Gesundheitsförderung Schweiz
Promotion Santé Suisse
Promozione Salute Svizzera

Policy brief 3

Prévention dans le domaine des soins : recommandations pour promouvoir l'entraide dans le système de santé

Depuis 2021, Info-Entraide Suisse encourage la collaboration entre l'entraide et les hôpitaux avec son projet de prévention « Compétence en santé grâce à des hôpitaux favorables à l'entraide ». D'ici fin 2025, 80 coopérations régionales doivent être mises en place entre hôpitaux, centres d'entraide et groupes d'entraide (triangles de coopération). Le projet a pour objectif, d'une part, de sensibiliser les patient-e-s, les proches et les professionnel-le-s à l'entraide autogérée en tant que complément aux soins hospitaliers et au suivi post-hospitalier et, d'autre part, d'encourager l'échange interprofessionnel et la participation des patient-e-s.
Le projet soutenu par Promotion Santé Suisse se termine fin 2025. À fin avril 2025, 65 unités organisationnelles d'hôpitaux avaient conclu une convention de coopération avec des groupes d'entraide dans 18 cantons. Au cours du projet, le concept sous-jacent a été développé en vue de son application future aux institutions de santé (IS) ambulatoires.
La Haute école de Lucerne a accompagné le projet depuis 2021 dans le cadre d'une évaluation qui s'est terminée le 30 avril 2025. Les enseignements recueillis et les structures de coopération mises en place durant le projet sont intégrés durablement dans le nouveau modèle « Promouvoir l'entraide dans l'hôpital/l'institution de santé », qui remplace l'ancienne structure du projet depuis mai 2025. La phase de transformation, qui s'étend de 2024 à 2026, est soutenue par la Commission fédérale pour la qualité (CFQ).

Les **groupes d'entraide** sont des communautés de personnes réunies autour d'une thématique importante pour elles. La responsabilité personnelle et le soutien mutuel y jouent un rôle fondamental. Les personnes concernées échangent des expériences et des informations, développent des connaissances spécialisées ainsi que des moyens pratiques pour surmonter les difficultés du quotidien. L'orientation sur les ressources de chacun-e est une préoccupation centrale. Les réunions des groupes d'entraide ne sont pas dirigées par des professionnel-le-s : ce sont les membres qui en assurent eux-mêmes la conduite. (Pfister, Wyss, & Häfeli, 2020)

En Suisse, 22 **centres d'entraide** régionaux répartis dans 16 cantons offrent un soutien complet aux groupes d'entraide. Ils conseillent les personnes qui souhaitent rejoindre un groupe, tiennent à jour les listes de contacts de tous les groupes de leur région et accompagnent les nouveaux groupes durant leur phase de création. Ils aident également les groupes à surmonter les défis qu'ils rencontrent. De plus, ils servent d'interlocuteurs aux professionnel-le-s et aux organisations spécialisées pour toutes les questions liées au thème de l'entraide. (Info-Entraide Suisse, 2025, p. 13)

Impressum

Édité par
Promotion Santé Suisse

Pilotage de projet Évaluation Promotion Santé Suisse
Dre Beatrice Annaheim, Responsable de projets Gestion des impacts PDS

Auteur-trice-s
Suzanne Lischer, Manuela Eder, Elina Lehmann, Oliver Kessler, Haute école de Lucerne

Rapport d'évaluation
Lischer, S., Eder, M., Lehmann, E., & Kessler, O. (2025). *Gesundheitskompetenz dank selbsthilfefreundlichen Spitälern. Evaluation Projekt PGV03.006.* Rapport final. Sur mandat de Promotion Santé Suisse. Haute école de Lucerne.

