



« LE PARTENARIAT PATIENT: UNE HISTOIRE D'OSMOSES »

MARIE-PAULE SIDON - SOPHIE WEHENKEL

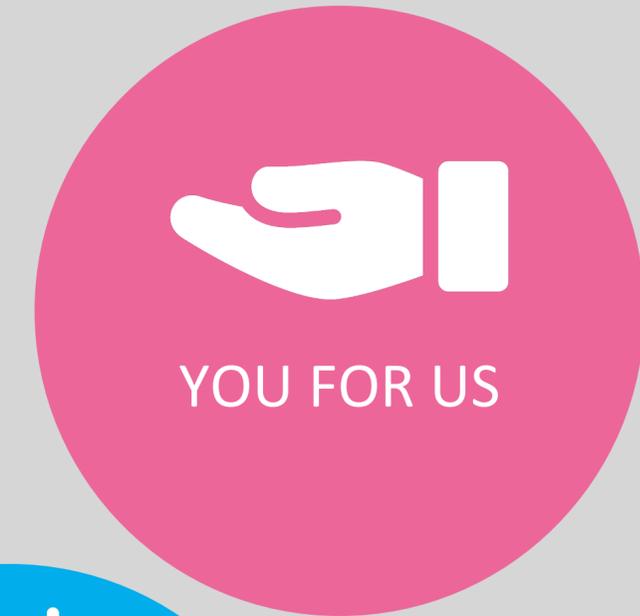
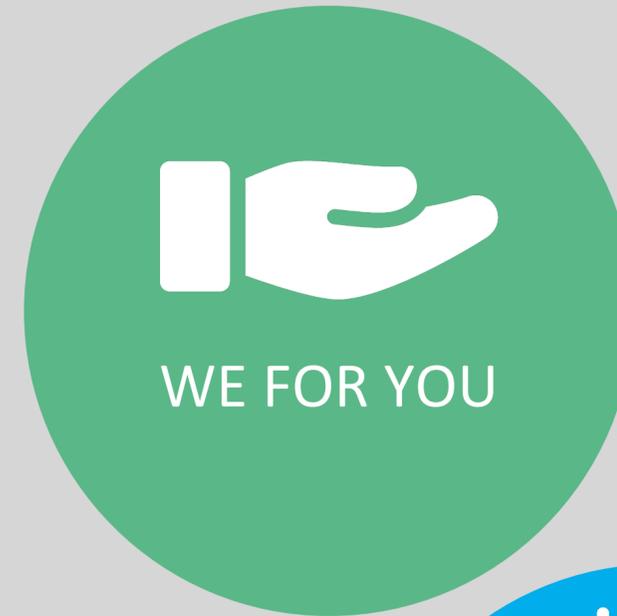
Journée Nationale Patient Partenaire
14 décembre 2023

