

Guide "Catalogue de mesures et séance d'auto-évaluation".

Pour mettre en œuvre la promotion de l'entraide dans l'hôpital/l'institution de santé, des mesures sont développées dans le "triangle de coopération" composée de l'hôpital/l'IS, le centre Info-Entraide et les représentant.e.s des groupes d'entraide, pour mettre en œuvre les critères de qualité, les évaluer ensemble et les soumettre à Info-Entraide Suisse pour l'assurance qualité / comme base pour une séance de conseil sur la qualité et une certification.

Les paragraphes suivants décrivent la manière de procéder et d'utiliser le formulaire "Catalogue de mesures et séance d'auto-évaluation". Ce formulaire remplit trois fonctions :

1. **Modèle pour le catalogue de mesures** pour la planification et la mise en œuvre de la « promotion de l'entraide » dans l'hôpital/l'institution de santé (IS)
2. Base de discussion et modèle pour la documentation écrite pour les **séances annuelles d'auto-évaluation**.
3. Base pour les **contrôles de qualité ou les séances de conseil en qualité et le certificat effectués par Info-Entraide Suisse** (à partir de 2026-2027, cf. dispositions transitoires)

Abréviations utilisées :

IS = Institution de santé
GEA = Groupe d'entraide
CIE = Centre Info-Entraide
CQ = Critère de qualité
SAE = Séance d'auto-évaluation
SCQ = Séance de conseil sur la qualité

1. Utilisation comme catalogue de mesures

- Dès le début de la coopération entre l'hôpital/l'institution de santé, le centre Info-Entraide et les groupes d'entraide, le formulaire décrit les mesures qui seront prises pour remplir les six critères de qualité (CQ). Pour cela, le domaine "Mesures" est rempli pour chaque CQ et discuté dans le "triangle de coopération".
- Les six critères de qualité doivent être atteints.
- Les "mesures obligatoires" décrites dans le formulaire doivent impérativement être mises en place. La colonne "description de la mise en œuvre concrète" décrit la manière dont cela est concrétisé. D'autres mesures peuvent être conçues librement en fonction des besoins et des possibilités de l'hôpital/de l'IS.
- Après des évaluations et ajustements au cours de la mise en œuvre, en particulier après la séance d'auto-évaluation, vous pouvez documenter sur la ligne bleue quand l'évaluation a eu lieu, ce qui a été ajusté le cas échéant et pourquoi. Si une mesure prévue n'a pas été mise en œuvre ou a été arrêtée après un certain temps, cela devrait également être brièvement noté et expliqué.
- La forme du formulaire peut être adaptée selon les besoins (p. ex. colonnes supplémentaires).
- Il est possible qu'une mesure contribue à la réalisation de plus d'un critère de qualité. Dans ce cas, il est possible de faire une référence à un CQ dans lequel elle est décrite de manière plus détaillée.
- Colonne rose et critère de qualité 6 : toutes les mesures doivent être discutées dans le cadre d'une collaboration d'égal à égal avec les groupes d'entraide (GEA). Les GEA doivent avoir la possibilité de participer à la mise en œuvre des mesures en tant que partenaires d'égal à égal. Le type et la forme de cette participation sont convenus ensemble. Dans la colonne rose "Garantir la participation", il est possible de noter si et

comment les connaissances expérientielles des GEA sont utilisées dans la conception de cette mesure ou si/comment les GEA participent à la mise en œuvre. Lors de la description de la mise en œuvre du critère de qualité 6, il est alors possible de faire des renvois aux mesures correspondantes des CQ 1 à 5.

- Lorsqu'il est utilisé comme catalogue de mesures, le formulaire ne doit pas être signé et la section 3 avec les grilles d'évaluation peut être omise.

