



Promotion de l'entraide

Un modèle pour une coopération centrée
sur le patient entre les institutions de santé et
l'entraide autogérée.



Ensemble, c'est mieux

Dans les groupes d'entraide, des personnes confrontées à des défis similaires se soutiennent mutuellement. Elles échangent leurs expériences, se soutiennent et trouvent ensemble des moyens de faire face à leur situation.



DANS LE GROUPE
D'ENTRAIDE, J'AI APPRIS
À MIEUX GÉRER MON
QUOTIDIEN.

Ensemble, c'est mieux

Des personnes confrontées à la même situation difficile s'unissent pour se soutenir mutuellement et trouver des moyens de gérer de manière autonome une maladie ou une situation difficile. Il existe des groupes pour les personnes directement concernées ainsi que pour leurs proches.

Environ 75% des groupes traitent d'un thème lié à la santé ou à une maladie. Parmi ceux-ci, la moitié concerne des maladies somatiques et l'autre moitié des maladies psychiques.

Les groupes d'entraide sont particulièrement importants pour les personnes atteintes d'une maladie chronique ainsi que dans les situations où un problème de santé a des conséquences psychosociales importantes pour les personnes concernées et leurs proches.

Un soutien solide en cas de maladie et de stress

Les groupes d'entraide offrent un espace protégé pour parler de ses soucis et de ses craintes. Les participants s'entraident pour surmonter émotionnellement la situation. Ils s'échangent des informations utiles sur la manière de gérer une maladie et des conseils pratiques pour faire face au quotidien. Les compétences des participants en santé s'améliorent et l'autogestion est encouragée.

Les participants organisent et dirigent eux-mêmes leurs réunions et leurs activités. Les centres Info-Entraide régionaux (CIE) soutiennent les groupes lors de leur création et en cas de difficultés. Certains groupes d'entraide (GEA) invitent parfois des experts, par exemple pour des exposés sur leur thème.

L'entraide autogérée est efficace

Les groupes d'entraide disposent d'une grande expérience du point de vue des patients. Celle-ci aide d'autres personnes concernées et permet aux professionnels d'acquérir des connaissances précieuses. La coopération avec les groupes d'entraide se révèle précieuse.

Pour les professionnels de la santé

Les personnes concernées sont des experts par expérience. La combinaison des connaissances professionnelles et de l'expérience des personnes concernées permet d'avoir une vision plus large de la maladie et de la santé.

Parfois, les spécialistes de la santé n'ont pas la possibilité de discuter en détail avec les personnes concernées de leur situation. Les références à des groupes d'entraide constituent une offre complémentaire.

Des études le prouvent : les personnes participant à des groupes d'entraide parlent plus ouvertement de leur maladie avec les spécialistes et participent activement au traitement. Cela favorise la réussite du traitement.

En échangeant avec les groupes d'entraide, les spécialistes obtiennent des retours authentiques sur la façon dont les personnes concernées et leurs proches vivent le traitement. Il s'agit là d'informations précieuses pour l'amélioration de la qualité des traitements.

Pour les hôpitaux et les institutions du secteur de la santé

Les hôpitaux peuvent valoriser leur « promotion de l'entraide » sur info-hopitaux.ch comme une mesure d'amélioration de la qualité reconnue.

Les hôpitaux et les institutions du secteur de la santé ayant obtenu le certificat « favorable à l'entraide » peuvent utiliser ce label de qualité dans leur marketing.

LA COOPÉRATION
AVEC L'ENTRAIDE AUTOGÉRÉE
COMPLÈTE NOTRE OFFRE
DE TRAITEMENT ET DE
PRISE EN CHARGE.

Il existe actuellement en Suisse plus de 2500 groupes d'entraide locaux et 200 organisations d'entraide supra-régionales couvrant environ 300 thèmes différents.
infoentraidesuisse.ch > **Trouver des offres d'entraide**

Les groupes et organisations d'entraide respectent les normes éthiques et juridiques, sont neutres sur le plan idéologique et à but non lucratif. La participation aux offres d'entraide est volontaire et accessible à moindre coût.



