



le partenariat en santé

Clarification des définitions des différents types d'acteurs dans
les établissements de santé

Représentant des usagers

Il est le porteur de la parole des usagers du système de santé, garant du respect de leurs droits et de leurs intérêts. Il siège dans les instances et commissions au sein desquelles il est mandaté et est membre d'une association d'usagers du système de santé agréée.

Il veille à la bonne application des droits des patients et à la qualité . Il participe à :

- l'analyse des plaintes, réclamations
- aux retours des questionnaires de satisfaction, en lien avec la direction qualité

Bénévole des associations

Il est membre d'une association qui a une convention avec l'hôpital.
Cette condition incontournable permet de garantir pour le bénévole et pour l'hôpital la contractualisation d'une assurance et par conséquent une « couverture » dans le cadre du bénévolat.

De nombreuses associations présentes dans les hôpitaux proposent, pour leurs membres, des formations ayant pour but de mieux appréhender les réalités du milieu hospitalier et de faciliter ainsi l'action de leurs intervenants au sein des services pour une meilleure collaboration.

Les missions sont variées :

- Visites en chambre
- Faire la lecture
- Proposer des activités ludiques : Scrabble, jeux de cartes etc.
- Participer à des ateliers d'activités manuelles, culturelles
- Ecouter sans juger
- Donner confiance

Il peut être amené à intervenir auprès de différents publics:

- Visites de personnes âgées vivant en hébergement collectif
- Accompagnement de personnes en situation d'handicap moteur
- Visites d'enfants hospitalisés
- Visites de patients en fin de vie
- Visites de personnes en soins palliatifs

Pair aidant(e) familial(e)

Il s'agit d'un aidant qui accompagne un proche dans sa situation de handicap.

Il peut l'accompagner dans tous les gestes de la vie quotidienne (lever, coucher, gestion des rendez médicaux, l'alimentation).

Par son expérience , le pair aidant peut aussi aider d'autres familles sur les aspects de la vie quotidienne.

Médiateur santé pair

Le Médiateur de Santé-Pair (MSP) participe à l'accompagnement, au soutien et à l'orientation des personnes au sein d'une équipe pluridisciplinaire en s'appuyant sur son parcours personnel de rétablissement de troubles psychiques et son expérience des services de santé mentale.

« Un pair aidant/médiateur de santé pair est une personne en capacité d'utiliser son vécu personnel de la maladie et son parcours de rétablissement, au sein d'une équipe pluridisciplinaire de psychiatrie et de santé mentale, pour contribuer positivement et de manière professionnelle au projet de soin, de vie et d'autonomisation des personnes prises en charge et/ou accompagnées. »

Patient ressource

Il s'agit d'un patient ayant acquis à travers son parcours de soin , un savoir expérientiel . Ce savoir leur permet de développer un véritable partenariat avec les soignants et de pouvoir ainsi discuter leur propositions de soins.

L'équipe médicale lui adresse des malades pour témoigner ,soutenir et renforcer les apprentissages .

Il peut servir de "médiateur de la relation" entre les patients et les soignants.

