

Charte de partenariat patient

Dans le cadre de sa politique qualité, le CHU de Clermont Ferrand favorise l'engagement des patients dans son projet de soins en prenant en compte les besoins spécifiques du territoire.

L'établissement reconnaît que le patient est acteur de son parcours, de la relation de soins et que son expérience contribue à améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Ce partenariat patient repose sur le fondement que son vécu de patient, son expérience de la maladie contribue à fluidifier la relation de soins et à améliorer la qualité et la sécurité des soins.

➤ Les principes de la charte partenariat patient

1. Le patient est respecté dans sa dignité, ses valeurs, sans discrimination quels que soient son âge, sa situation sociale, son origine, son handicap ou ses croyances ;
2. Le patient est reconnu comme partenaire dans l'élaboration de son projet de soins en concertation avec l'équipe ;
3. Au niveau collectif, l'expérience des patients contribuent à l'amélioration de l'organisation des soins.

➤ Les engagements réciproques

✓ Les équipes du CHU s'engagent à :

- Considérer chaque patient comme partenaire dans la co-construction de son projet de soins ;
- Faire appel, en tant que de besoin, à un patient partenaire pour aider à la compréhension de la maladie d'un patient ;
- Assurer les soins dans le respect de la Charte de bientraitance ;
- Prendre en compte le vécu du patient, son environnement ainsi que la présence d'aidant ;
- Intégrer les patients partenaires dans les processus d'amélioration de la qualité au sein de service et de pôle, avec notamment la participation aux Analyses des Pratiques Professionnelles ;
- Mobiliser l'expérience des patients en prenant en compte l'expérience de situation de santé vécue, expérience d'un soin ou d'un accompagnement, de l'usage d'un service, d'un lieu, d'un objet technique...afin d'améliorer la compréhension de la maladie et de son vécu ;
- Se doter d'outils de mesure d'expérience patient (focus groupe, enquêtes, tableaux de bord ...).

✓ Le patient s'engage à :

- S'informer, poser des questions, exprimer ses préférences et son vécu ;
- Collaborer avec l'équipe dans la mesure de ses capacités ;
- Signaler toute difficulté, tout changement de situation (physique, psychique, social) ;
- Respecter le règlement intérieur de l'établissement, les règles de fonctionnement du service ainsi que la confidentialité des échanges ;
- S'impliquer dans des actions de formation /sensibilisation nécessaires au déploiement de ses missions ;
- Contribuer à l'émergence de nouvelles propositions en faveur du partenariat patient ;

➤ Mise en œuvre dans l'établissement

- Création d'une conférence « partenariat patient » intégrant des représentants de patients, des proches, des patients acteurs de leur maladie, des patients partenaires formés (dans le cadre de l'éducation thérapeutique du patient, de focus groupe...), des pairs-aidants et des professionnels de chaque site hospitalier ;
- Les interventions des Patients Partenaires peuvent être définies par un contrat de partenariat, une lettre de missions avec une possibilité de prise en charge des frais afférents.