 **CHL**

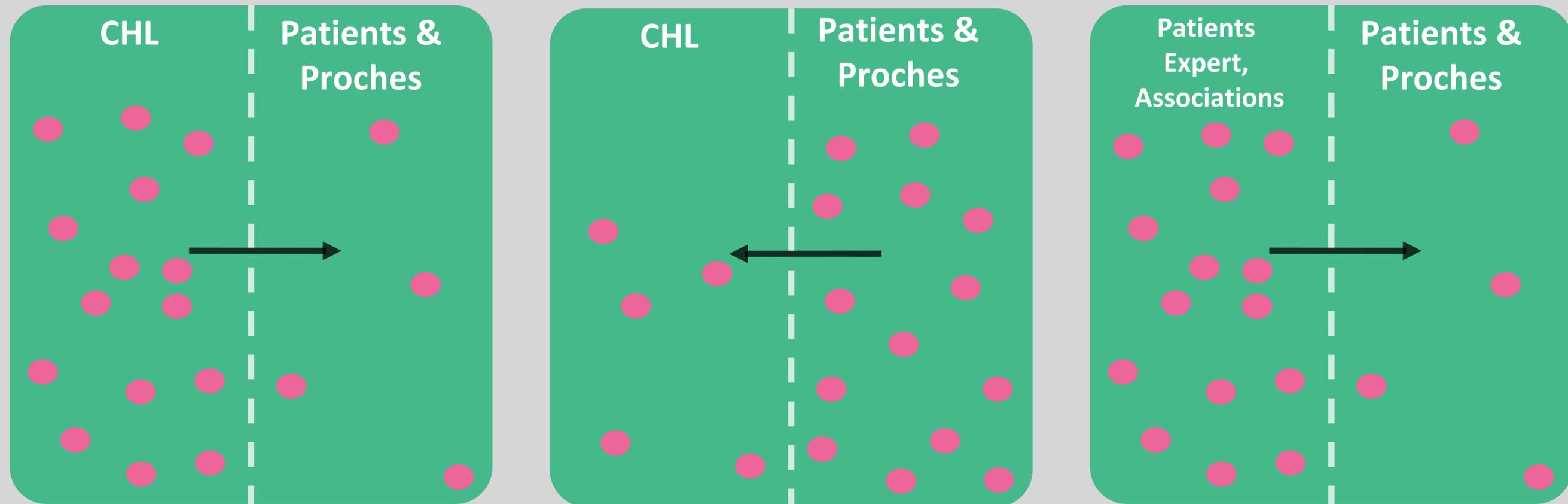
  Centre Hospitalier
de Luxembourg

Introduction

- Le partenariat patient au CHL: une question de **win win**
- Du paternalisme à la prise de décision partagée
- Le patient empowerment

