

# Devenir un „hôpital favorable à l'entraide“: Les expériences au Centre hospitalier de Bienne

(E. Melanie Studer)  
webinaire 11 juin 2024

Spitalzentrum  
Centre hospitalier  
Biel-Bienne



- Définitions
- Situation initiale
- Intégration de tout l'hôpital
- Initiation du projet
- Triangle de coopération
- Plan des mesures
- Facteur de succès
- Durabilité des mesures

# Définitions (1/2)

## Groupe d'entraide autogéré

L'entraide autogérée constitue un complément important aux offres médicales et thérapeutiques. Elle favorise les compétences et la responsabilité personnelles et contribue à un système social et de santé moderne. Un groupe d'entraide réunit, sur une base volontaire, des personnes partageant la même situation de vie ou souffrant de la même maladie.

Dans le cadre de rencontres régulières, les membres du groupe se soutiennent mutuellement par empathie et par l'échange d'expériences et de connaissances, ouvrant ainsi de nouvelles perspectives. Accepter de l'aide et apporter de l'aide vont de pair. Liés par une même situation, de nombreux participants ont enfin le sentiment d'être compris. Les groupes d'entraide sont autonomes et s'organisent eux-mêmes. Permettre des échanges fructueux et garantir la confidentialité de ce qui est dit est de la responsabilité de chacun des membres du groupe.

(Source: [L'entraide en bref | Selbsthilfe BE \(infoentraide-be.ch\)](#))

## Centre

Un centre est défini comme une unité interdisciplinaire fournissant des prestations de diagnostic et de traitement du cancer dans le cadre d'une seule et même unité organisationnelle.

(Inspiré de la définition: [reglement-q-label-2024-fr.pdf \(liguecancer.ch\)](#))

# Définitions (2/2)

## Centre Info Entraide

Un centre d'info-entraide informe, consulte et met en contact les patient-es et les groupes, aide à la création des groupes, soutient les groupes d'entraide, promeut l'entraide et propose des salles à louer

Inspiré de: [Home | Selbsthilfe BE \(infoentraide-be.ch\)](https://www.infoentraide-be.ch)

- Le Centre hospitalier Bienne (CHB) a des centres du cancer et des chemins de traitement certifiés (ex ERAS)
- Pour la certification par la Société allemande contre le cancer (DKG) des collaborations avec des groupes d'entraide autogérés sont nécessaires.
- Parti de l'idée que l'hôpital initie/crée des groupes d'entraide autogérés
  - au lieu de signer des collaborations avec des groupes d'entraide autogérés
- Prise de contact avec Info-Entraide BE pour vérifier l'idée
  - Ils nous informe du projet hôpitaux favorables à l'entraide
  - Ils contribuent à la création des groupes
- Situation win – win

- Possibilité de certifier un ou plusieurs centres ou tout l'hôpital.
  - Des chemins de traitement et des centres regroupent plusieurs domaines. Un centre du cancer consiste, p.e. des:
    - diagnostiques: radiologie, laboratoire, pathologie,...
    - opérateurs p.e. gynécologie, chirurgie, urologie
    - oncologie
    - radio-oncologie
    - Soignante-s spécialisé-es qui accompagnent le/la patient-e pendant le chemin de traitement
    - professions psychosociale (service sociale, psychooncologie, aumônerie, palliative care)
- > Conclusion: Comme il y a autant de professions/cliniques/disciplines déjà impliquées > de certifier tout l'hôpital.

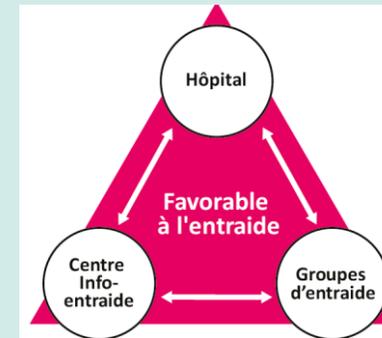
# Initiation

		<u>L'hôpital</u>	<u>L'Info Entraide BE</u>	<u>Groupes d'entraide</u>
<b>1</b>	Initiation par la personne de contact (= situation spéciale à Bienne)	X		
<b>2</b>	Demande auprès du comité directeur d'autoriser le projet ➤ <u>autorisation</u> obtenue	X		
<b>3</b>	Initiation du triangle de coopération		X	
<b>4a</b>	Travail au sein du groupe triangle de coopération	X	X	X
<b>4b</b>	Création des nouveaux groupes d'entraide autogérés (= souhait spécifique de l'hôpital)  À Bienne deux groupes <u>nécessaires</u> : - <u>français</u> - <u>allemand</u>	X ( <u>ensemble</u> )		

# Triangle de coopération (tout l'hôpital)

Dans le triangle de coopération **Hôpital – Centre Info-entraide – Groupes d'entraide**, un catalogue de mesures adaptées pour l'hôpital est élaboré pour mettre en place la mise en œuvre des critères de qualité de manière durable. Suivant les entretiens réguliers dans le cadre du triangle de coopération, les mesures peuvent être adaptées si nécessaire.

