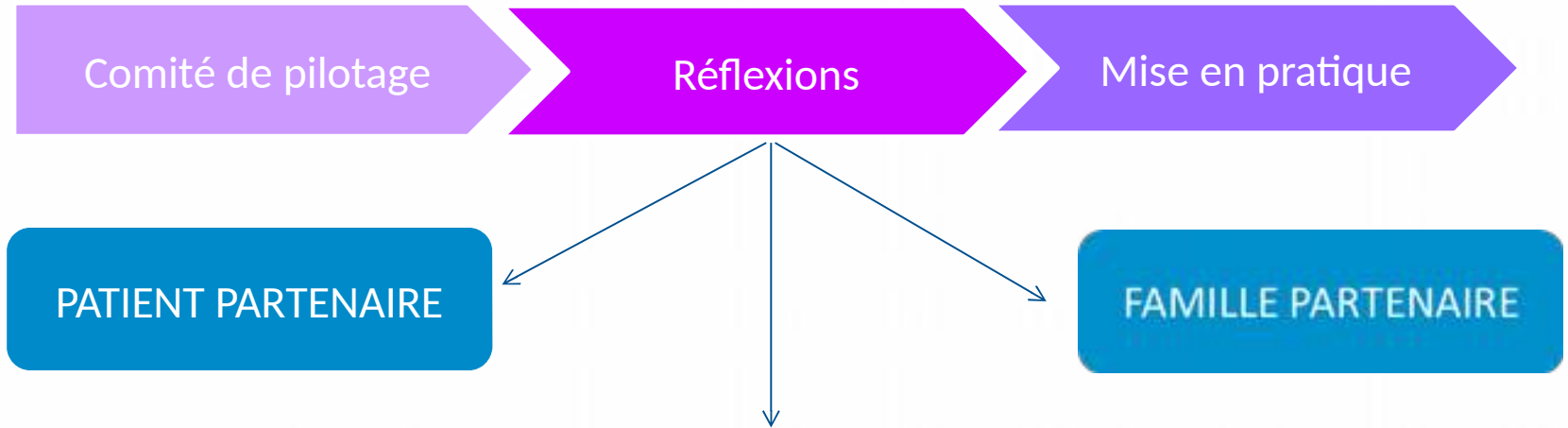
- Membres du comité directeur (Médical, Soins, logistique)
- Membres de la cellule qualité
- Acteurs de terrain (Dr, infi, psy)
- Invités

▪ Réunions :

- 1X/ mois

LE PARTENARIAT PATIENT ET FAMILLE AU C.H.R.

◆ Notre démarche



12 mois ...

De lectures, de rencontres, d'échanges, de débats et de co- construction ...

LE PARTENARIAT PATIENT ET FAMILLE AU C.H.R.

◆ Notre démarche



Campagne sensibilisation :

En interne :

- Affiches, flyers, info-flash
- Réunions avec les services: infirmières en chef + médecin-chef, équipes
- Présentation au conseil médical

En externe :

- Site web
- Courrier aux médecins traitants
- Information aux MR et MRS, aux coordinations de soins
- Participation aux activités oncologiques (professionnels, patients, familles)
- Participation aux salons de la santé de la région.



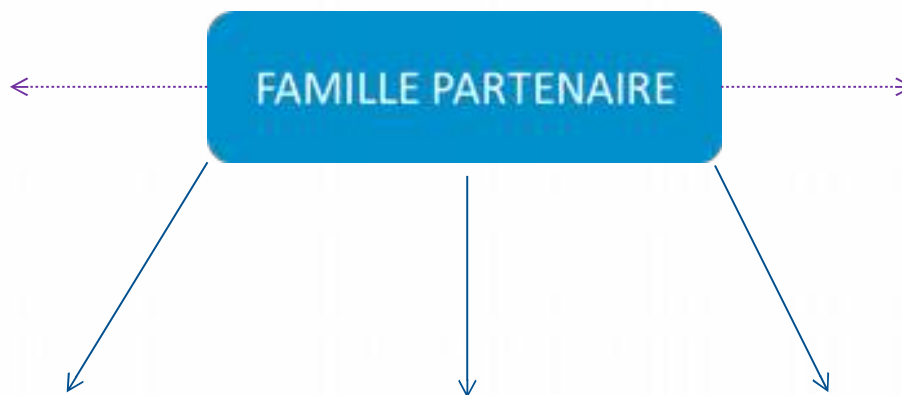
Mai 2018

Septembre 2017

LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.