Modèle de coopération « Promotion de l'entraide »

Le modèle « Promotion de l'entraide » décrit comment les institutions de santé peuvent collaborer efficacement avec l'entraide autogérée.

Vision et objectif du modèle


Tous les patients, patientes et leurs proches et les spécialistes de la santé connaissent les avantages de l'entraide autogérée.

L'objectif du modèle est d'établir une coopération durable et efficace entre les hôpitaux et autres institutions de santé et l'entraide autogérée.

Un modèle standardisé pour la coopération avec l'entraide autogérée

La norme de qualité suisse « Promotion de l'entraide » est mise en œuvre depuis 2017. Elle a déjà été testée dans de nombreux hôpitaux et quelques institutions de santé dans toute la Suisse.

L'organisation responsable du modèle est la Fondation Info-Entraide Suisse. La mise en œuvre se fait en coopération avec les centres Info-Entraide régionaux, les groupes d'entraide locaux et les organisations d'entraide.



GRÂCE À CETTE
COOPÉRATION, DAVANTAGE
DE PERSONNES CONCERNÉES
DÉCOUVRENT NOS
GROUPEs.

Les six critères de qualité de la « promotion de l'entraide »

- 1. Il existe une personne chargée de l'entraide au sein de l'hôpital ou de l'institution de santé.**
Elle coordonne la coopération avec l'entraide autogérée. Ses coordonnées sont communiquées en interne et son remplacement est organisé.
- 2. L'entraide autogérée peut se présenter.**
Exemples : les dépliants actuels des groupes sont mis à disposition de manière attrayante à des endroits définis dans l'hôpital. Les écrans dans les salles d'attente font référence à l'entraide autogérée.
- 3. Les patients et patientes sont informé-e-s de manière systématique et individuelle des offres d'entraide adaptées.**
Exemples : du matériel d'information leur est remis avec un dossier de sortie. Il est convenu que certains membres de l'équipe mentionnent les offres d'entraide lors des entretiens avec les patients et patientes.
- 4. L'hôpital ou l'institution de santé informe en interne et en externe sur sa coopération avec l'entraide autogérée.**
Exemples : l'entraide autogérée est abordée dans les formations destinées au personnel. Des représentantes de groupes d'entraide participent à des manifestations publiques.
- 5. L'échange d'informations et d'expériences entre les groupes d'entraide, le centre Info-Entraide et l'hôpital ou l'institution de santé est assuré.**
La réalisation annuelle d'une auto-évaluation ensemble est obligatoire. En option, des réunions d'échange annuelles entre des spécialistes et des groupes spécifiques peuvent par exemple être organisées.
- 6. La participation des groupes d'entraide est facilitée.**
Les mesures de promotion de l'entraide sont planifiées ensemble avec les représentants et représentantes des groupes d'entraide.

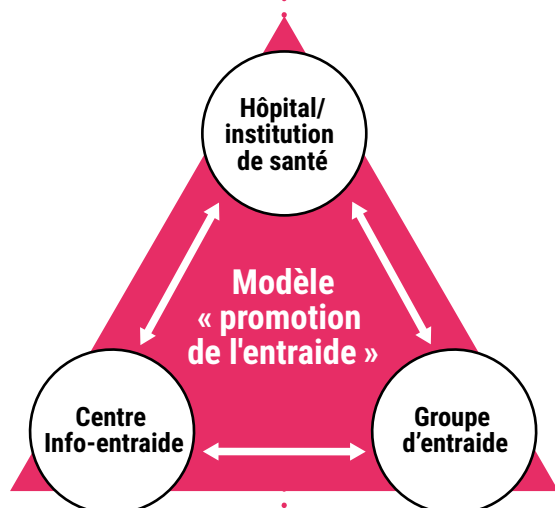
Coopération d'égal à égal

La promotion de l'entraide place la coopération au centre du « triangle de coopération ». Les mesures visant à mettre en œuvre les critères de qualité sont élaborées et évaluées ensemble.