Source: Info Entraide Suisse, «Renforcer les compétences en santé grâce aux hôpitaux favorables à l'entraide » page 5



Source: Info Entraide Suisse, «Renforcer les compétences en santé grâce aux hôpitaux favorables à l'entraide » page 5

- Impossible que tous les groupes/diagnoses soient représentés
- Bien expliquer aux groupes du triangle de coopération que leur rôle est en premier de représenter les groupes d'entraide **en général** et pas leur propre groupe
- Néanmoins donner aux groupes la possibilité de participer aux événements qui les concernent directement et garantir l'équilibre entre les groupes
- Parfois difficile pour les groupes de donner un feedback car ne connaissent pas assez la situation/processus intern-es et les possibilités/limites
- Parfois les différentes représentant-es ont différents avis

# Plan des mesures

Critères de qualité	Mesures (*obligatoire pour le certificat)	Mise en œuvre des mesures (y compris responsabilités et délais)
<p><b>1) La présentation de l'entraide autogérée par les participant·e·s à l'entraide eux-mêmes est rendue possible.</b></p>	<p><b>Visibilité de l'entraide</b> autogérée à l'entrée de l'hôpital et/ou dans les espaces publics des services*.</p>	<p>Poster de l'Info Entraide dans les coins d'attente</p> 
	<p>L'entraide est mentionnée sous une forme appropriée sur <b>le site Internet*</b>.</p>	<p><u>Partenariat:</u> <a href="#">Centre hospitalier Bienne [Partenariats] (centre-hospitalier-bienne.ch)</a></p> <p>Communiqués <u>médias</u>:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>Date: 10.10.2022 <b>L'entraide, ça vous parle?</b></p> </div>
	<p>Autres :</p>	<p>Pour des groupes d'entraide autogérés une salle est disponible les soirs à l'hôpital.</p>

Actuellement participation/création de plus de 30 groupes possible

Actuellement utilisé par:

- Cancer de l'intestin
- Triangle de coopération

De plus beaucoup de mesures concernant une discipline spécifique, une clinique, un chemin de traitement ou un ou plusieurs centres ont été mis en place

# Plan des mesures

2) Les patients et leurs proches sont informés au moment approprié au sujet de la possibilité de participer à un groupe d'entraide.

Du matériel d'information sur l'entraide est remis aux personnes concernées/à leurs proches à un moment approprié\*.

L'accueil des patients distribue la carte d'info de l'Info Entraide BE aux patients



En plus on a plusieurs flyers/cartes d'info pour des groupes spécifiques qui sont distribués pendant des consultations par les soignant-es spécialisé-es, ou par les médecin-es.

Autres :

2024 (planifié) : 2/an stand par l'info Entraide dans le restaurant pour sensibiliser le personnel encore plus pour l'Info Entraide. L'objectif est que les cliniques distribuent d'une manière encore plus active des flyers. Dans les centres cela fonctionne très bien.

Par exemple:

- Cancer du sein (par soignante spécialisée dans le centre du sein) (classeurs), vivre comme avant
- Cancer de l'intestin (par soignante spécialisée dans le centre de l'intestin (dossiers)
- aphasie: par logopédie
- Incontinence (4 groupes): médecins et soignantes
- Proches (soignant-es spécialisé-es de l'oncologie)

<p><b>3) L'hôpital informe en interne et en externe de la coopération avec l'entraide autogérée.</b></p>	<p><b>La coopération avec l'entraide est signalée</b> via les canaux de communication de l'hôpital*</p>	<p>Message intranet</p> <p>Le journal du Centre hospitalier Bienne <u>interview</u> avec l'info Entraide (Corinne Affolter, directrice de l'Info Entraide BE et Pia Wegmüller, conseillère au centre biennois de l'Info Entraide)</p>
	<p>Information adressée au public au sens large (communiqués de presse au sujet de la coopération) ainsi qu'aux organisations professionnelles.</p>	<p>Communiqué média:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>Date: 10.10.2022 <b>L'entraide, ça vous parle?</b></p> </div>
	<p>Autres :</p>	