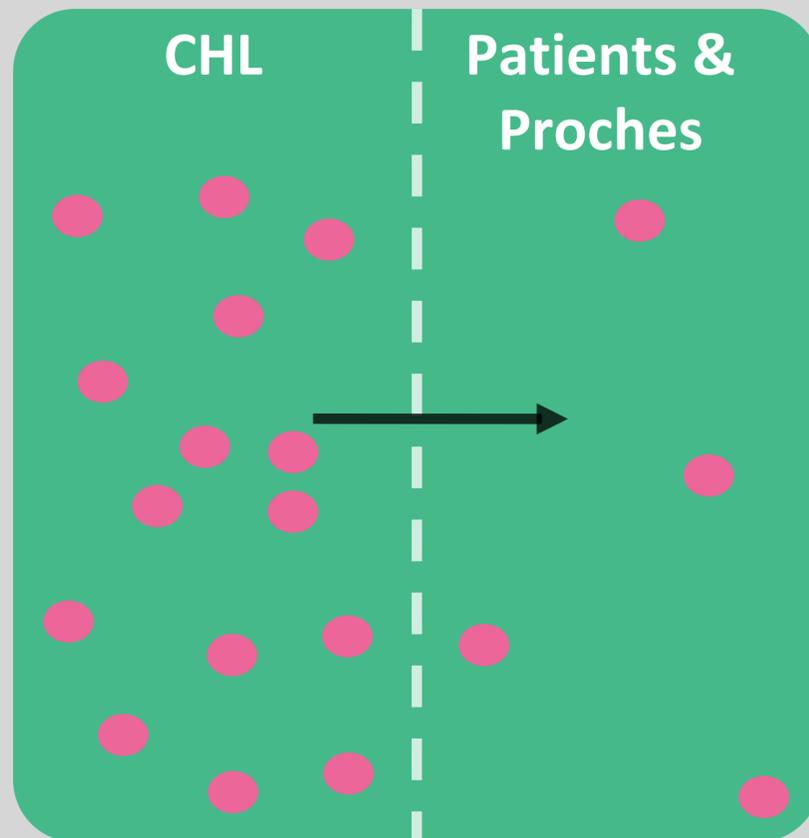


Le partenariat patient: une histoire d'osmose





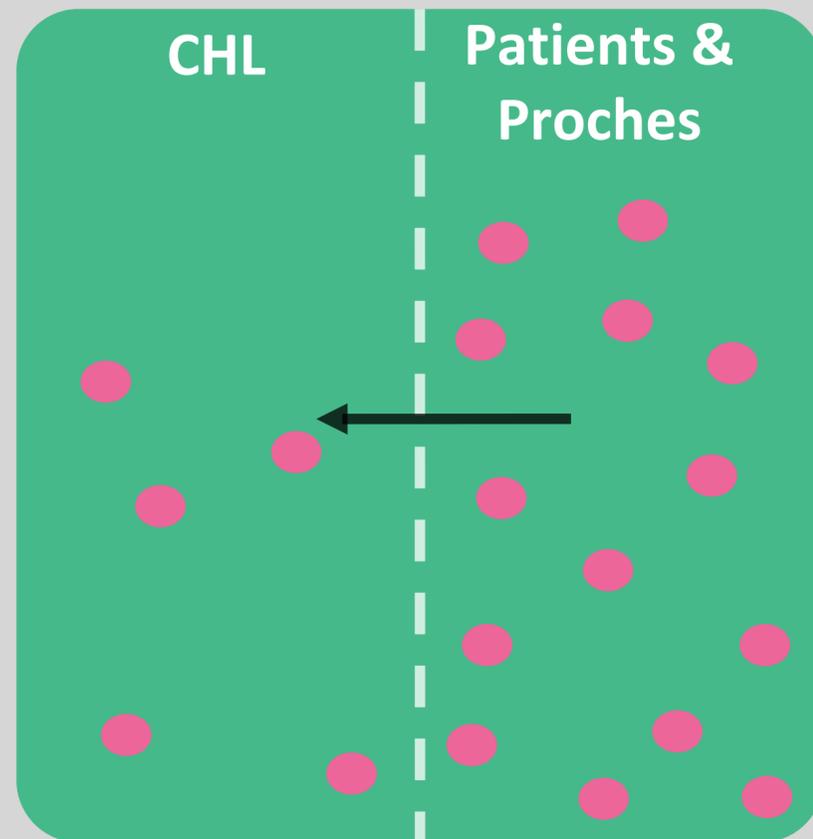
Le patient gagnant



- Le patient gagnant ou une société gagnante?
- Une recherche d'un meilleur niveau de santé
- De l'éducation patient top down au coaching santé avec ses techniques: travail avec le patient sur les freins et les réussites face à la maladie
- Le consentement éclairé comme scellée de la relation soigné-soignant
- Le Patienten House pour une continuité sur le parcours de soins



L'expérience patient



- ENQUÊTES SATISFACTION
- RESEAUX SOCIAUX
- INTERVIEWS PATIENTS
- PLAINTES
- FOCUS GROUP
- EVENEMENTS
- ...

Priorité institutionnelle :
« Exceller en l'Expérience Patient »
« Garder le patient au centre de nos préoccupations »



Comité Expérience Patient

Force motrice pour la mise en œuvre de projets

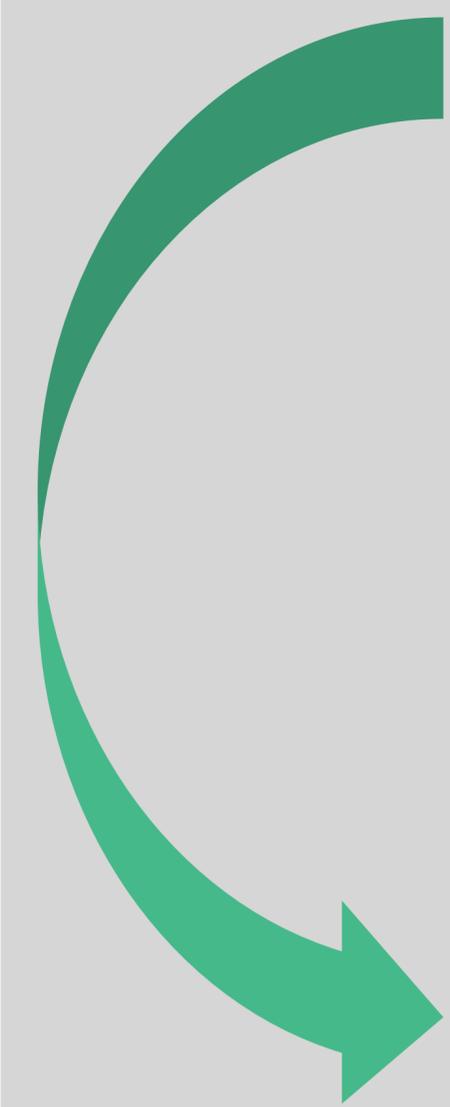
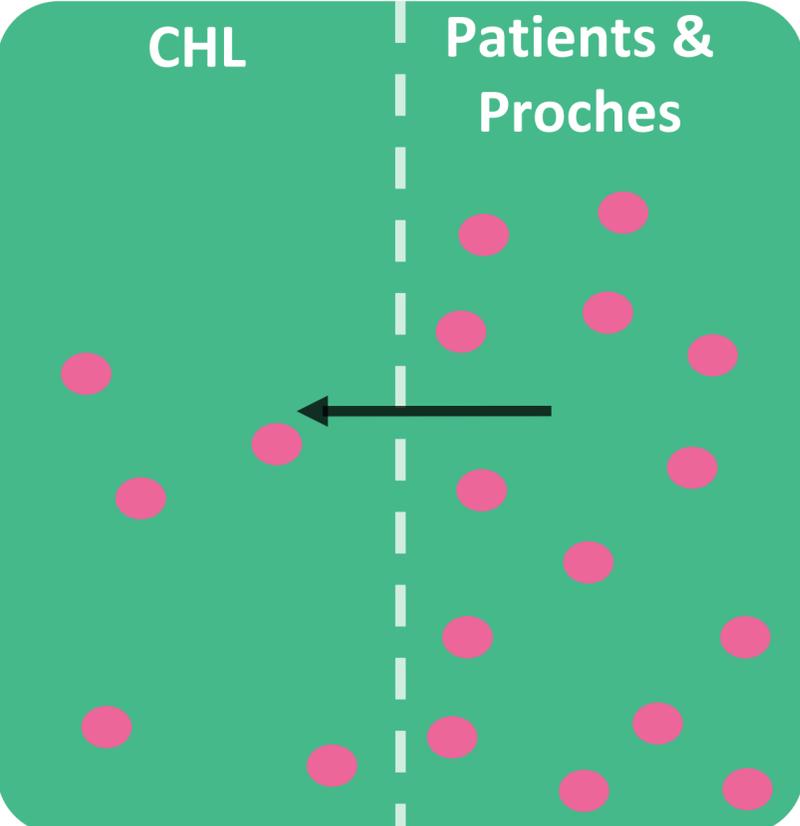