Procédure:

Conclusion d'une convention de coopération entre l'hôpital/l'institution de santé et le partenaire de mise en œuvre (centre Info-Entraide). Ensuite, conclusion du **partenariat de réseau** avec Info-Entraide Suisse.

Faire appel à **des représentants des groupes d'entraide**, l'hôpital/l'institution de santé désigne **une personne chargée de l'entraide**.



Élaborer et mettre en œuvre conjointement un plan d'action pour la mise en œuvre des six critères de qualité (mesures obligatoires et facultatives) dans le triangle de coopération.

Séances d'auto-évaluation annuelles
La première fois après la mise en œuvre réussie des mesures pendant au moins un an, puis chaque année.

Assurance qualité sur la base de documents par Info-Entraide Suisse
Une fois par an, une séance d'auto-évaluation a lieu dans le cadre du triangle de coopération. La documentation de la séance d'auto-évaluation est envoyée à Info-Entraide Suisse. Tous les quatre ans, Info-Entraide Suisse fournit un retour formatif sous forme écrite.

OU

Entretien de conseil sur la qualité avec Info-Entraide Suisse et certificat « favorable à l'entraide »
Une fois par an, une séance d'auto-évaluation a lieu au sein du triangle de coopération. La documentation de la séance d'auto-évaluation est envoyée à Info-Entraide Suisse. Tous les quatre ans, Info-Entraide Suisse dirige l'entretien sur la base des documentations des années précédentes. Les personnes impliquées dans le triangle de coopération reçoivent directement lors de l'entretien un retour d'information et des conseils pour la mise en œuvre, ainsi qu'un retour d'information formatif sous forme écrite à l'issue de l'entretien. Si tous les critères de qualité sont remplis, l'hôpital ou l'institution de santé reçoit le certificat « favorable à l'entraide ».

RÉSEAU
**PROMOTION
DE L'ENTRAIDE**
PARTENAIRE CERTIFIÉ

Conditions-cadres et prestations

La fondation Info-Entraide Suisse est l'organisation responsable du modèle. Elle met en réseau tous les hôpitaux et institutions de santé qui mettent en œuvre le modèle « promotion de l'entraide » ainsi que les centres Info-Entraide participants.

Le réseau « promotion de l'entraide »

Pour mettre en œuvre le modèle « promotion de l'entraide », l'hôpital ou l'institution de santé s'inscrit auprès d'Info-Entraide Suisse en tant que partenaire du réseau et s'acquitte d'une cotisation annuelle. Info-Entraide Suisse garantit la qualité constante du modèle au niveau national et sa mise en œuvre grâce à la coopération avec un groupe d'experts qui l'accompagne.

- Des modèles de référence et d'autres outils de travail sont mis à disposition pour la mise en œuvre. Ceux-ci sont mis à jour et perfectionnés si nécessaire.
- Les exemples de bonnes pratiques sont publiés sur le site web et dans des articles spécialisés.
- Info-Entraide Suisse encourage le transfert de savoir-faire entre les parties prenantes via son site web, sa newsletter et au moins une réunion d'échange d'expériences (en ligne) par région linguistique et par an.
- Info-Entraide Suisse défend le modèle de la « Promotion de l'entraide » au niveau national auprès des acteurs du secteur de la santé.
- L'hôpital ou l'institution de santé est désigné dans les moyens de communication d'Info-Entraide Suisse comme « partenaire du réseau » ou, après avoir obtenu le certificat, comme « Hôpital favorable à l'entraide/Institution de santé favorable à l'entraide ».