◆ Implémentation du projet

Gériatrie (2)
Warquignies
= objectif
2019



Gériatrie (2)
Mons
= objectif 2019

Reva Neuro
Warquignies

SP Loco-moteur
Warquignies

Reva Générale
Mons

LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.

Information
des familles
et
des patients

Identification
des familles
-
Echanges
en équipe
pluri-
disciplinaire

Convention

Formation
Pratique
+
Fiche
d'éducation

UN DE VOS PROCHES EST HOSPITALISÉ ?

LE CHR MONS-HAINAUT VOUS PROPOSE DE DEVENIR UN VRAI PARTENAIRE DE L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Les objectifs du projet « Famille Partenaire »

Pour votre proche :

- Se sentir moins isolé
- Se sentir choyé
- Mieux vivre son hospitalisation

Pour vous :

- Partager autrement votre amour
- L'aider à mieux vivre sa maladie
- Lui prodiguer avec notre aide des soins de confort
- Participer à l'humanisation des soins

Vous désirez prendre une part active à ce projet ?
Vous souhaitez simplement vous renseigner ?

Adressez-vous à l'équipe soignante.

CHR MONS-HAINAUT
Groupe Jolimont

CHR MONS-HAINAUT
Groupe Jolimont

« FAMILLE PARTENAIRE »

UN DE VOS PROCHES EST HOSPITALISÉ ?

LE CHR MONS-HAINAUT VOUS PROPOSE DE DEVENIR UN VRAI PARTENAIRE DE L'ÉQUIPE SOIGNANTE

PATIENT PARTENAIRE

LES OBJECTIFS DU PROJET « FAMILLE PARTENAIRE »

Pour votre proche :

- Se sentir moins isolé
- Se sentir choyé
- Mieux vivre son hospitalisation

Pour vous :

- Partager autrement votre amour
- L'aider à mieux vivre sa maladie
- Lui prodiguer avec notre aide des soins de confort
- Participer à l'humanisation des soins

PATIENT PARTENAIRE

DÉMARCHE À SUIVRE POUR INTÉGRER LE PROJET

- Le patient ou son représentant légal doit donner son accord.
- La famille contacte l'infirmière en chef du service.
- L'équipe pluridisciplinaire examine la demande du proche avant de marquer ou non son accord au partenariat et d'en définir les modalités pratiques.
- En cas d'accord, une réunion préalable sera organisée afin de définir le projet et signer la convention. Une information claire et précise sera donnée par l'équipe soignante à titre individuel.
- La prise en charge se limitera à une ou 2 personnes à la fois par soins de confort.
- L'horaire des prises en charge sera fixé en fonction des soins et de l'organisation du service.

PATIENT PARTENAIRE



Patient Partenaire

LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.

Information
des familles
et
des patients

Identification
des familles
-
Echanges
en équipe
pluri-
disciplinaire

Convention

Formation
Pratique
+
Fiche
d'éducation

- **Identification des familles.**

- 📄 Via la famille.

- 📄 Via les professionnels.

- **Échanges en réunion pluridisciplinaire.**

- 📄 Bénéfices ?

- 📄 Objectifs.

- 📄 Horaire.

- **Rôle clé de l'infirmier en chef : coordinateur**

- **Accord du patient**

LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.

Information
des familles
et
des patients

Identification
des familles
-
Echanges
en équipe
pluri-
disciplinaire

Convention

Formation
Pratique
+
Fiche
d'éducation

▪ Informatisation via Polymedis

→ Dossier infirmier

→ Convention :

- Notre engagement
- Liste des soins de confort

LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.

Information
des familles
et
des patients

Identification
des familles
-
Echanges
en équipe
pluri-
disciplinaire

Convention

Formation
Pratique
+
Fiche
d'éducation

Education aux soins de confort suivants : (à cocher)

- Soins d'hygiène
 - Changes
 - Soins de bouche
 - Aide à l'alimentation après accord de la logopède
 - Aide à la marche après accord des kinésithérapeutes
 - Prise des médicaments per os (en fonction du niveau de déglutition)
 - Transferts lit-fauteuil, fauteuil roulant-voiture, ... après accord des kinésithérapeutes et ergothérapeutes.
 - Pose d'attelles, de corsets ...
- Autres soins (à préciser) :

.....

- Horaire :

Horaires :

Prises en charge le/ou les.....
de.....H à.....H.

LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.

