

Charte du partenariat en santé

Reconnaître et mobiliser l'expertise des usagers partenaires au bénéfice de tous !

Le Centre Hospitalier Jacques Cœur affirme sa volonté de développer une culture du partenariat en santé, fondée sur la reconnaissance du savoir expérientiel des usagers partenaires. Ceux-ci s'engagent aux côtés des professionnels dans une dynamique de co-construction visant à améliorer l'accueil, l'expérience et le parcours des patients et de leurs proches.

L'utilisateur partenaire est une personne, patient, aidant ou bénévole associatif, vivant avec une maladie chronique ou ayant vécu une expérience de soins significative, et qui choisit de mettre son expérience au service des autres patients, des aidants et des professionnels de santé. Il intervient dans une posture complémentaire à celle des professionnels.

Valeurs partagées

Usagers partenaires, professionnels de santé et institution partagent un objectif commun : proposer au patient et à son entourage un accompagnement global et de qualité.

Chacun s'engage à partager ses connaissances dans le respect du champ de compétences des autres. Les échanges reposent sur des valeurs fondamentales : respect, bienveillance, confiance, transparence, écoute mutuelle et absence de jugement.

Ils reconnaissent également la légitimité des savoirs de chacun comme contribuant de manière complémentaire à l'amélioration des pratiques et des parcours de soins.

Reconnaissance du savoir expérientiel

L'utilisateur partenaire est reconnu comme un acteur à part entière de la co-construction et de l'amélioration continue des parcours de soins.

Ses savoirs expérientiels, issus de son vécu de la maladie et de son propre parcours de santé, celui d'un proche ou de tout tiers qu'il est amené à accompagner, sont reconnus, valorisés et mobilisés au sein des équipes. Ils contribuent à enrichir la complémentarité des regards et participent à l'amélioration de la qualité, de la pertinence et de la continuité des parcours de soins.

Ces savoirs, propres à chaque usager partenaire, sont partagés auprès des patients, des proches, des équipes soignantes et de tout acteur engagé dans une démarche partenariale.

Dans ce cadre, l'utilisateur partenaire peut notamment être amené, en complément de ses actions directes auprès des patients et de leur entourage, à participer à l'amélioration des parcours de soins, contribuer à des groupes de travail, projets ou démarches qualité, relire et co-élaborer des supports d'information, participer à la construction et à l'animation de programmes d'éducation thérapeutique du patient, partager son expérience afin d'éclairer et d'enrichir les pratiques professionnelles ; ces actions pouvant prendre toute forme selon les idées soulevées et besoins recensés.

Organisation

Les usagers partenaires interviennent dans le cadre d'une association conventionnée avec l'établissement. Cette convention définit les modalités d'intervention dans le respect du cadre du service public hospitalier.

À ce titre, ils sont tenus aux mêmes exigences que les professionnels en matière de neutralité, impartialité, devoir de réserve, secret professionnel, et ainsi du règlement intérieur de l'établissement.

Les modalités d'intervention font l'objet d'un suivi régulier par le comité de pilotage mis en place depuis mars 2025. Ce comité, en lien avec l'institution, œuvre au développement et à la diffusion de la culture du partenariat en santé, avec un objectif de représentativité dans un maximum de secteurs de soins.

Complémentarité

L'utilisateur partenaire s'inscrit dans une démarche collaborative et complémentaire aux équipes de soins et autres acteurs du système de santé. Elle s'exerce en cohérence avec les projets, l'organisation et les orientations de l'établissement.

Confidentialité

Toutes les informations, qu'elles soient médicales ou contextuelles, ainsi que les documents partagés, sont traités avec la plus stricte confidentialité.

L'utilisateur partenaire s'engage, comme les professionnels, à ne divulguer aucune information d'ordre médical ou privé et à limiter le partage aux seules informations strictement nécessaires à l'exercice de sa mission.

Liberté de parole

La liberté d'expression est garantie dans le respect des échanges. Les temps de parole sont partagés de manière équitable.

Chaque intervenant peut exprimer son point de vue en son nom propre, dans le respect des autres et du cadre collectif. Toute prise de parole publique au nom de l'établissement est encadrée et doit faire l'objet d'une coordination préalable avec le service communication, conformément aux règles applicables à l'ensemble de la communauté hospitalière.

Formation

Il est recommandé que tout usager partenaire bénéficie d'une formation préalable à son intervention. Celle-ci est dispensée par l'association dont il est issu ou accompagnée par l'établissement, dans le cadre de son plan de formation continue, en collaboration avec les professionnels engagés dans la démarche.