Prestations de la part de l'hôpital ou de l'institution de santé

Dans le cadre du partenariat de réseau, les hôpitaux/ institutions de santé ont accès aux services de base suivants des centres Info-Entraide :

- Les patients, patientes et leurs proches qui souhaitent participer à un groupe d'entraide bénéficient, si nécessaire, d'un conseil personnalisé. Le centre Info-Entraide fournit les coordonnées et les informations relatives aux groupes concernés.
- Conseils de spécialistes sur les offres d'entraide en général.
- Accompagnement des groupes d'entraide lors de leur création et tout au long de leur existence, ainsi qu'en cas de questions ou de problèmes.
- Conseil aux spécialistes dans le milieu hospitalier sur la coopération avec les organisations et groupes d'entraide; soutien à la coopération entre les hôpitaux et les groupes d'entraide. Conseil technique pour le développement et la mise en œuvre de mesures favorisant la promotion de l'entraide.
- Les centres Info-Entraide fournissent des modèles de supports d'information et de communication destinés aux patients et à leurs proches (par exemple, dépliants, brochures, textes).
- Les centres Info-Entraide mettent des locaux à la disposition des groupes d'entraide pour leurs réunions ou les aident à trouver des lieux adaptés.
- Participation d'un / une spécialiste du centre d'entraide autogérée à la séance d'auto-évaluation annuelle.

Vous trouverez des informations détaillées sur les conditions-cadres sur hopital-et-groupesdentraide.ch.

EN ANCRANT
L'ENTRAIDE AUTOGÉRÉE DANS
LE PARCOURS DE SOINS, NOUS
NOUS ENGAGEONS EN FAVEUR DE
SOINS INTÉGRÉS CENTRÉS
SUR LE PATIENT.

Prestations de la part de l'hôpital ou de l'institution de santé

- L'hôpital/l'institution de santé nomme une personne responsable de la coopération avec l'entraide autogérée et règle sa suppléance. Cette personne coordonne en interne la mise en œuvre des mesures, d'autres collaborateurs pouvant également être impliqués (p. ex. service de communication).
- L'hôpital/l'institution de santé met en œuvre les mesures élaborées dans le cadre du triangle de coopération. La répartition des tâches et des responsabilités entre l'hôpital/l'institution de santé, les groupes d'entraide et le centre Info-entraide est définie dans le catalogue de mesures.
- L'hôpital/l'institution de santé organise une fois par an une séance d'auto-évaluation dans le cadre du triangle de coopération (conformément aux modèles obligatoires d'Info-Entraide Suisse).
- L'hôpital/l'institution de santé conclut un « partenariat de réseau » avec Info-Entraide Suisse et s'acquitte de la cotisation annuelle correspondante, calculée en fonction de sa taille.
- Les coûts liés au matériel et à l'infrastructure sont raisonnables. Des salles sont parfois nécessaires pour des formations ou des réunions de groupe. Le matériel d'information destiné aux patients et au personnel peut entraîner des frais d'impression.



« Promotion de l'entraide » est une mesure d'amélioration de la qualité reconnue par H+ dans le domaine d'action « système centré sur le patient ». hplus.ch > Qualité



DANS LE
GROUPE D'ENTRAIDE,
JE RENCONTRE RÉGULIÈRE-
MENT DES PERSONNES SUR
LESQUELLES COMPTER.

Large soutien dans toute la Suisse

22 centres Info-Entraide cantonaux et régionaux soutiennent les groupes d'entraide en leur proposant des conseils, des services de médiation, des infrastructures et des formations continues.

En tant que centre national de coordination et de services, la Fondation Info-Entraide Suisse est la seule organisation au niveau national à défendre l'idée de l'entraide autogérée, quel que soit le thème abordé.

**Vous souhaitez en savoir plus sur le modèle « Promotion de l'entraide » ?
Nous nous réjouissons de vous lire.**

Centre national de coordination :

Info-Entraide Suisse
Neuhardstrasse 38, 4600 Olten
Tél. 061 333 86 01
hopitaux@infoentraidesuisse.ch

Partenaires régionaux chargés de la mise en œuvre :

Vous trouverez les adresses des centres Info-Entraide régionaux sur :
infoentraidesuisse.ch > Dans votre région

Exemples pratiques et informations actuelles :

hopital-et-groupesdentraide.ch

Info-Entraide Suisse remercie tous les partenaires qui soutiennent la mise en œuvre de la promotion de l'entraide. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur hopital-et-groupesdentraide.ch

« Promotion de l'entraide »
est une offre de :



INFOENTRAIDESUISSE