

FICHE DE POSTE - PATIENT EXPERT

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. Cette cellule vise à 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 le recrutement de patients experts, disposant d'une expérience approfondie du parcours de soins et formés à la mobilisation de leur savoir expérientiel au service de l'amélioration des pratiques professionnelles et des patients.

DEFINITION DU ROLE

Le patient expert est une personne ayant traversé un parcours de soins complexe, disposant d'un recul suffisant sur son expérience de patient, et ayant valorisé cette expérience par une formation universitaire diplômante (DU Patient expert).

Intégré au sein de l'établissement, le patient expert intervient de manière transversale, sur invitation, aux niveaux tactique et stratégique, en appui de la gouvernance, des démarches qualité et de la coordination de la Cellule Expérience Patient. Il apporte une perspective patient structurée, complémentaire des expertises professionnelles, dans une logique de partenariat et de co-construction.

MISSIONS

- Contribution à la gouvernance et aux orientations stratégiques** *(sur invitation de la gouvernance)*
 - Il participe à la réflexion sur les orientations stratégiques de l'établissement, les processus décisionnels et les transformations organisationnelles, en apportant une perspective « patient ».
 - Il participe, sur invitation, aux instances institutionnelles, en lien avec le projet expérience patient.
 - Il contribue à l'acculturation des professionnels de santé à l'expérience patient
 - Il participe à des actions d'information à destination des patients et/ou des professionnels.
 - Il contribue au déploiement et au suivi du projet des usagers
- Contribution aux projets et analyses de parcours patient en participant à la démarche qualité et la formation** *(sur invitation de la direction qualité sécurité des soins et de la gouvernance des pôles)*
 - Il facilite les relations et les dynamiques de soins et de services pour renforcer le partenariat avec les patients et participe aux actions éducatives de ses pairs.
 - Il participe à l'analyse des situations à risque avec les professionnels dans le cadre des démarches qualité.
 - Il réalise des retours d'expériences auprès des équipes soignantes.
 - Il favorise le partage de l'expérience patient grâce à des focus group
 - Il participe à l'amélioration de prises en charge spécifiques et porte témoignage auprès des étudiants au sein d'instituts de formation.

3. **Participation à l'animation de la cellule d'Expérience patient** *(en lien avec le cadre supérieur de santé)*
- Il sensibilise, anime et structure le réseau des patients partenaires.
 - Il sensibilise les professionnels et les patients et leurs aidants au rôle de patient expert et partenaire.
 - Il participe à l'orientation des patients vers les ETP ville-hôpital.
 - Il tisse et entretient des réseaux de patients en lien avec la ville (autres établissements, associations de patients).
 - Il participe à la veille documentaire et à des journées ponctuelles de sensibilisation et formations en lien avec son activité (IFE, journée expérience patient).

PROFIL ET COMPETENCES

Profil :

- Titulaire d'un Diplôme Universitaire de patient expert (Montpellier, Marseille, Paris, Grenoble etc.)
- Expérience antérieure significative du système de soins en tant que patient, avec un recul suffisant sur son parcours de soins
- Expérience de conception, de pilotage, de mise en œuvre et d'évaluation de projets, de travail en équipe.

Compétences :

- Capacité à comprendre et intégrer les enjeux stratégiques, institutionnels, organisationnels, éthique, liés à une démarche de partenariat patient,
- Aisance relationnelle, posture réflexive, écoute active.
- Capacité à animer des réunions, des groupes de travail.
- Capacités à organiser son travail et à s'inscrire dans une dynamique de collaboration.
- Capacités rédactionnelles, d'analyse et de synthèse et transmissions de savoirs expérientiels.
- Respect du secret professionnel

Connaissances :

- Connaissances du fonctionnement du système hospitalier.
- Connaissances sur les droits des usagers et en éthique déontologique.
- Connaissance en qualité/ gestion des risques.

MOYENS MIS A DISPOSITION

- Statut : temps partiel.
- Contrat à durée déterminée (CDD) d'un an, renouvelable sous réserve de la reconduction du financement par l'Agence régionale de santé (ARS).
- Salaire prévisionnel : 13€ net/heure garanti.
- Appui et coordination assuré par le cadre supérieur de santé coordonnateur de la cellule.
- Accès aux espaces institutionnels nécessaire à l'exercice des missions (instances, groupes de travail).
- Outils de suivi et de traçabilité des interventions définis dans le cadre de la Cellule Expérience Patient.

PERIMETRE D'INTERVENTION

- Interventions réalisées sur invitation de la gouvernance.
- Actions menées en transversal auprès des équipes et des patients.
- Modalités d'interventions définies en amont avec les acteurs concernés.
- Inscription des actions dans une démarche de suivi, d'évaluation et d'amélioration continue.
- Dimension territoriale du projet et déplacements ponctuels possibles dans le GHT

RELATIONS HIERARCHIQUE ET FONCTIONNELLE

Relation hiérarchique : Direction (Direction générale, Directions des soins, Direction qualité et sécurité des soins, Direction des relations avec les usagers)

Relations fonctionnelles :

Gouvernance : Directions, CSS en charge de la coordination de la cellule Expérience patient, Trios de pôles. Equipes médico-soignantes. Patients partenaires. Ressources externes : associations de patients, CPTS, MSP, Instituts de formation. Représentants des usagers.

→ Pour candidater : direction@ch-avignon.fr