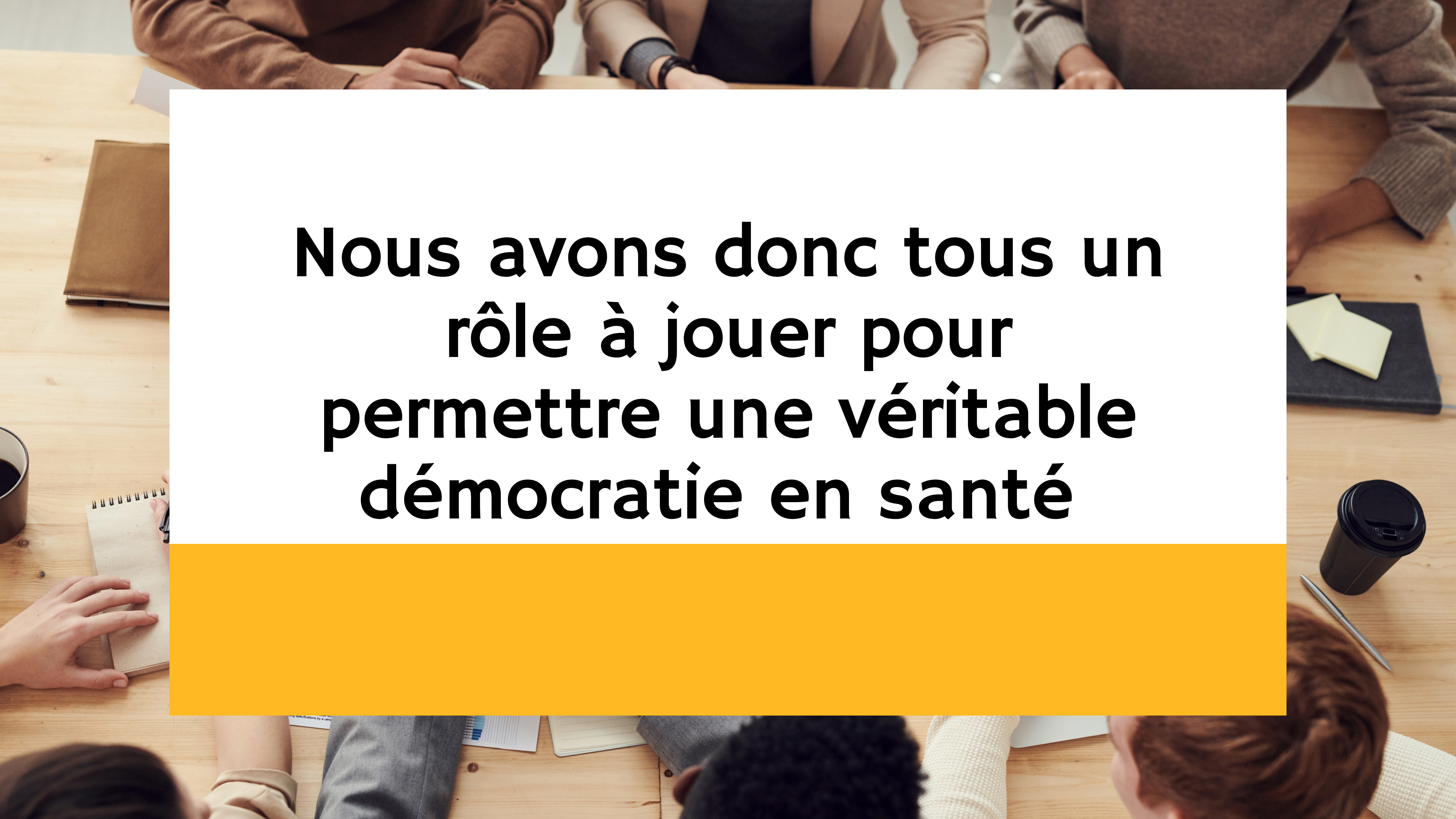
Aucune formation n'est nécessaire . Toutefois dans la pratique, il peut apprendre des outils de communication et de dialogue afin d'acquérir cette posture de patient ressource , dans le but d'accompagner avec son savoir expérientiel d'autres patients en vue de les aider à mieux vivre leur maladie.

Patient partenaire (~~expert~~)

Le terme de partenaire sera préféré au terme d'expert car cette notion d'expertise implique une idée de supériorité . Or nous sommes ici , plus dans l'idée d'une co- construction avec le personnel de santé .

Il s'agit d'une personne atteinte d'une maladie chronique , qui a la volonté de s'impliquer auprès d'autres personnes atteinte d'une maladie. Il a du recul sur sa maladie et a aptitude de communication. Il est également formé à l'éducation thérapeutique.

Il souhaite transformer l'expérience vécue en enseignement pour autrui et participer à la construction de connaissances et à la construction de l'expertise collective en santé .

A group of people are seated around a light-colored wooden table, engaged in a meeting. The scene is captured from a high angle, showing their hands and arms as they interact with documents and notebooks. A prominent white rectangular box is centered over the image, containing the main text. The background shows various items on the table, including a spiral notebook, a pen, and a coffee cup.

**Nous avons donc tous un
rôle à jouer pour
permettre une véritable
démocratie en santé**

Pour en savoir plus

1. Haute Autorité de Santé - Soutenir et Encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire- Synthèse, 2020.
2. Haute Autorité de Santé -Renforcer la reconnaissance sociale des usagers pour leur engagement et leur participation dans les secteurs social, médico - social et sanitaire - Guide, 2023.
3. France Assos Santé Occitanie- Usagers partenaires en santé - L'avenir du soin - Guide,2023