Portée des projets :

- Le bien-être du patient
- Les interactions avec le patient et ses proches
- La prise en charge du patient (parcours de soins)
- L'implication du patient au quotidien
- Les modes de communication adaptés et modernes

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Hospitalisation classique – ASPE											
Maternité – ASPE											
Pédiatrie – ASPE (continué de 2022)								Pédiatrie – ASPE (continue en 2024)			
Imagerie médicale – ASPE											
Gériatrie – ASPE (continue en 2024)											
Psychiatrie - national				Psychiatrie – ASPE (continue en 2024)							
Unité de sommeil – ASPE											
Urgences – ASPE											
Hôpital de jour – ASPE											
										Dialyse - ASPE	
										Douleur stationnaire	

ENQUÊTES SATISFACTION



<p>PRIORITES</p> <p>Espace de détente et/ou de balade en dehors de votre chambre Aspect et décoration du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) Confort nécessaire pour l'accueil des visiteurs Aspect de l'hôpital (apparence, décors, propreté,...) Repas proposés au patient</p>	<p>Priorités</p>	<p>Points forts</p>
	<p>EN FAIBLESSE</p>	<p>A MAINTENIR</p>
<p>En faiblesse</p>	<p>A maintenir</p>	<p>Performance</p>

FOCUS GROUP

Déroulement (indicatif)

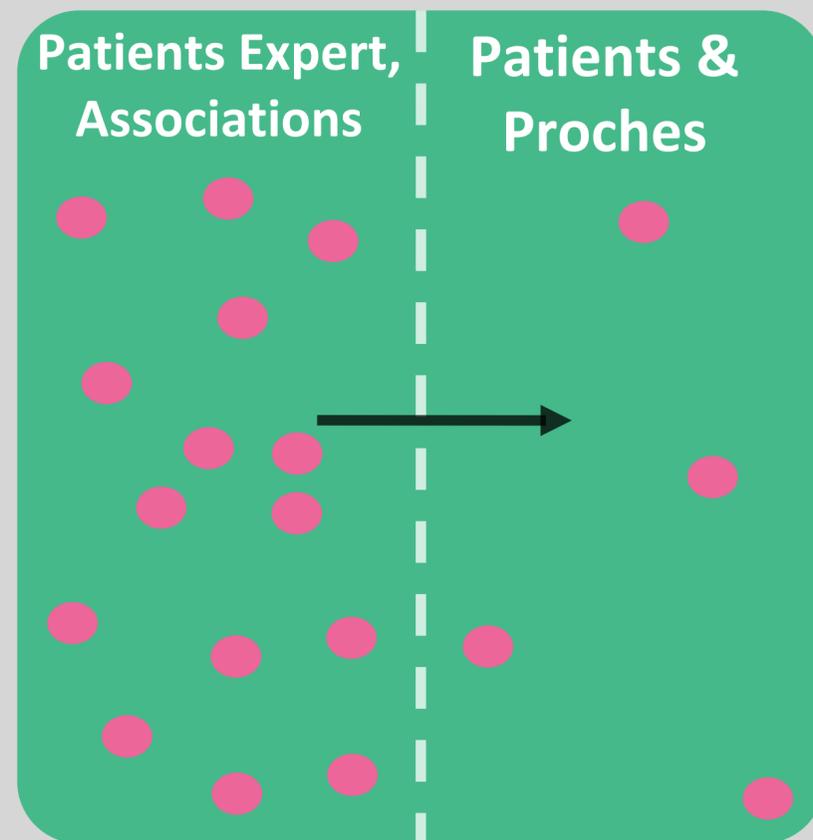


Accueil et introduction	9h30 - 10h00
Votre prise en charge au CHL	10h00 - 10h40
Pause	10h40 – 10h50
Votre prise en charge au 23 HS	10h50 – 11h05
Recueil d'idées d'amélioration	11h05 – 11h45
Conclusion et prochaines étapes	11h45 – 12h00

C'EST QUOI UN FOCUS GROUP PATIENTS ?