2. Utilisation pour les séances annuelles d'auto-évaluation

- Une séance d'auto-évaluation (SAE) doit avoir lieu chaque année avec les trois parties (hôpital, centre Info-Entraide, représentant.e.s du groupe d'entraide). Les trois parties doivent y être représentés et avoir la possibilité de s'exprimer.
- Avant la séance d'auto-évaluation, les trois parties reçoivent une copie de la version la plus récente du catalogue de mesures et peuvent ainsi se préparer à la séance.
- Pendant la séance d'auto-évaluation, les personnes respectivement responsables de la mise en œuvre d'une mesure rapportent si celle-ci a pu être réalisée et si cela se passe de manière satisfaisante. Les deux autres partenaires peuvent également s'exprimer à ce sujet. Si des améliorations ou des ajustements sont nécessaires, elles sont discutées ensemble et les décisions sont consignées dans la ligne bleue sous "Evaluation et ajustements". Les nouvelles mesures peuvent être décrites dans des champs supplémentaires.
- Ensuite, les trois partenaires peuvent exprimer leur évaluation du degré de réalisation du critère de qualité concerné. Cela est consigné dans la section 3 "séance d'auto-évaluation annuelle" dans les encadrés d'évaluation, avec une croix dans la case grise.
- Tous les CQ doivent être atteints à au moins 50%.
- Si les opinions des trois partenaires divergent, cela crée une occasion de discuter ensemble des améliorations possibles. Si aucun accord n'est trouvé, il convient d'en prendre note (par exemple, au lieu de mettre des croix, placer les abréviations Hp/IS, CIE, GEA à différents endroits du continuum, et/ou utiliser le champ de commentaires).
- Ensuite, les trois partenaires attestent sur la page de signature 3.2 qu'une séance d'auto-évaluation a eu lieu. Si nécessaire, la signature peut se faire par voie électronique.
- **La documentation de la SAE se compose du catalogue de mesures correspondant (section 2.), et des évaluations et signatures (section 3.).**
- **Ces documents doivent être envoyés chaque année à Info-Entraide Suisse et être conservés par l'hôpital/l'institution de santé.**

3. Assurance de qualité ou séance de conseil sur la qualité et certificat, tous les 4 ans

Variante 1 : Soumission de documents pour l'assurance de qualité par Info-Entraide Suisse

- Dès que vos mesures ont **été mises en œuvre avec succès pendant au moins un an**, vous menez une séance d'auto-évaluation et envoyez la documentation de la SAE à Info-Entraide Suisse en demandant un contrôle de qualité. Il doit ressortir de la description que les mesures sont mises en œuvre depuis au moins un an (pas de simples déclarations d'intentions). Aucune annexe n'est nécessaire.
 - ➔ Info-Entraide Suisse vérifie la qualité de la mise en œuvre sur la base de la documentation et vous donne un retour sous forme écrite.
- Au cours des années suivantes, vous réalisez une SAE une fois par an. Ensuite, vous envoyez la documentation signée à Info-Entraide Suisse et les classez également chez vous.
- Tous les quatre ans après la 4ème SAE, Info-Entraide Suisse vérifie à nouveau la documentation des quatre séances d'autoévaluation précédentes¹ et vous envoie un retour sous forme écrite.

Variante 2 : Soumission à Info-Entraide Suisse comme base d'une séance de conseil sur la qualité et demande de certification

- Dès que vos mesures ont **été mises en œuvre avec succès pendant au moins un an**, envoyez les sections 1 et 2 (coordonnées et catalogue de mesures) à Info-Entraide Suisse et demandez une séance de conseil sur la qualité (SCQ). Il doit ressortir de la description que les mesures sont mises en œuvre depuis au moins pendant un an (pas de simples déclarations d'intentions pour le futur).
 - ➔ Info-Entraide Suisse mène une séance de conseil sur la qualité avec vous et vos partenaires du « triangle de coopération, et vous donne un retour sous forme écrite.
 - ➔ Si tous les critères sont atteints, vous recevrez le certificat "Hôpital favorable à l'entraide/Institution de santé favorable à l'entraide"².
- Au cours des 3 années suivantes, vous menez de manière autonome des séances d'auto-évaluation annuelles et les documentez. Ensuite, vous les envoyez à Info-Entraide Suisse et les classez également chez vous.
- La 4e année, vous envoyez uniquement les section 1 et 2 (coordonnées et la version actuelle du catalogue de mesures) à Info-Entraide Suisse et demandez une séance de conseil sur la qualité et le renouvellement du certificat
 - ➔ Info-Entraide Suisse mène la séance de conseil sur la qualité avec vous sur la base de la documentation des trois SAE précédentes et du catalogue de mesures actuellement mis en place¹. Vous recevez un feed-back écrit et le certificat, qui est valable 4 ans.

¹ (valable à partir de 2026, veuillez tenir compte des dispositions transitoires communiquées séparément)

² Le SCQ sera payante à partir de 2027, veuillez consulter les prix et les services (factsheet séparé).

Adresse pour l'envoi annuel des formulaires remplis :

- par voie électronique à hospital-et-groupesdentraide@infoentraidesuisse.ch
- pour garantir la bonne réception, envoyez les documents également par la poste à Info-Entraide Suisse, Neuhardstrasse 38, 4600 Olten.