



La voie vers le certificat «hôpital favorable à l'entraide»

1. Le certificat «hôpital favorable à l'entraide».

Description

Le projet Renforcer les compétences en santé grâce à des hôpitaux favorables à l'entraide permet de promouvoir l'entraide autogérée comme complément à l'hospitalisation et aux soins de suivi.

Afin de garantir cette collaboration entre l'hôpital et l'entraide à long terme, une convention de coopération doit être signée entre l'hôpital et le Centre Info-entraide régional. Sur la base de la convention de coopération, un catalogue de mesures spécifiques à l'hôpital est élaboré et mis en œuvre. Dans ce cadre, les participants des groupes d'entraide sont impliqués en tant que troisième partenaire dans le «triangle de coopération» sur un pied d'égalité.

Pour que l'objectif de cette coopération puisse être atteint, six critères de qualité ont été élaborés par des spécialistes et personnes concernées. Outre certaines mesures obligatoires, les partenaires définissent eux-mêmes les mesures adaptées à l'hôpital pour la mise en œuvre des critères de qualité. Les mesures visant à être favorables à l'entraide doivent être à **bas seuil, réalisables et reconnaissables**, ainsi qu'**accessibles et vérifiables**.

Pourquoi un certificat?

Le certificat permet de reconnaître l'engagement de l'hôpital en matière de promotion de l'entraide autogérée. Cet engagement est durablement ancré dans l'hôpital. Le certificat renforce la confiance et garantit la qualité.

Décernement et révision

Le certificat est décerné et révisé par la Fondation nationale Info-Entraide Suisse
www.infoentraidesuisse.ch

2. Conditions d'obtention du certificat

Les critères de qualité

1. La présentation de l'entraide autogérée par les participant-e-s à l'entraide eux-mêmes est rendue possible.
2. Les patients et leurs proches sont informés au moment approprié au sujet de la possibilité de participer à un groupe d'entraide.

3. L'hôpital informe en interne et en externe de la coopération avec l'entraide autogérée.
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.
5. Un échange régulier d'informations et d'expériences entre les groupes d'entraide, le centre Info-entraide et l'hôpital est organisé.
6. La participation des groupes d'entraide à cette démarche est rendue possible.

Conditions d'obtention du certificat

Un hôpital peut, en accord avec le Centre Info-entraide régional et en remplissant les critères suivants, demander le certificat à Info-Entraide Suisse:

- Il existe une convention de coopération avec un centre d'entraide, signée par des personnes responsables au niveau stratégique de l'hôpital.
- Satisfaire aux six critères de qualité par des mesures appropriées.
- Au minimum, les mesures suivantes doivent être impérativement remplies et mises en œuvre dans toutes les sous-unités rattachées à l'unité organisationnelle distinguée:
 - Visibilité de l'entraide à l'entrée de l'hôpital et/ou dans les espaces publics des services.
 - L'entraide est mentionnée sous une forme appropriée sur le site Internet.
 - Du matériel d'information sur l'entraide est remis aux personnes concernées/à leurs proches à un moment approprié.
 - La coopération avec l'entraide est signalée via les canaux de communication de l'hôpital.
 - Une personne de contact pour l'entraide est désignée, y compris une solution de suppléance.
 - Présentation du/de la personne de contact pour l'entraide autogérée avec ses tâches et ses coordonnées dans les canaux de communication internes.
 - Intégrer le savoir expérientiel des personnes concernées/des proches issus des groupes d'entraide.

- 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 mesures sont mises en œuvre avec succès pendant au moins un an.
- La certification sur le degré d'aboutissement et de mise en application des mesures est attestée par le Centre Info-Entraide régional et les représentant·e·s des groupes d'entraide / les proches, à hauteur de minimum 50 %.
- Il faut garantir que les groupes d'entraide (personnes concernées/proches) soient représentés dans le projet sur un pied d'égalité.
- Tous les documents indiqués dans la liste de contrôle doivent être remis.

3. Processus de distinction

Étapes jusqu'à la demande de certificat

1. Convention de coopération

Une convention de coopération est conclue entre l'hôpital et un centre Info-entraide régional.

2. Catalogue de mesures et mise en œuvre pendant au moins un an

Un plan de mesures est élaboré et mis en œuvre dans le triangle de coopération hôpital – centre d'entraide – groupes d'entraide. Les mesures sont mises en œuvre avec succès pendant au moins un an.

3. Évaluation dans le triangle de coopération et rapport

Une «discussion structurée» est organisée dans le triangle de coopération et documentée au moyen du formulaire prévu à cet effet (voir annexes 2a, b, c). Le Centre Info-Entraide régional le complète cela par un bref rapport sur la mise en œuvre de la coopération en partenariat sur un pied d'égalité (voir annexe 3).

4. Dépôt des documents suivants auprès Info-Entraide Suisse:

- Copie de la convention de coopération
- Copie du catalogue de mesures (si non intégré dans la convention de coopération)
- Coordonnées des personnes de contact responsables (annexe 1)
- Documentation de la discussion structurée (annexes 2a, b, c)
- Description écrite par le Centre régional Info-Entraide de la manière dont la coopération sur un pied d'égalité est garantie (annexe 3).
- Liste de contrôle (annexe 4)

Ces documents doivent être présentés comme suit:

1x sous forme imprimée à:

Selbsthilfe Schweiz, Laufenstrasse 12, 4053 Bâle

1x sous forme électronique à info@selbsthilfeschweiz.ch

Révision de la demande et distinction du certificat

Après le dépôt de tous les documents auprès d'Info-Entraide Suisse, leur exhaustivité est généralement vérifiée dans un délai de deux semaines. Les dossiers complets sont vérifiés dans un délai maximum de six semaines afin de s'assurer que les conditions mentionnées au point 2 pour l'obtention du certificat sont remplies.

La décision finale concernant l'obtention du certificat sur la base des documents soumis incombe à Info-Entraide Suisse.

Ensuite, l'hôpital est informé par écrit de la distinction ou non du certificat et une réponse écrite détaillée lui est envoyée.

Le document avec le certificat est établi par Info-Entraide Suisse et peut être remis dans le cadre d'une cérémonie (si l'hôpital le souhaite) ou être envoyé par courrier. En outre, l'hôpital reçoit le logo «favorable à l'entraide» sous forme électronique et sous forme d'autocollant.

Validité du certificat

Le certificat est valable deux ans. Ensuite, il est possible de demander une nouvelle distinction.

Le processus de demande de re-distinction est décrit séparément.

Annexes:

Annexe 1: Formulaire coordonnées de la personne responsable de l'entraide

Annexe 2 a, b, c: Formulaire discussion structuré pour l'hôpital, le centre d'Info-entraide et le(s) groupe(s) d'entraide

Annexe 3: Description écrite par le centre Info-entraide régional de la manière dont la coopération sur un pied d'égalité est garantie.

Annexe 4: Liste de contrôle pour la remise des documents

Plus d'informations sur le projet

www.hopital-et-groupesdentraide.ch

Gestion et coordination de projets nationaux

Info-Entraide Suisse

Laufenstrasse 12

4053 Bâle

Tél. 061 333 86 01

hopitaux@infoentraidesuisse.ch

Mise en œuvre de projets régionaux

Le projet est mis en œuvre par les centres régionaux d'entraide: www.infoentraidesuisse.ch/regions



INFOENTRAIDESUISSE