- Un groupe de discussion qui réunit des patients autour d'une thématique précise afin de recueillir d'une part leur expérience et d'autre part des idées qui permettraient d'améliorer leur vécu.
- La réunion est animée par une/des personnes non soignantes (neutres dans le processus discuté).
- Exemples :
 - PatientenHouse → adaptation fonctionnement
 - Hôpital de semaine oncologie → identification d'améliorations
 - Autres à venir (p.ex. : mobilité réduite,...)

Les patients pour les patients



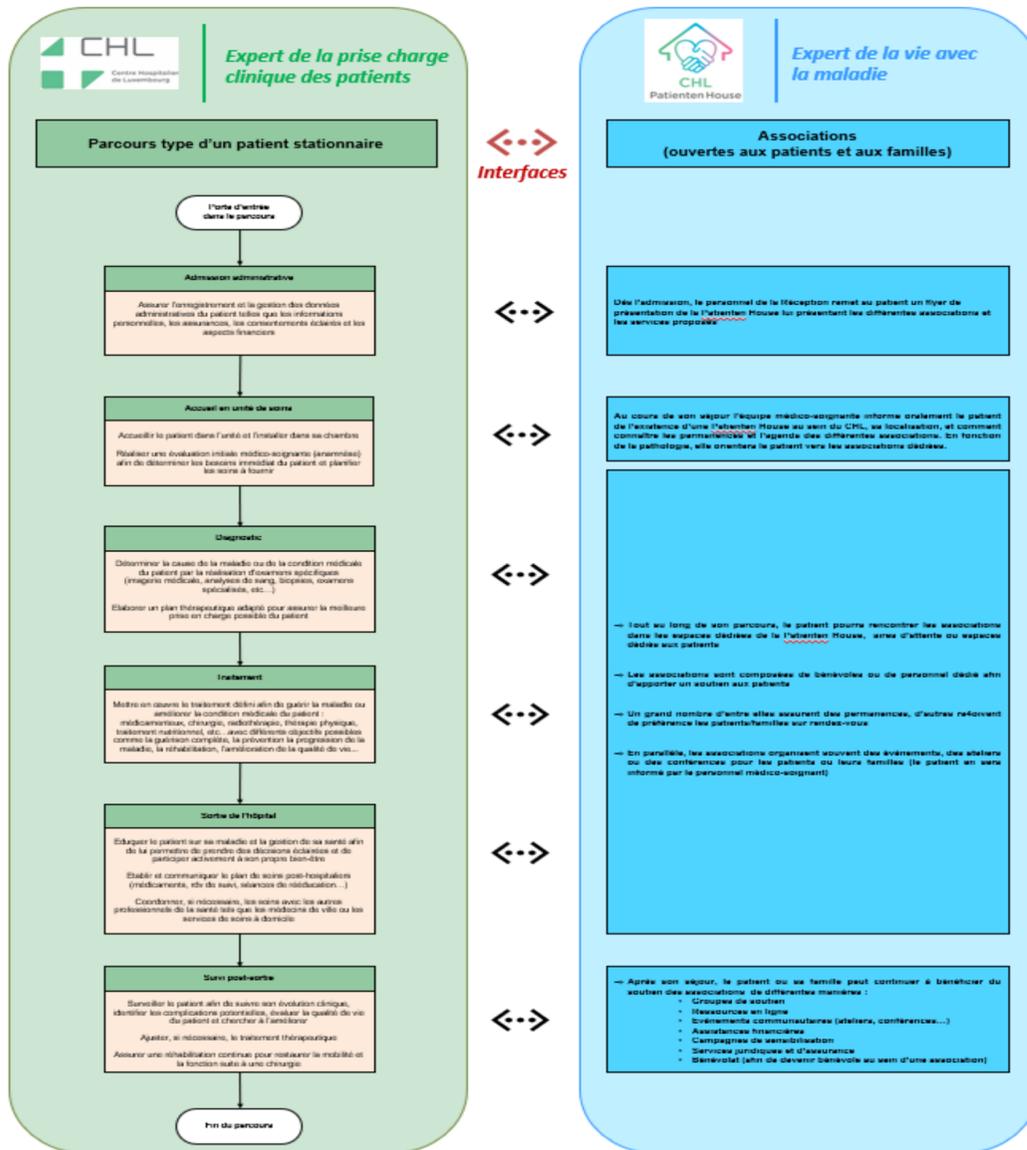
PatientenHouse
Exemple : Consultation Pré-Dialyse

...