Série et numéro
Promotion Santé Suisse, policy brief 3

© Promotion Santé Suisse, août 2025

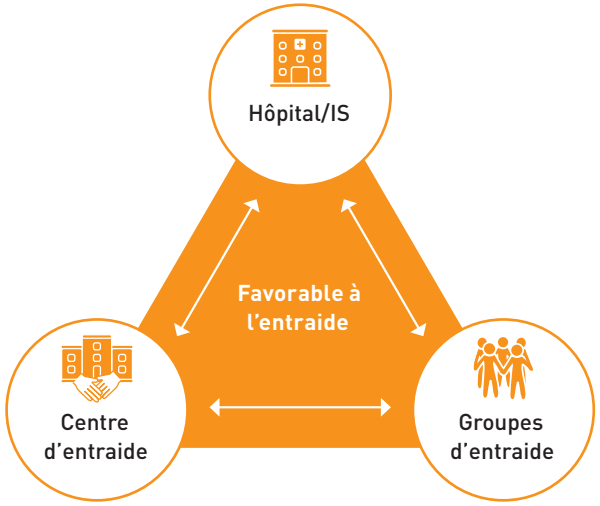
Renseignements/Informations
Promotion Santé Suisse
Wankdorfallee 5, CH-3014 Berne
Tél. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch
www.promotionsante.ch/publications

Le modèle « Promouvoir l'entraide dans l'hôpital / l'institution de santé »

Le modèle « Promouvoir l'entraide dans l'hôpital / l'institution de santé » renforce l'entraide autogérée en tant que complément aux traitements hospitaliers ou ambulatoires et au suivi post-hospitalier. Afin de mettre en œuvre le modèle, les hôpitaux, les centres d'entraide régionaux et les groupes d'entraide forment un triangle de coopération (figure 1) formalisé par une convention contraignante. Celle-ci documente l'engagement stratégique des hôpitaux et des institutions de santé à promouvoir l'entraide.

FIGURE 1

Triangle de coopération



Sur la base de critères de qualité définis (cf. encadré), le triangle de coopération élabore un catalogue de mesures.
Après au moins une année de mise en œuvre réussie, un entretien d'auto-évaluation structuré a lieu au sein du triangle de coopération. La documentation de cet entretien est vérifiée par Info-Entraide Suisse, et un feed-back formatif est transmis aux partenaires. L'auto-évaluation est renouvelée chaque année ; Info-Entraide Suisse réalise une assurance-qualité tous les quatre ans. Sous cette forme, le modèle « Promouvoir l'entraide » est reconnu comme une mesure d'amélioration de la qualité de l'association H+ Les Hôpitaux de Suisse.

Critères de qualité

1. Il existe une personne chargée de l'entraide.
2. La présentation de l'entraide autogérée est facilitée.
3. Les patient-e-s sont systématiquement informé-e-s de manière ciblée des offres d'entraide adaptées.
4. L'hôpital / l'institution de santé informe en interne et en externe sur la collaboration avec l'entraide autogérée.
5. L'échange d'informations et d'expériences entre les groupes d'entraide, le centre d'entraide et l'hôpital / l'institution de santé est garanti.
6. La participation des groupes d'entraide est facilitée.

Toutes les informations actuelles relatives au modèle « Promouvoir l'entraide dans les hôpitaux et les institutions de santé » sont disponibles sur www.hopital-et-groupesdentraide.ch

En outre, les hôpitaux et les institutions de santé qui le souhaitent peuvent organiser sur place une séance de conseil sur la qualité avec Info-Entraide Suisse. Les institutions de santé qui optent pour cette voie et remplissent les critères de qualité reçoivent en plus la distinction « Hôpital favorable à l'entraide » ou « Institution de santé favorable à l'entraide », valable quatre ans.
Ce policy brief présente les défis auxquels sont confrontés les hôpitaux et les institutions de santé ambulatoires qui veulent établir l'entraide autogérée comme un complément aux traitements hospitaliers et au suivi post-hospitalier et encourager l'échange interprofessionnel. Il formule des recommandations à l'attention des acteur-trice-s des soins de santé, notamment les décideur-euse-s de la Confédération et des cantons, des hôpitaux et des institutions de santé ambulatoires, mais aussi des professionnel-le-s de la santé, sur des solutions existantes qui devraient être poursuivies ou sur des solutions susceptibles d'être développées et mises en œuvre.

