Gesundheitsförderung Schweiz
Promotion Santé Suisse
Promozione Salute Svizzera

Évaluation du projet « Compétence en santé grâce à des hôpitaux favorables à l'entraide »

Executive Summary

Autrices et auteurs

- Suzanne Lischer, Hochschule Luzern Soziale Arbeit
- Manuela Eder, Hochschule Luzern Soziale Arbeit
- Elina Lehmann, Hochschule Luzern Soziale Arbeit
- Oliver Kessler, Hochschule Luzern Soziale Arbeit

Responsable de projet de l'évaluation chez Promotion Santé Suisse

- Dre Beatrice Annaheim, Promotion Santé Suisse
- Dre Giovanna Raso, Promotion Santé Suisse

Évaluation à l'attention de Promotion Santé Suisse

Berne, juillet 2025

Évaluation du projet PDS03.006

Compétence en santé grâce à des hôpitaux favorables à l'entraide

Executive Summary

Avec le projet de prévention « Compétence en santé grâce à des hôpitaux favorables à l'entraide » (ci-après projet), la Fondation Info-Entraide Suisse (IECH) encourage la collaboration entre l'entraide autogérée et les hôpitaux. Dans le cadre de ce projet qui dure de 2021 à fin 2025, il est prévu de mettre en place dans toute la Suisse 80 coopérations régionales – ou triangles de coopération – entre hôpitaux, centres Info-Entraide (CIE) régionaux et groupes d'entraide (GEA). Il s'agit de promouvoir, d'une part, l'entraide autogérée comme complément aux soins hospitaliers et offre de suivi post-hospitalier auprès des patient-e-s, proches et professionnel-le-s et, d'autre part, l'échange entre acteur-trice-s et, partant, l'interprofessionnalisme. Le projet est cofinancé par Promotion Santé Suisse et fait l'objet d'une évaluation externe par la Haute école de Lucerne.

L'évaluation porte sur le projet « Compétence en santé grâce à des hôpitaux favorables à l'entraide » d'IECH. Fondée sur un modèle d'impact qui permet de contrôler de manière systématique les effets attendus du projet, elle accompagne celui-ci et contient des éléments formatifs et sommatifs. L'évaluation formative se concentre sur la mise en œuvre et l'output, en s'intéressant plus particulièrement à l'organisation de la collaboration au sein des triangles de coopération. L'évaluation sommative examine la réalisation des objectifs et produit des connaissances factuelles sur l'impact du projet (but principal de l'évaluation). Les présents résultats ont été obtenus au moyen d'une analyse de documents, d'un sondage en ligne auprès des multiplicateur-trice-s ainsi que d'analyses de cas incluant des entretiens qualitatifs et des observations participantes.

Mise en œuvre
Au terme de la phase d'évaluation, quatorze conventions de coopération avaient été signées, portant le total des coopérations à 56 au 31 octobre 2024 ; 17 autres coopérations étaient en cours d'étude. À ce jour, 26 hôpitaux et institutions de santé ont été certifiés pour la première fois et neuf, recertifiés, dont trois pour la deuxième fois déjà. Le projet est bien implanté sur le territoire suisse, à l'exception du Tessin, avec 48 coopérations en Suisse alémanique et huit en Suisse romande. Comme le projet se termine fin 2025, la phase de mise en œuvre concrète des enseignements recueillis et des processus établis a déjà commencé. C'est pourquoi « projet de promotion de l'entraide » est désormais systématiquement remplacé par « modèle de promotion de l'entraide » (ci-après modèle) dans la communication.

Output
IECH fournit un important travail de relations publiques comprenant des articles de blog, des exposés à des conférences et des publications spécialisées en français et en allemand. Ces activités correspondent aux objectifs définis et contribuent à faire connaître l'entraide autogérée.

Le catalogue de mesures (CM) élaboré dans le cadre du triangle de coopération se fonde sur des critères de qualité (CQ) clairement définis. Les résultats montrent que les CQ relatifs à la promotion de l'entraide sont largement appliqués. Sur la base du sondage réalisé auprès des multiplicateur-trice-s, qui fait état d'une présence croissante des GEA dans les hôpitaux, l'évaluation confirme que les hôpitaux participants facilitent la présentation des GEA (CQ 1). L'information ciblée des patient-e-s et des proches (CQ 2) est continuellement améliorée, ce qui facilite l'accès de ceux-ci aux GEA. La communication en interne sur la coopération (CQ 3) contribue à ancrer durablement les structures de la promotion de l'entraide. Une personne chargée de l'entraide est désignée (CQ 4) dans toutes les coopérations, ce qui

garantit un point de contact fiable. L'échange de connaissances entre les professionnel-le-s des CIE et les hôpitaux ainsi que les membres des GEA (CQ 5) est assuré et continuellement renforcé. En outre, la participation des GEA au sein des hôpitaux (CQ 6) est de mieux en mieux garantie. Dans l'ensemble, la mise en œuvre des CQ évolue de manière positive. Il convient de préciser ici qu'il ne suffit pas de remettre la documentation requise pour obtenir la certification, comme l'illustre le cas de cet hôpital auquel la recertification a été refusée en raison d'une mise en œuvre insuffisante des mesures requises.