PATIENTEN HOUSE LE PROJET

INTERFACES ENTRE LE CHL ET LES ASSOCIATIONS DE LA PATIENTEN HOUSE



- Co-construire le Patienten House autour de la clinique avec une implication des associations
- Améliorer le processus de préparation de la sortie de l'hôpital et favoriser une meilleure continuité du parcours de soins, au-delà du séjour à l'hôpital
- Une démarche pour accompagner le patient d'une situation à une autre = pour intégrer une identité nouvelle : celle d'une personne avec une maladie
- Apport de la littérature : Théorie de la transition



A l'hôpital nous sommes les experts du diagnostic, de la maladie et du traitement

Les associations patients sont les experts de la vie avec la maladie

PATIENTEN HOUSE: FOCUS GROUPS

Pour une co-construction et amélioration du modèle

- 2 mars 2023: bilan à 1 mois du Patienten House. Participation de 11 associations
- 20 juin 2023, second à 5 mois. Participation de 16 associations

Ensemble, nous avons réfléchi

- Visibilité et communication du PatientenHouse
- Porto-folio
- Accès internet
- Forum, conférence, ...
- Indicateurs de suivi

CHL Centre Hospitalier de Luxembourg
1j · 🌐

Voici les associations présentes au CHL Patienten House cette semaine. 🙌
Plus d'informations sur le CHL Pa... Afficher la suite

AGENDA DES PERMANENCES DES ASSOCIATIONS AU CHL PATIENTEN HOUSE

PERMANENCES DES ASSOCIATIONS LUNDI 20 NOVEMBRE 2023

11:30 - 13:00
DIALYSE PATIENTEN LÉTZBUERG A.S.B.L.

15:00 - 17:00
OMEGA 90

PERMANENCES DES ASSOCIATIONS MERCREDI 22 NOVEMBRE 2023

11:30 - 13:00
ASSOCIATION LUXEMBOURGEOISE ALZHEIMER (ALAI)

15:00 - 17:00
ASSOCIATION LUXEMBOURGEOISE A.S.B.L.

PERMANENCES DES ASSOCIATIONS JEUDI 23 NOVEMBRE 2023

11:30 - 13:00
ASSOCIATION LUXEMBOURGEOISE DES GROUPES SPORTIFS (AGS) CAROLINE CASARY ET PÉRIÉPHÉRIE LUXEMBOURGEOISE DES ASSOCIATIONS DE SPORT DE SANTÉ (P.S.A.S.)

15:00 - 17:00
FONDATION CANCER

PERMANENCES DES ASSOCIATIONS VENDREDI 24 NOVEMBRE 2023

CHL NEWS Septembre 2023

CHLNEWS SPÉCIAL : PATIENTENHOUSE

Chers collaborateurs,

La création du CHL PatientenHouse le 1^{er} février dernier nous a permis de créer la première structure de rencontre entre patients, soignants et associations, installée au sein d'un hôpital. Ce projet s'inscrit parfaitement dans notre volonté institutionnelle de placer le patient au centre de nos missions, ainsi que d'exceller dans le domaine de « l'expérience Patient ».

Il a pour vocation de renforcer le partenariat entre l'Hôpital et les Associations. En effet, en tant que professionnels de la santé, nous sommes les experts de la maladie. Que ce soit pour le diagnostic, le traitement ou les soins, nous apportons aux patients une prise en charge complète, liée à notre rôle d'hôpital aigu. Les membres des associations sont eux, les experts de la vie avec la maladie. L'accompagnement du patient au cours de sa maladie, par les associations, permet de délivrer des conseils, une aide et un soutien pour aider le patient à appréhender sa nouvelle réalité, et constitue une plus-value indiscutable.

Depuis sa création, le concept du CHL PatientenHouse connaît un vif succès. Ayant débüté avec 25 associations, le CHL PatientenHouse en compte aujourd'hui 34, lesquelles s'impliquent toutes activement au sein du CHL PatientenHouse à travers différentes initiatives et actions.

Un grand nombre d'entre elles assurent des permanences au sein du local du CHL PatientenHouse :
 > sur la page Intranet <https://patientenhouse.squarespace.com/agenda-chl-patienten-house>
 > ou via le QRcode suivant :

D'autres associations reçoivent de préférence les patients/familles sur rendez-vous, ceci au sein du Patienten House ou encore dans leurs propres locaux.

Bonne lecture,
Le Comité de direction

LE CHL SPEED MEETING

Au cours de la 1^{re} édition du CHL Speed Meeting, laquelle se tiendra le 04.10, à l'amphithéâtre du CHL (13h00-17h00), vous aurez l'occasion de faire plus amplement connaissance avec chaque association qui viendra se présenter et échanger avec vous, sur l'offre et le soutien qu'ils proposent au patient / à sa famille, et que vous pourrez relayer, si le patient le souhaite.

