

# Partenariat patient: premières démarches Jolimont

**Corinne Courtois**, coordinatrice comité patient partenaire  
**Jaqueline Lhermitte**, patiente partenaire comité patient partenaire

## Le Groupe Jolimont

« Acteur de votre santé, partenaire de votre bien-être »



- ✓ 3 pôles d'activités
- ✓ Plus de 3800 collaborateurs
- ✓ 450 médecins

**942** lits agréés  
répartis sur les provinces du Hainaut et du Brabant wallon



Les hôpitaux de **Jolimont et Lobbes** réunis,

- ✓ 714 lits agréés
- ✓ près de 185.000 journées d'hospitalisation
- ✓ 315.000 consultations par an
- ✓ plus de 23.000 personnes sont admises annuellement en hospitalisation
- ✓ plus de 43.000 prises en charge via les soins d'urgence



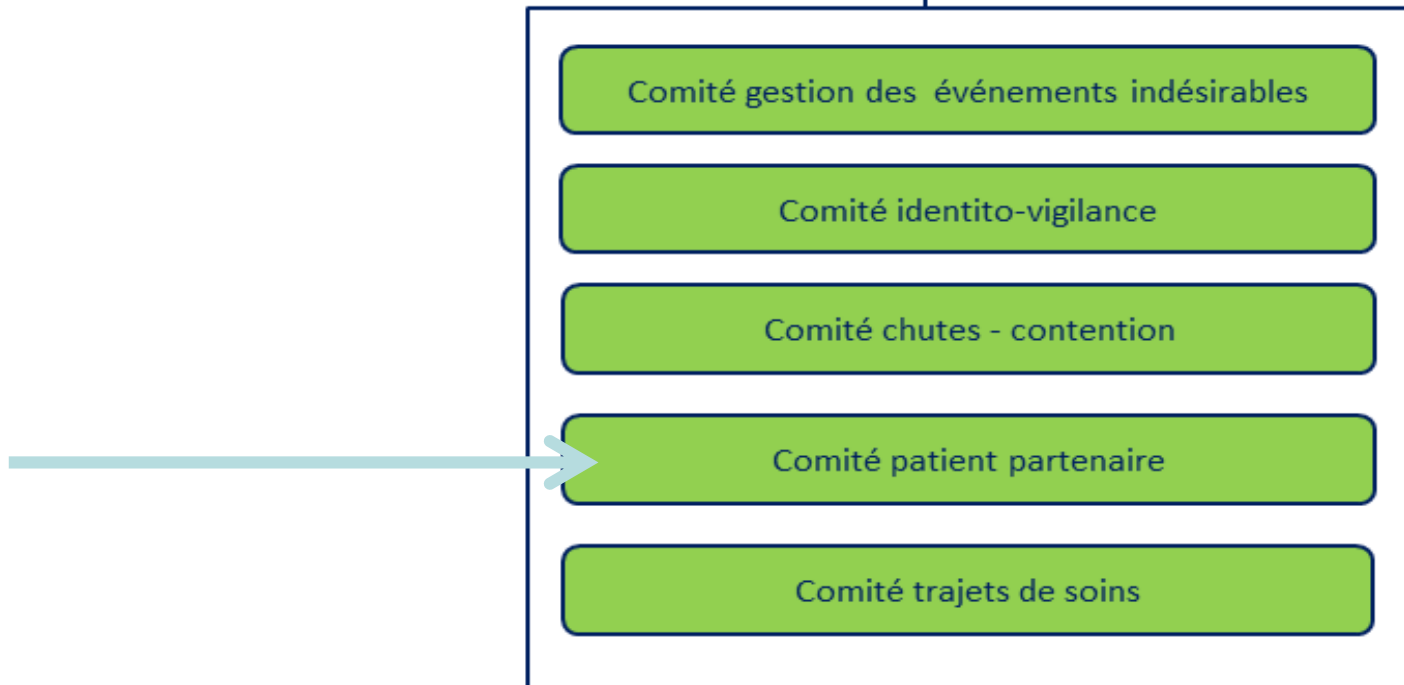
Les hôpitaux de **Tubize et Nivelles** réunis,

- ✓ 228 lits agréés
- ✓ près de 58.000 journées d'hospitalisation
- ✓ 142.000 consultations par an
- ✓ plus de 7.500 personnes sont admises annuellement en hospitalisation
- ✓ 27.500 prises en charge via les soins d'urgence

# Comité patient partenaire aux Centres Hospitaliers Jolimont?

---

2015: sous l'impulsion Accréditation Canadienne Intenationale + SPF Santé Publique + objectif stratégique: impliquer le patient pour mieux satisfaire ses attentes