Les nombreuses formations continues proposées au niveau régional sont fréquentées aussi bien par les professionnel-le-s que par les patient-e-s et leurs proches. Deux fois par an, IECH organise des rencontres nationales d'échange d'expériences en français et en allemand qui rencontrent un vif succès. Faute d'un intérêt suffisant, IECH a, par contre, renoncé à la tenue d'un séminaire d'approfondissement pour les professionnel-le-s. L'analyse de cas révèle que le personnel médical spécialisé suit principalement des formations continues accréditées.

Outcome
Le projet, qui s'inscrit à l'interface entre soins de santé professionnels, services sociaux et entraide autogérée, soutient parfaitement la prévention dans le domaine des soins. Les résultats montrent que l'étroite collaboration des GEA avec les professionnel-le-s du système de santé et des services sociaux favorise l'émergence de structures durables qui renforcent systématiquement une prise en charge centrée sur les patient-e-s et orientée sur les ressources. L'encouragement de la collaboration interprofessionnelle et intersectorielle constitue l'un des mécanismes d'action centraux. L'implication des GEA dans le développement de mesures ainsi que dans les formats spécifiques aux hôpitaux tels que les cercles de qualité facilite un échange de connaissances et d'expériences continu d'égal à égal. L'intégration systématique des GEA dans les formations continues s'avère particulièrement efficace : elle permet aux professionnel-le-s de mieux appréhender les perspectives et les besoins des patient-e-s et de leurs proches et aux GEA, de mieux comprendre les processus cliniques et les structures de soins. Cet échange réciproque modifie durablement les comportements professionnels, renforce l'approche centrée sur les patient-e-s et augmente l'acceptation de l'entraide en tant qu'élément essentiel d'une prise en charge globale. En outre, la coopération entre système de santé et services sociaux est intensifiée, ce qui assoie l'importance des professionnel-le-s des CIE en tant que parties prenantes des soins intégrés. Selon l'évaluation, une conception efficace des interfaces entre soins de santé professionnels et entraide tout au long des parcours de santé est déterminante pour intégrer durablement les GEA dans le système de santé comme complément aux soins hospitaliers et offre de suivi post-hospitalier. L'évaluation constate par ailleurs que les professionnel-le-s, patient-e-s et proches qui sont informé-e-s de manière ciblée et au bon moment sur les offres d'entraide agissent en tant que multiplicateur-trice-s et facilitent l'accès à ces ressources.

Financement
Des stratégies de financement ont été élaborées à l'échelle nationale conjointement avec les CIE afin de réunir des fonds supplémentaires pour IECH et les CIE et de poursuivre le projet à partir de 2025 sous la forme d'un modèle établi. Un concept garantissant un financement de base minimal pour créer un centre de coordination national ainsi que les conditions-cadres nécessaires pour des prestations et des processus de décompte régionaux a été élaboré et présenté fin 2024.

La mise en réseau aux plans cantonal et national, par exemple au travers de la collaboration avec la Commission fédérale pour la qualité (CFQ), et la reconnaissance du modèle en tant que mesure d'amélioration de la qualité (MAQ) par l'association H+ Les Hôpitaux de Suisse en février 2025 favorisent un déploiement durable du projet. Les hôpitaux qui utilisent le modèle de promotion de l'entraide en tant que MAQ s'acquitteront d'une cotisation annuelle pour le « partenariat de réseau », dont le montant dépend de leur taille. En outre, les hôpitaux et institutions de santé peuvent acquérir un certificat facultatif qui est renouvelé

tous les quatre ans après un entretien de conseil sur la qualité mené sur place. Les services de base des CIE régionaux sont inclus dans la cotisation annuelle. Sur demande, les CIE fournissent des prestations supplémentaires telles que des formations, des conseils ou des outils de communication qu'ils facturent séparément aux hôpitaux concernés.

Conclusion
L'évaluation confirme que le projet « Compétence en santé grâce à des hôpitaux favorables à l'entraide » favorise l'ancrage des groupes d'entraide tout au long des parcours de santé et qu'il renforce durablement une prise en charge centrée sur les patient-e-s et orientée sur les ressources.