Information
des familles
et
des patients

Identification
des familles
-
Echanges
en équipe
pluri-
disciplinaire

Convention

Formation
Pratique
+
Fiche
d'éducation

- Informations

Je confirme avoir reçu une information complémentaire par l'équipe pluridisciplinaire sur :

- La charte des règles de vie à l'hôpital.
- Le devoir de discrétion.
- L'organisation du service.
- Le projet famille partenaire.
- La maladie qui touche mon proche et les conséquences sur son quotidien.
- Autre (à définir)

- Engagements de la famille :

Je m'engage à respecter :

- ✓ Les horaires fixés par l'équipe pluridisciplinaire
- ✓ Le personnel soignant
- ✓ Les autres patients
- ✓ Le devoir de discrétion
- ✓ La liste des soins de confort fixée par le personnel
- ✓ Le matériel mis à ma disposition

LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.

Information
des familles
et
des patients

Identification
des familles
-
Echanges
en équipe
pluri-
disciplinaire

Convention

Formation
Pratique
+
Fiche
d'éducation

- Possibilités de mettre un terme aussi bien pour l'équipe que pour la famille.
- Signatures : patient ou représentant légal, proche aidant, membre de l'équipe.

LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.


Information
des familles
et
des patients

Identification
des familles
-
Echanges
en équipe
pluri-
disciplinaire

Convention

Formation
Pratique
+
Fiches
d'éducation

■ Formation pratique :

 Rendre le soin accessible par le geste mais aussi par la parole.

- Prendre le temps.
- Être à l'écoute.

■ Fiches d'éducation :

- Support écrit **post-formation** pratique dans un langage clair et compréhensible pour le tout-venant.

FAMILLE PARTENAIRE


RESEAU DES FAMILLES

Fiche pratique : le transfert du lit au fauteuil

COMMENT ?

1. La sortie du lit :

- Placez une main sous les omoplates, et une main sous les genoux de votre proche (fig.1)
- Faites pivoter votre proche au bord du lit (fig.2)
- Amenez les pieds de votre proche au sol et soutenez-le par les omoplates (fig.3)



2. Le transfert :

- Passez vos bras sous les bras de votre proche et passez en position debout (fig.4)
- Faites pivoter votre proche vers le fauteuil (fig.5)




CHR
MONS-HAINAUT
Groupe Jolimont


Et contactez nous

SAINT-LUC


Cette fiche vous est remise à la suite de la formation que vous avez reçue par l'équipe soignante.

◆ Un processus d'amélioration continue ...

❖ Soutenir et fédérer autour du projet:

▪ Mise en place d'un groupe de travail opérationnel :

- Personnel de terrain des services participants + 2 membres du comité de pilotage.
- Objectif : mise en commun des bonnes pratiques.
- Fréquence des réunions : 4 fois par an.

❖ Soutenir et fédérer autour du projet:


▪ Faciliter l'intégration de cette nouvelle culture:

- Rencontre des médecins et infirmière en chef de du service.
- Proposition de sensibiliser l'équipe soignante au projet et au rôle à jouer par chacun.
- Mise à disposition d' un support écrit dans le service, sorte de guide d'utilisation (= une farde reprenant la procédure et les différentes fiches d'éducation).



LA FAMILLE PARTENAIRE AU C.H.R.

❖ Tenir compte des éléments suivants lors de l'implémentation du projet dans de nouveaux services :

- 
- Présence de l'infirmière en chef attitrée
 - Adhésion du médecin
 - "Ambiance" de l'équipe

➤ **Ces éléments sont interdépendants**



NB : Développer des compétences en communication et en négociation est parfois nécessaire ...

Marquer sa disponibilité sans faire à la place de

LE PATIENT PARTENAIRE AU C.H.R.

Identification
des patients
partenaires
potentiels

Entretiens
de sélection

Convention de
collaboration
Attribution des
mandats

Formation
Formation
continue

Evaluation

PATIENT PARTENAIRE



- Vous êtes soigné au CHR Mons-Hainaut.
- Vous êtes atteint d'une maladie chronique.
- Vous souhaitez devenir un acteur à part entière de vos soins ?

Être Patient Partenaire ou aidant partenaire c'est :

- Mieux vivre avec la maladie et les traitements.
- Mettre au profit des autres patients et des équipes soignantes, son expérience de la vie avec la maladie.

Vous désirez prendre une part active à ce projet
ou simplement vous renseigner ?

Prenez contact via le +32 (0) 65 35 92 24
patient.partenaire@chrnh.be

Cette démarche guidée par un principe d'humanité s'inscrit à la culture du CHR Mons-Hainaut, à l'esprit de son projet hospitalier, à sa dynamique, à sa volonté de proposer des soins de qualité, de proximité, accessibles à tous.