Principales conclusions de l'évaluation et recommandations aux décideur-euse-s dans le domaine des soins

Conclusion 1

Les structures hospitalières favorables à l'entraide renforcent la prise en charge centrée sur les patient-e-s et orientée sur les ressources.

La collaboration institutionnalisée des hôpitaux et des institutions de santé avec les groupes d'entraide facilite l'accès à bas seuil à l'entraide et apporte une contribution importante à des soins de santé durables, centrés sur les patient-e-s et orientés sur les ressources.
Le modèle de promotion de l'entraide ancre les structures de la coopération entre hôpitaux, centres d'entraide régionaux et groupes d'entraide. L'intégration des groupes d'entraide dans les parcours de santé permet d'améliorer la coordination des interfaces entre l'environnement de vie des patient-e-s et les domaines de la santé, du social et de la collectivité.

Des éléments centraux tels que la convention de coopération signée par la direction, la désignation systématique de personnes chargées de l'entraide, la visibilité des offres d'entraide à l'hôpital ainsi que l'information ciblée des patient-e-s et de leurs proches font de l'entraide autogérée une composante à part entière des soins intégrés. Dans le même temps, ces facteurs renforcent une prise en charge centrée sur les patient-e-s et orientée sur les ressources. Pour que ces structures restent efficaces à long terme et puissent se développer, il faut toutefois disposer de suffisamment de ressources.

Recommandation 1.1

Ancrer l'entraide tout au long du parcours de santé

L'évaluation a clairement montré que la collaboration entre les hôpitaux et les groupes d'entraide était efficace à plusieurs niveaux du parcours de santé, notamment pendant les soins hospitaliers, le traitement ambulatoire par les hôpitaux et le suivi post-hospitalier. Dans certains cas, le modèle de promotion de l'entraide a en outre pu être étendu avec succès au setting ambulatoire dès la phase du projet. Pour garantir des soins de santé orientés sur les ressources, le modèle devrait être mis en œuvre de manière cohérente par les acteur-trice-s concerné-e-s tout au long du parcours de santé, en particulier aux interfaces entre le traitement hospitalier et le suivi post-hospitalier. Cela permet de créer des voies d'accès structurées et à bas seuil à l'entraide.

Recommandation 1.2

Doter les structures d'entraide des ressources nécessaires

Le modèle de promotion de l'entraide a été soutenu dès la phase de projet par la Commission fédérale pour la qualité (CFQ) qui met à disposition des moyens financiers pour encourager des projets nationaux ou régionaux d'amélioration de la qualité. Afin d'instaurer une coopération généralisée et durable entre l'entraide et le système de santé, il faut que tous les cantons disposent des ressources nécessaires pour promouvoir l'entraide. De plus, il importe que les hôpitaux se dotent de règles claires pour financer les structures de coopération. À cet égard, un modèle de financement mixte combinant des moyens provenant de différentes sources, dont des cantons, hôpitaux, fondations, entreprises, organisations à but non lucratif et particuliers, s'est avéré particulièrement efficace. Cette procédure réduit le risque de dépendances unilatérales (risque de concentration) et renforce la stabilité ainsi que l'acceptation des coopérations dans le domaine de la santé.

Conclusion 2

Le modèle de promotion de l'entraide renforce la collaboration interprofessionnelle et intersectorielle.

L'intégration systématique de l'entraide renforce la coopération interprofessionnelle et apporte une contribution essentielle à des soins intégrés intersectoriels.
Le modèle de promotion de l'entraide favorise les échanges structurés entre les hôpitaux, les centres d'entraide et les groupes d'entraide.
La participation active de professionnel-le-s issu-e-s de la médecine, des soins, de la thérapeutique et du secteur social à la mise en œuvre des mesures lui confère une dimension interdisciplinaire. De plus, l'intégration de groupes d'entraide dans les processus cliniques génère des gains de compétence réciproques : les professionnel-le-s se font une meilleure idée de l'environnement de vie des patient-e-s et de leurs proches, tandis que les membres des groupes d'entraide développent une meilleure compréhension des processus de soins cliniques et organisationnels.