Cette après-midi sera rythmée par des présentations des associations.

Au cours de la pause prévue entre 15h00 et 15h45, vous pourrez rencontrer les associations dans les salles R2.

Tout le planning détaillé de cette après-midi et l'ordre de passage des associations est disponible ici : <http://intranet.chl.lu/event/speed-meeting-chl-patienten-house>

Pour toute question ou des suggestions, n'hésitez surtout pas à contacter le Patienten House au DECT 1888 ou via l'adresse mail : patientenhouse@chl.lu



CHL PATIENTEN HOUSE EN EXCURSION

> CHL Kannerklinik 18/10

UN ESPACE D'ECOUTE ET D'INFORMATION

OUVERT AUX PATIENTS ET À LEURS PROCHES

OUVERT AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ

ANIMÉ PAR LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS

LE CHL PATIENTEN HOUSE, C'EST :

Association de patients présente sur le site CHL Kannerklinik : **LAN Luxembourg Allergy Network**

> QUAND ? 18 OCTOBRE 2023 de 09h00 à 11h30
 > OÙ ? Passerelle entre entre la Maternité et la Kannerklinik

INFORMATIONS PRATIQUES :
 CHL PATIENTEN HOUSE, ACCUEIL, TÉLÉPHONIQUE: 4411-1888
 E-MAIL: [PATIENTENHOUSE@CHL.LU](mailto:patientenhouse@chl.lu)

CHL PATIENTEN HOUSE EN EXCURSION

> CHL Eich 25.10

UN ESPACE D'ECOUTE ET D'INFORMATION

OUVERT AUX PATIENTS ET À LEURS PROCHES

OUVERT AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ

ANIMÉ PAR LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS

LE CHL PATIENTEN HOUSE, C'EST :

Association de patients présente sur le site CHL Eich : **SmH (Solidarität mit Hörgeschädigten a.s.b.l.)**

> 25 OCTOBRE 2023 DE 10H00 À 12H00 HALL D'ENTRÉE CHL EICH

INFORMATIONS PRATIQUES :
 CHL PATIENTEN HOUSE, ACCUEIL, TÉLÉPHONIQUE: 4411-1888
 E-MAIL: [PATIENTENHOUSE@CHL.LU](mailto:patientenhouse@chl.lu)

PATIENTEN HOUSE, MAIN DANS LA MAIN POUR :

Être au plus près des personnes en besoin

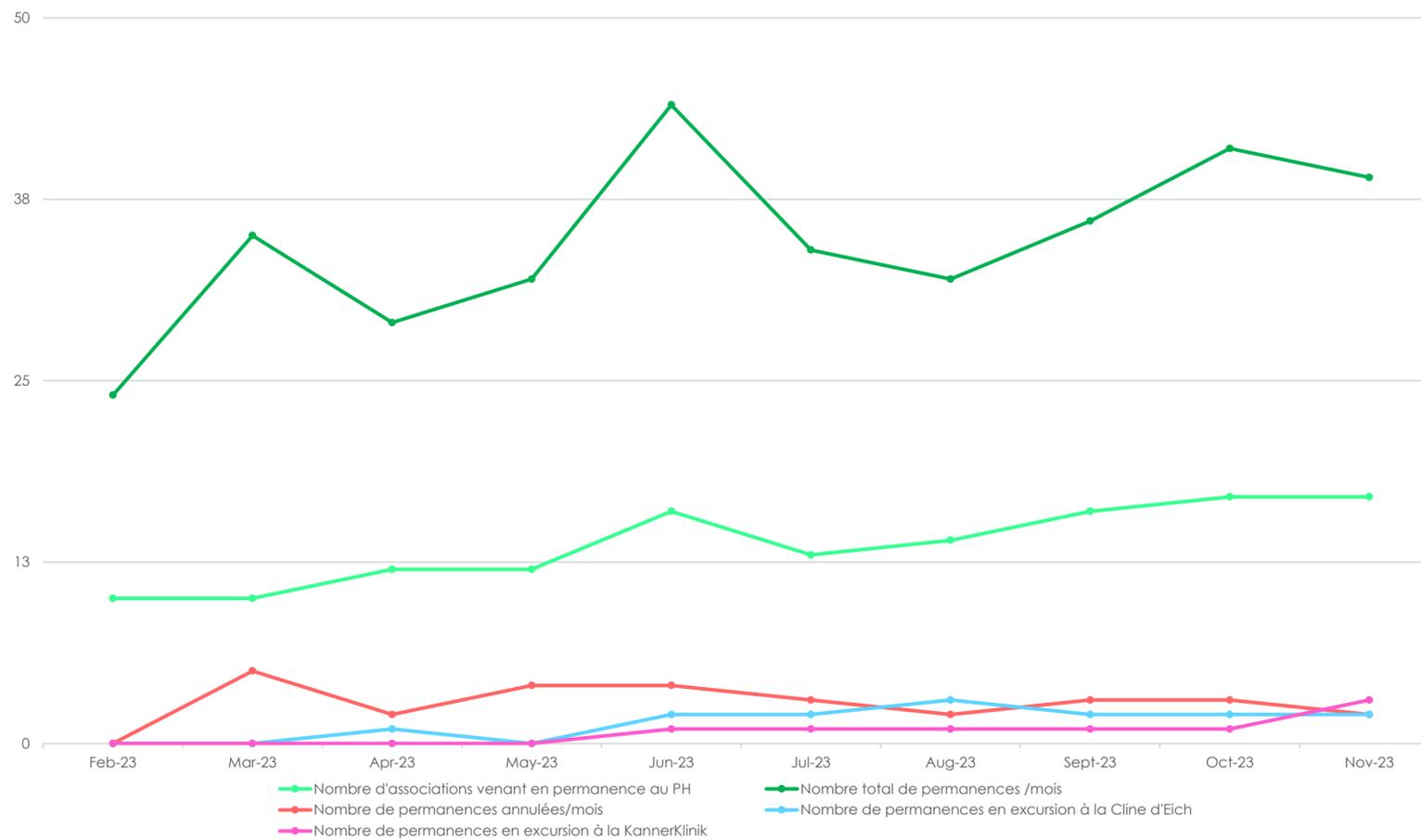
- Patienten House en excursion
- Le patienten House dans les services