# Plan des mesures

<b>4) Une personne de contact pour l'entraide autogérée est désignée et disponible dans l'hôpital. Ses coordonnées sont accessibles au personnel et aux patients.</b>	<b>Une personne de contact pour l'entraide</b> est désignée, y compris une solution de suppléance*.	Important que la personne ait un rôle qui permette l'accès à tout l'hôpital. Responsable certifications centres Responsable du développement de la qualité
	Présentation du/de la personne de contact pour l'entraide autogérée avec ses tâches et ses coordonnées <b>dans les canaux de communication internes*</b> .	Message initiale sous « nouvelles importantes ». Coordonnés sur l'ancienne site. Actuellement en vérification si on pouvait créer une page Info-Entraide dans le nouvel intranet.
	Autres :	

# Plan des mesures

5) Un échange régulier d'informations et d'expériences entre les groupes d'entraide, le centre Info-entraide et l'hôpital est organisé.

**Intégrer le savoir expérientiel des personnes concernées/des proches** issus des groupes d'entraide\*.

Cercle de qualité psychosociale avec participation de l'Info Entraide BE et des patient-es des groupes d'Info Entraide.

Évènement public avec présence des représentants des groupes d'entraide autogérés.

Un évènement dédié uniquement au sujet des groupes d'entraide autogérés.



**Discussions régulières sur l'avancement de la mise en œuvre des mesures dans le triangle de coopération** hôpital - centre d'entraide - groupes d'entraide\*.

Les réunions du triangle de coopération ont eu lieu de manière régulière.

Autres :

- Groupes d'entraide: (5 participants):
- stoma
  - prostate
  - lichen scléreux
  - aphasie (proche)
  - parkinson



# Plan des mesures

Centre info entraide,  
intestin, (sein) 

	Intégrer des personnes concernées / des proches dans le management de qualité (par exemple dans les cercles de qualité de l'hôpital)	Cercle de qualité psychosociale avec participation de l'Info Entraide BE et des patient-es des groupes d'Info Entraide.
	Intégrer des personnes concernées / des proches dans le processus de gestion des plaintes	
<p><b>6) La participation des groupes d'entraide à cette démarche est rendue possible.</b></p>	Intégrer des personnes concernées / des proches à des événements destinés au grand public	<p>Evènement public avec présence des représentants des groupes d'entraide autogérés.</p> <p>Un évènement dédié uniquement au sujet des groupes d'entraide autogérés.</p> 
	Intégrer des groupes d'entraide lors de manifestations thématiques spécifiques en tant que témoins/conférenciers au sujet de l'expertise de l'expérience	<u>évènements</u> publiques de l'hôpital > contacter les groupes d'entraide autogérées (brochure ou stand ou exposé)
	Autres :	

plusieurs possibilités

1. évènement planifié par le marketing dans leur plan de l'année. Puis contacte avec les groupes correspondants pour demander des flyers ou être sur site (e.g. fragile, ligue pulmonaire, etc).
2. grand évènement planifié par l'hôpital (rare) e.g. journées biennoises de tumeur (avec stand pour le centre d'info entraide, le groupe stoma, le groupe intestin, vivre comme avant (sein))
3. évènement initié par les centres et avec flyers (chaque année)
4. évènement initié que pour l'entraide (rare) (voir à gauche)
5. évènement initié/demandé par patient-e (rare). p.e. épilepsie. À l'interne il y existait une idée similaire.