CHR
MONS-HAINAUT
Groupe Jolimont

Aide au recrutement
A destination des professionnels
de la santé

1	Quel est le 1 ^{er} patient qui vous vient en tête lorsque vous pensez à vos patients ?
2	Quel est le patient qui vous pose le plus de questions ?
3	Quel est le patient qui est le plus actif dans sa prise en charge ?
4	Quel est le patient qui se questionne le plus par rapport au système de soins de santé dans le cadre d'un dialogue respectueux d'amélioration de celui-ci ?
5	Quel est le patient qui vous explique le mieux son état de santé ?
6	Quel est le patient qui comprend le mieux sa situation médicale ?
7	Quel est le patient qui discute le plus avec vous sur les soins et services ?
8	Quel est le patient qui vous met le plus au défi par rapport à sa situation médicale ?
9	Quel patient vous pose le plus de questions concernant les traitements et médicaments que vous lui prescrivez ?
10	Avec quel patient échangez-vous le plus ?
11	Le comportement du patient est-il en phase avec sa mission ?



Patient Partenaire

LE PATIENT PARTENAIRE AU C.H.R.

Identification
des patients
partenaires
potentiels

Entretiens
de sélection

Convention de
collaboration

Attribution des
mandats

Formation

Formation
continue

Evaluation



[Formulaire de candidature
Patient Partenaire](#)



◆ Sélection des patients partenaires.

Prénom et Nom :
Adresse :
Ville : Code postal :
Téléphone fixe : GSM :
Adresse e-mail :

Pour mieux vous connaître :

1. Vous êtes...

Patient

Quelle pathologie ou maladie chronique avez-vous ?
.....

Membre de la famille d'un patient

2. Depuis quand êtes-vous suivi au CHR Mons-Hainaut ?

2018

2017

2016

2015

2014

2013 ou avant



Patient Partenaire

LE PATIENT PARTENAIRE AU C.H.R.

Identification
des patients
partenaires
potentiels

Entretiens
de sélection

Convention de
collaboration

Attribution des
mandats

Formation

Formation
continue

Evaluation

◆ Formation Patient Partenaire (20 février 2019)

- Présentation du projet et information.
- Mot de bienvenue + Présentation de l'institution.
Mme Jacquet (Directrice du département de soins).
- Aspects légaux.
Mme Aline Dewalsche (Juriste).
- Aspects relationnels et communication.
Mme Sonia Ben Ali (Coordinateur des psychologues hospitaliers et du volontariat).
- Aspects éthiques.
Dr Lalaoui (Président du Comité Ethique).

❖ Formation réalisée ...

▪ 3 patients présents.

- Motifs d'absence : dégradation de l'état général, rechute, ...



→ être attentif au critère « santé » du patient et en tenir compte : s'y adapter si possible ou refuser ...

- **Création d'un questionnaire d'évaluation de la formation = démarche de co-construction**

LE PATIENT PARTENAIRE AU C.H.R.

Identification
des patients
partenaires
potentiels

Entretiens
de sélection

Convention de
collaboration

Attribution des
mandats

Formation

Formation
continue

Evaluation

◆ 1^{ère} réunion de travail avec les P.P. (21 juin 2019).

- 2 patients présents.

- ❖ Signature de la convention.

- ❖ Avis consultatif sur un document.

 - Fiche d'événement indésirable (F.E.I.)

- ❖ Echange d'idées à propos de la relation famille de patients / soignants.



CHR
MONS-HAINAUT
Groupe Jolimont



Patient Partenaire

LE PATIENT PARTENAIRE AU C.H.R.

Identification
des patients
partenaires
potentiels

Entretiens
de sélection

Convention de
collaboration

Attribution des
mandats


Formation

Formation
continue

Evaluation

◆ Objectif 2019/2020

✦ Mise en place d'un projet patient partenaire en dialyse.

- 
- A l'initiative du médecin chef de service et de l'infirmière en chef.
 - Information donnée à l'équipe médicale, infirmière et paramédicale sur la notion de patient partenaire.
 - Consultation et choix du projet avec l'équipe.
 - Brainstorming et réunion.
 - Information et appel à candidature auprès des patients.

➤ **Objectif final : co-construction dans la concrétisation.**

LE PARTENARIAT PATIENT ET FAMILLE AU C.H.R.

◆ Pour conclure , retour à l'essentiel ...

plaisir ^{capacités} besoins
emotions temps
attention ^{confiance} / ^{ressources} positif
rencontre ^{la} ^{ensemble} ^{être} sens
valeurs
altruisme engagement



« UN ACCUEIL HUMAIN,
DES SOINS DE QUALITÉ »



MERCI !

En partenariat avec

