

## FICHE DE MISSIONS - PATIENT PARTENAIRE

### CONTEXTE

Le Centre Hospitalier d'Avignon est le premier acteur de santé du département de Vaucluse et l'établissement support du Groupement Hospitalier du Territoire qui comprend 11 établissements hospitaliers publics. Fort de ses 959 lits et places, développant un panel très large d'activités de soins de proximité et de recours organisé en 10 pôles cliniques et médicotechniques, il est également le premier employeur du département avec 3600 collaborateurs dans plus de 100 métiers.

Le projet stratégique de l'établissement comporte un important programme de travaux d'extension et de modernisation TERRAH portant sur 400 lits, et des services comme la réanimation, les urgences et la dialyse. Il met également l'accent sur le développement de l'offre de soins sur le territoire, la recherche et l'innovation, la transformation de la gouvernance et la responsabilité sociale et environnementale des organisations.

Dans le cadre du développement d'une démarche structurée autour de l'expérience patient, le Centre Hospitalier d'Avignon met en place une Cellule Expérience Patient, en cohérence avec les orientations nationales, régionales et institutionnelles, pour intégrer de manière transversale le point de vue et le vécu des patients dans les démarches de qualité, les projets institutionnels, les parcours de soins et la gouvernance de l'établissement.

Le projet s'appuie sur l'intervention de patients partenaires au sein des services de soins en lien avec des patients experts. Ces interventions s'inscrivent dans une démarche de partenariat avec les usagers, visant à améliorer la qualité de l'accompagnement, à renforcer la prise en compte du vécu patient et à soutenir les personnes tout au long de leur parcours de santé.

### DEFINITION DU ROLE

Le patient partenaire est une personne ayant bénéficié d'un dispositif de soins et disposant d'un recul suffisant sur son parcours de santé, lui permettant de mobiliser son expérience vécue au bénéfice d'autres patients et des équipes. Le patient partenaire intervient au niveau opérationnel, en appui des équipes, principalement dans les services concernés par les maladies chroniques ou les parcours de soins complexes de manière ponctuelle et ciblée. En tant que bénévole au sein des services de soins, il contribue dans une perspective de pair-aidance au soutien relationnel et à l'amélioration des pratiques sans se substituer aux professionnels de santé.

### MISSIONS

- 1. Assurer des missions de pair-aidance auprès des patients en présentiel et en visio**
  - Il partage le vécu de la maladie et soutient d'autres patients dans une logique d'étayage pair à pair, afin de les aider à mieux vivre leur prise en charge.
  - Il oriente les patients vers les ressources adaptées et partage la documentation et l'information avec les professionnels concernés.
  - Il participe à l'accompagnement des personnes dans leur parcours de santé, notamment en :
    - apportant un soutien relationnel,
    - favorisant l'identification réciproque par le partage d'expérience,
    - aidant les patients à définir et atteindre leurs objectifs en lien avec leur projet de vie et de soins,
    - facilitant leur intégration dans des groupes d'entraide, des dispositifs de soutien existants ou des associations
- 2. Assurer un contact privilégié avec les équipes médico-soignante**
  - Il participe à des actions éducatives, d'ateliers de pair-aidance avec un professionnel de santé ou un patient expert.
  - Il partage son expérience avec l'équipe médico-soignante afin de contribuer à l'amélioration des pratiques professionnelles et donne son avis sur de nouvelles approches, en apportant un regard patient.
  - Il participe, sur invitation, aux réunions d'équipes et communique ses observations personnelles, en apportant une compréhension complémentaire des besoins et attentes des patients.

---

## PROFIL ET COMPETENCES

---

**Expérience et savoirs expérientiels :**

- Utilisation antérieure d'un dispositif de soins en santé en tant que patient, avec un recul suffisant sur son parcours de soins.

**Compétences et savoir-être :**

- Capacité à organiser son activité et à gérer son emploi du temps.
- Capacité de synthèse et de restitution des observations et entretiens.
- Intérêt marqué pour la relation d'aide et l'accompagnement des personnes.
- Ecoute active et relation d'aide.
- Respect du secret professionnel.

---

## MOYENS MIS A DISPOSITION

---

- Statut : Bénévole
- Participation possible aux frais de transport
- Appui et coordination assurés par la Cellule Expérience Patient, en lien avec les patients experts et le cadre supérieur de santé, coordonnateur de la cellule et les représentants des usagers.
- Accès aux espaces nécessaires à l'exercice des missions dans les services, selon les modalités définies en équipes.
- Accès aux outils de coordination, de transmissions d'information, de synthèse d'entretiens individuels

---

## PERIMETRE D'INTERVENTION

---

- Interventions réalisées sur invitation des équipes, des patients experts ou de la cellule Expérience Patient.
- Actions ciblées et ponctuelles, définies en amont avec les professionnels concernés.
- Interventions exclusivement au niveau opérationnel, sans rôle décisionnel ni substitution aux professionnels de santé.
- Inscription des actions dans un cadre sécurisé, respectueux de la confidentialité, et intégré à une démarche de suivi et d'évaluation du dispositif.

---

## RELATIONS FONCTIONNELLES

---

**Relations fonctionnelles :**

- Direction
- Patient Expert
- Cadre supérieur de santé coordonnateur de la cellule
- Equipes médico-soignantes
- Patients

→ Pour candidater : [direction@ch-avignon.fr](mailto:direction@ch-avignon.fr)