Être au plus près du personnel

- Le Speedmeeting entre associations et personnel hospitalier
- CHL-News spécial Associations Patient

PATIENTEN HOUSE BILAN D'UNE PREMIÈRE ANNÉE

Bilan des permanences



- 35 associations partenaires, de nouvelles sont en contact
- 375 permanences ont été assurées par les associations,
- Feed-back et satisfaction exprimée
- Partenariat actif pour les différents événements organisés par le CHL
- Visibilité internationale : visite d'un représentant du gouvernement suédois de l'expérience patient, participation au congrès international du SPX, visite des auditeurs des certifications



CHL
Patienten House



PATIENTEN HOUSE LES ASSOCIATIONS

- ALAN - Maladies Rares Luxembourg
- Afa crohn RCH France
- Ambulanz Wonsch a.s.b.l.
- Association Luxembourgeoise des Intolérants au Gluten
- ALLM - L'Association luxembourgeoise de lutte contre la mucoviscidose
- Amicale des Patients de l'INCCI
- Association des familles ayant un proche atteint de Psychose au Luxembourg asbl
- Association d'Aide aux Personnes Epileptiques
- Association Luxembourg Alzheimer
- Association Spama
- Association Luxembourgeoise des Groupes Sportifs Oncologiques Asbl
- Association Luxembourgeoise des Groupes Sportifs pour Cardiaques
- Association Luxembourgeoise du Diabète et la Maison du Diabète
- Association Luxembourgeoise d'Aide aux Enfants Cardiaques
- Association Nationale des Victimes de la Route
- Blëtz Asbl
- D'Ligue - Santé Mentale
- Den-i asbl - Syndrome de Marfan
- Dialyse Patienten Lëtzebuerg a.s.b.l.
- Don de Moelle a.s.b.l.
- Europa Donna Luxembourg
- Fédération Luxembourgeoise des Associations de Sport de Santé
- Fondation Cancer
- Fondatioun Kriibskrank Kanner
- HörgeschädigtenBeratung - Patients déficients auditifs
- ILCO-LUX
- Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale
- Lipödem Lëtzebuerg asbl
- Luxembourg Allergy Network
- Mäi Wëllen Mäi Wee
- Multiple Sclérose Lëtzebuerg
- Omega 90
- Parkinson Luxembourg a.s.b.l.
- TRISOMIE 21 Lëtzebuerg a.s.b.l.
- Waërtvollt Liewen a.s.b.l.
- Wonschkutsch a.s.b.l.



MERCI



LIVING LAB AU PATIENTEN HOUSE

- Réunion de réflexion et d'échanges (« brainstorming ») qui regroupe différentes parties prenantes afin d'apporter une solution innovante à une problématique commune.
- A l'hôpital, il s'agit de réfléchir, entre différents acteurs « Clés » (patients, associations de patients, proches, soignants, administratifs) à comment améliorer une prise en charge, la communication, les lieux,....
- Plusieurs réunions sur un même thème pour accompagner le déploiement du projet



LIVING LAB



MERCI !