# Plan des mesures

En collaboration avec  
Epi suisse

S. Manser, Conseillère met des  
brochures et carte de visites

En collaboration avec société  
suisse de la sclérose en plaques

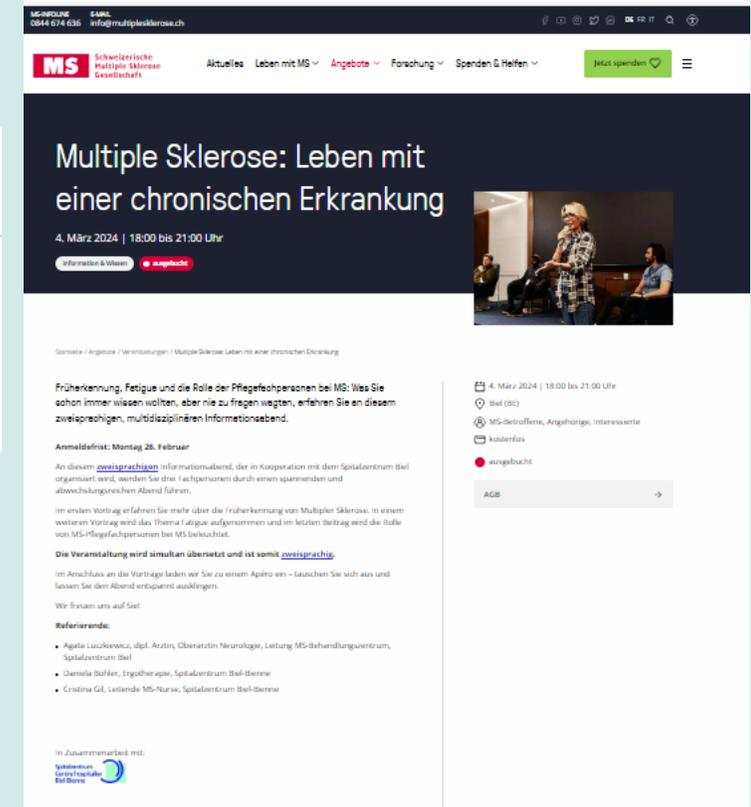
Lundi, 11 septembre 2023  
**Dépister le cancer du sein – pourquoi la mammographie fait sens**  
Dr med. Ursula Tesche, médecin adjointe radiologie  
**Prise en charge du cancer du sein: pourquoi privilégier un Centre du sein**  
Dr med. Jérôme Mathis, médecin-chef clinique de gynécologie et obstétrique

Jeudi, 9 novembre 2023,  
18h00 – 20h00, Centre hospitalier  
Bienne (restaurant)  
**Epilepsie: une maladie chronique**  
PD Dr med. Frédéric Zubler, médecin adjoint, Dr med. Katharina Fuhrer, médecin adjointe, neurologie CHB; Dr med. Carolin Schäfer, Prof. Dr med. Maxime Baud, clinique universitaire de neurologie, Hôpital de l'île  
**En collaboration avec la Ligue suisse contre l'épilepsie et episuisse**

Lundi, 13 novembre 2023  
**La maladie d'Alzheimer est-elle bientôt guérissable? Qu'attendre des nouveaux traitements?**  
Dr med. Hans Pihan, médecin-chef neurologie, Memory Clinic CHB

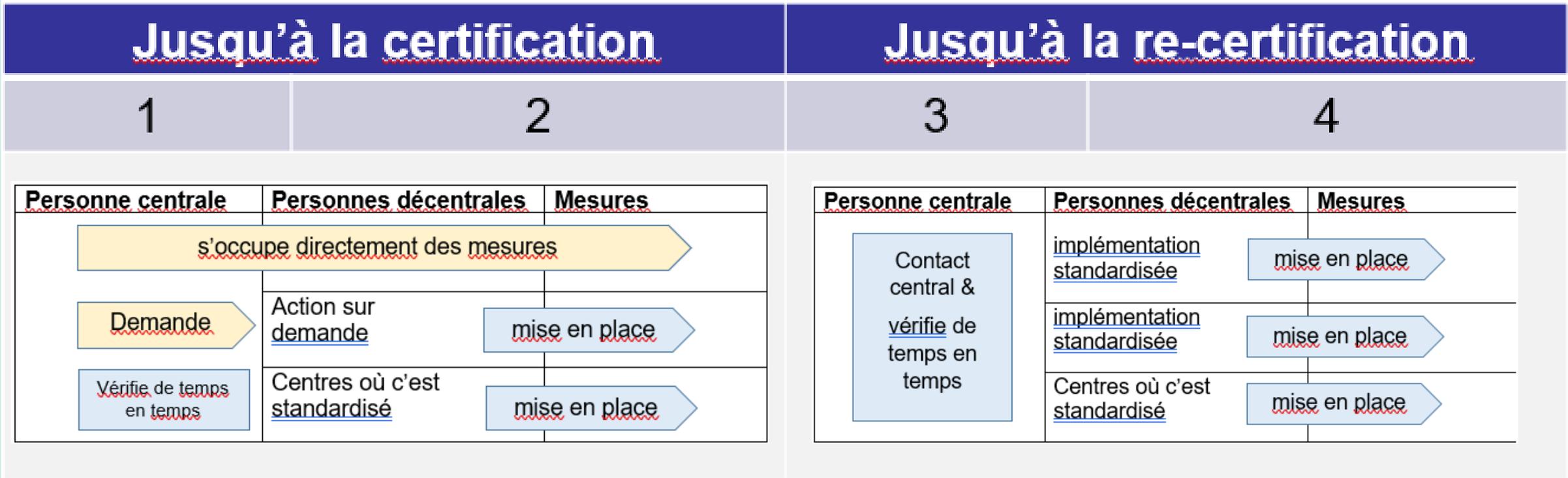
**Thema:** COPD: Vom Raucherhusten zur Raucherlunge ... ein kurzer Weg  
**Referent:** Dr. med. Daniele Marino, Chefarzt Pneumologie  
**Was:** Informationsabend für Betroffene und Interessierte.  
**Wann:** Montag, 11. März 2024, 18.30 Uhr - 19.30 Uhr  
**Wo:** Residenz Au Lac, Aarbergstrasse 54, 2503 Biel  
**Teilnahme:** Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme. Eine Anmeldung via Anmeldeformular ist erwünscht.  
Freundliche Grüsse