Recommandation 2.1

Faire de la coopération d'égal à égal une base contraignante

La collaboration au sein du triangle de coopération devrait régulièrement faire l'objet d'une réflexion commune de toutes les parties impliquées afin d'aborder ouvertement les attentes et les besoins de chacun-e, de renforcer l'estime mutuelle et de créer une base de confiance solide pour la suite de la collaboration.

Recommandation 2.2

Donner aux professionnel-le-s les moyens d'exercer leur rôle de multiplicateur-trice-s

Grâce à des formations ciblées et à des outils adaptés à la pratique, les professionnel-le-s sont en mesure de transmettre des informations pertinentes sur les offres d'entraide et d'accompagner les personnes souffrant de problèmes de santé et leurs proches lors de la prise de contact avec des groupes d'entraide.

Conclusion 3

La formation continue renforce l'acceptation et l'ancrage de l'entraide dans la pratique.

La formation continue est un facteur décisif pour ancrer durablement l'entraide dans le système de soins.
Les mesures de formation continue en lien avec l'entraide organisées à l'intention des professionnel-le-s de la santé, du social et de la collectivité apportent une contribution essentielle à l'ancrage durable de l'entraide dans les soins de santé. En s'appuyant sur l'expérience des membres des groupes d'entraide, ces mesures non seulement renforcent les compétences professionnelles, mais favorisent également un changement à long terme des attitudes et des comportements vis-à-vis d'une approche centrée sur les patient-e-s. En mettant en avant la valeur ajoutée de l'entraide en tant qu'offre complémentaire aux soins de santé, elles contribuent à augmenter la propension à intégrer activement l'entraide dans la pratique. Les formats d'échange direct tels que les trialogues ou les manifestations publiques aident à éliminer les préjugés et à établir l'entraide autogérée comme un partenaire à part entière dans le système de santé.

Recommandation 3.1

Intégrer le thème de l'entraide dans des formations continues accréditées

Les professionnel-le-s de la santé suivent principalement des formations continues accréditées. Le thème de l'entraide devrait être intégré de manière stratégique et contraignante dans les offres de formation initiale et continue accréditées afin de garantir sa pertinence à long terme en tant que partie intégrante d'une prise en charge centrée sur les patient-e-s.

Recommandation 3.2

Assurer la participation des membres des groupes d'entraide dans les comités des hôpitaux et définir des directives

L'intégration structurée des groupes d'entraide dans des mesures de qualité spécifiques aux hôpitaux (p. ex. cercles de qualité ou audits) favorise l'échange interprofessionnel et intersectoriel et devrait systématiquement être développée. En parallèle, les formats d'échange direct tels que les trialogues ou les manifestations publiques devraient être encouragés de manière ciblée. Ils sensibilisent les professionnel-le-s aux perspectives des patient-e-s et de leurs proches, contribuent à éliminer les préjugés et renforcent la reconnaissance de l'entraide comme une composante à part entière des soins de santé.

Bibliographie

Pfister, P., Wyss, S., & Häfeli, B. (2020). Entraide. Extrait du *Dictionnaire de politique sociale suisse.* Édition Seismo.
Info-Entraide Suisse (2025). Rapport annuel 2024. Info-Entraide Suisse.

Wankdorfallee 5, CH-3014 Berne
Tél. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch

Avenue de la Gare 52, CH-1003 Lausanne
Tél. +41 21 345 15 15
office.lausanne@promotionsante.ch

www.gesundheitsfoerderung.ch
www.promotionsante.ch
www.promozionesalute.ch

04.0595.FR 08.2025