# Different niveaux partenariat patient

## Niveau

Micro

Méso

Macro

## Lieux d'intervention

Services

Directions  
hôpital

Régional-  
National

## Actions

Soins directes/  
Clinique

Organisation  
des soins

Organisation  
des soins

## Differents niveaux partenariat patient

### Niveau

Micro

Méso

Macro

### Lieux d'intervention

Services

Directions  
hôpital

Régional-  
National

### Actions

Soins directes/  
Clinique

Organisation  
des soins

Organisation  
des soins

## Co-construction avec patients experts

---

- 2 Projets Pilotes: Comité patient partenaire et Comité identito-vigilance
- Engagement de 2 patients partenaires pour chaque comité



# Patient partenaire - expert

- Des patients expérimentés, **experts de la vie avec la maladie** = expertise expérientielle:
- Une vue systémique du trajet de soins

critères principaux:

1. Expérience de vie avec la maladie
2. Partenaire de ses soins
3. Savoir se distancier de sa situation personnelle
4. Etre motivé à améliorer les service de santé
5. Disponible en heures ouvrables





## **Missions:**

Promouvoir une culture de partenariat avec le patient

- soins cliniques directs (niveau micro)
- développement des projets institutionnels (niveau meso)

## **Vision**

**=> Travailler AVEC le patient**

# Rôles Patient Partenaire Comité identito- vigilance

---

- Lors des réunions, partage vécu de l'hôpital axé identito-  
vigilance.



# Rôles Patient Partenaire Comité identito- vigilance

---

- Nouvelle initiative (oct 2016): sensibiliser le personnel des services de radiologies à la mise en place des bonnes pratiques



# Rôles Patient Partenaire Comité identito- vigilance

---

⇒ témoignage de l'importance d'expliquer aux patients le sens démarche « vérification d'identité» => le pour quoi

« Cela rassure les patients et c'est rassurant pour les professionnels »

# Bilan (en collaboration avec l'école de Santé Publique de l'ULB)

---

- Les patients partenaires sont **considérés comme membre à part entière** des comités.

*« Les remarques des patients partenaires sont pertinentes, ils ont vraiment l'esprit critique, c'est une réelle plus-value au sein des comités. Ils apportent la perspective de l'ensemble des usagers' (professionnel) »*

- Les membres du personnel ont parfois du mal à trouver la « juste place » à donner aux patients notamment lors de discussions plus techniques.

# Bilan (en collaboration avec l'école de Santé Publique de l'ULB)

---

- Une culture de partenariat patient doit être consolidée tant au niveau macro que micro.

*« Une culture de reconnaissance du patient partenaire est une condition nécessaire pour la pérennité du projet' (patient partenaire) »*



## Objectifs 2018-2019

---

1. Développer la culture patient partenaire  
(ex: 2 conférences/ modules de formation)
2. Patient Partenaire – ressources qualité  
(ex: groupe de travail)
3. Patient Partenaire - ressources soins cliniques  
(ex: éducation thérapeutique)
4. Patient partenaire de sa sécurité  
(Impliquer le patient dans la sécurité des soins)

## Exemple France, Education thérapeutique

---

- Niveau organisation: Les patients, individuellement ou leurs associations, sont sollicités dans les phases de conception, de mise en oeuvre et d'évaluation d'un programme
- Niveau clinique: L'intervention de patients dans les séances collectives d'éducation thérapeutique complémentaire de l'intervention des professionnels de santé.:
  - partage d'expériences de la maladie ou des traitements
  - relais des messages délivrés par les professionnels de santé
  - échange sur les préoccupations quotidiennes, la résolution de problèmes et les ressources disponibles.



# Co-construction d'information pour les patients

---

- Participation à plusieurs groupes de travail

=> Co-construction+++

⇒ Expertise du patient mise en valeur

⇒ Le fait d'être patient partenaire dans des comités facilite ce rôle

# Patient Partenaire de sa sécurité



**Informez les patients sur  
leurs choix de traitement et sur  
leur rôle dans la sécurité des soins**

Il ne pose pas  
de question...  
Il m'a bien compris

Je n'ose pas poser  
de questions...  
J'ai peur de déranger

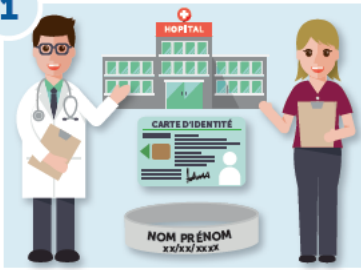


**INFORMER ORALEMENT ET PAR ÉCRIT**

Pour plus d'infos : Fatou THIAM : 064/23.17.08

Corinne COURTOIS : 064/23.18.32

**1** **À L'ADMISSION**



**Bon bracelet  
Bon patient**

**2** **DANS LA CHAMBRE**



**Bon marquage  
Bon endroit du corps**

**3** **À L'ENTRÉE DU BLOC OP**



**Bon patient  
Bon endroit du corps**

**4** **EN SALLE D'OPÉRATION**



**Bonne checklist  
Bonne opération**

**Contrôles répétés, sécurité assurée**