Montag, 11 décembre 2023  
**Prostate, virilité et planning familial – questions fréquentes pour un urologue**  
Prof. Dr med. Roland Seiler-Blarer, médecin-chef urologie, Dr med. Sandro Lütolf, chef de clinique urologie



# Facteurs de succès (tout l'hôpital)

- Support du comité directeur
- Personne de contact motivée et avec accès à tous les domaines
- Bonne entente entre l'hôpital, l'Info Entraide et les groupes
  
- Respect des possibilités et des limites; pragmatisme et persistance
  
- Créer une base, puis l'élargir:
  - Pour employé-es: Intranet, journal interne > Recertification: Stand, easylearn
  - Groupes d'entraide autogérés: participation (anonyme si souhaité) au cercle de qualité et à d'autres événements. Plus tard ont le courage de contribuer aux discussions
  - Pour le public: mettre des brochures (ou stand/exposé) pendant des événements publics, mettre le reste des brochures dans les salles d'attente (toujours obtenir le okay du médecin-e cadre)
  
- Utiliser des synergies (p.e. certification et info entraide)
  
- Indiquer sur l'organigramme les cliniques qui font parti d'un ou de plusieurs centres



<u>Jusqu'à la certification</u>		<u>Jusqu'à la re-certification</u>	
1	2	3	4
<b><u>PUSH</u></b>			<b><u>Le souhait: PULL</u></b>
<u>Initier des mesures</u>	<u>mesures en place depuis au moins une année</u>	<b><u>Développer un plan qui garantit la durabilité</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Observer le développement</u></li> <li>- <u>Continuer les mesures (les adapter peut-être)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Approfondir les mesures</u></li> </ul> </li> <li>- <u>Rajouter des mesures</u></li> <li>- <u>Encourager l'activisme décentral (et quand-même garder une personne centrale)</u></li> </ul>	<u>domaines demandent pro-activement l'intégration d'info entraide</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>vérifient le stock des brochures</u></li> <li>- <u>demandent une participation aux groupes lors aux évènements</u></li> <li>- <u>mettent en place des formations pour le personnel</u></li> <li>- <u>communiquent les actions</u></li> </ul>

## médecins de famille / suivi médical

brochures dans les salles  
d'attentes

Ce n'est généralement  
qu'après le traitement que le/la  
patient-e est prête à  
considérer une participation  
éventuelle dans un groupe

## prévention

p.e. évènements publics avec  
l'Info Entraide

Patient-e potentiel-le apprend  
l'existence des groupes

## traitement à l'hôpital

- brochures dans les salles d'attentes
- infos données par les soignant-es spécialisé-es  
sur les groupes d'entraide autogérés

Patient-e souvent trop préoccupé-e par  
le traitement

- **certifications** par la Société allemande contre le cancer (DKG)
  - obligatoire de travailler avec des groupes d'info entraide
- **diminution des demandes envers le coeur de métiers**
  - les participants sont en mesure de trouver les réponses à leurs questions entre-eux
  - gain de temps des professionnels de santé
- **positionnement de l'hôpital**
  - patient-es des autres hôpitaux participent aussi aux groupes
- **feedback direct des patient-es**
  - actuellement plutôt lié aux aspects organisationnels et pas encore aux traitements
- Demande actuelle auprès de Hplus pour que l'info-entraide soit accepté comme **mesure d'amélioration en lien avec le contrat de qualité**

[www.centre-hospitalier-bienne.ch](http://www.centre-hospitalier-bienne.ch)