



LE SOIN HUMAIN

Vocation Partenaire



Juin 2023



“

L'humanisation un enjeu stra

L'évolution des prises en charge, les technicités et complexités organisationnelles qui se sont imposées ces dernières décennies ont progressivement contraint et limité l'expression de l'humanité des acteurs du soin.

Maitriser mieux la relation aux patients, unir et renforcer l'efficacité et le bien être des équipes soignantes et administratives sont déterminants pour nos systèmes de santé.

Aujourd'hui, Persomed, fort de plus de vingt années d'expériences terrain, de recherches en santé publique, en relations patients, en culture et technologies du soin, a créé le label du Soin Humain.

Un processus développement associant formations, mise en place et suivi des méthodes, comportements et outils de la bienveillance des patients et des soignants amène à l'attribution du label.

Simple, efficace et aisé à mettre en oeuvre, le label est conçu pour permettre une évolution rapide mais profonde des prises en charge et des vécus. Il permet dans un second temps de promouvoir cette dynamique et d'en devenir contributeur.

on des soins tégique et éthique ”



ÉDITO



Dr. Pascal Gleyze

Chirurgien orthopédiste,
Administrateur de
l'Académie Nationale de Chirurgie,
expert en Santé Publique
et philosophe des sciences.

Soutenus et primés par les pouvoirs publics et les institutions de santé, les travaux qui ont mené à ce label permettent une amélioration de la qualité des soins, des économies de santé et une neutralisation significative de la sinistralité liée à l'exercice du soin.

Intégré au monde médical, soutenu par les institutions, le grand public et les associations de patients, le label Per-somed du Soins Humain pourra, avec et grâce à vous, renforcer notre système de santé et le ciment social qui nous lie tous.

Le label Persomed



La santé pour la vie

La santé est le respect de la vie. Aujourd'hui, les acteurs de santé veulent donner plus de sens à leur engagement quotidien et œuvrer pour que la dimension humaine revienne au cœur du soin.

Pour que cette volonté puisse s'exprimer et contribuer à rendre l'environnement du soin meilleur pour ceux qui le prodiguent comme pour ceux qui en bénéficient, nous avons cherché un vecteur commun.

Ce vecteur, c'est le Label Persomed du soin humain.

Fonder un état d'esprit, rassembler des valeurs, produire du sens et offrir les outils et les prestations qui permettront de rendre concrète une meilleure prise en compte de l'humain dans l'acte de santé.

Evaluer et valoriser tous les bénéfices matériels et immatériels, économiques, techniques et sociétaux qui en découlent.



Le label Persomed – Le Soins Humain est conçu comme un moyen de développement global du secteur de la santé, porté par **la première cartographie intégrale de la dimension humaine du soin.**

Comment ?

**POUR UN SOIN PLUS HUMAIN, 40 POINTS-CLÉS
À DÉCOUVRIR, TRAVAILLER ET AMÉLIORER AVEC NOUS**

audit

plan d'action
et de formation
co-construit

outils d'analyse
accompagnement

- a.** En s'appuyant sur plus de 20 années d'expérience, Persomed a individualisé **40 thématiques qui couvrent toutes les dimensions humaines du soin**, pour les patients, pour les soignants et pour les structures : de la sécurisation du parking au bloc opératoire, en passant par l'accueil, la communication au sein de l'équipe, ou le respect culturel et culturel des patients...
- b.** Pour chaque unité de soins, un **plan de formation bienveillances** réaliste et **adapté aux besoins et aux moyens** de l'unité est **co-construit** avec les équipes, après un audit de la structure. Il permet de **choisir les thématiques** sur lesquelles se concentrer, et à quel rythme.
- c.** Pour chacune d'entre elle : une procédure d'**audit**, d'**encadrement** et de **suivi** des acteurs du soins et de leurs actions. Des outils et une **évaluation en temps réel** des impacts sur la qualité des soins, les économies de santé et les sinistralités patients et soignants.

Un label de bienveillance est un levier pour l'amélioration des soins, la protection des soignants, les économies de santé publique et la diminution de la sinistralité liée à l'exercice du soin.

C'est également l'opportunité de créer un réseau pour relier tous les acteurs du secteur de la santé pour promouvoir une santé qui maîtrise et équilibre la performance technique et la qualité humaine.

Pour qui ?

Pour les **acteurs** et les structures de soin.

Pour les **usagers** du soin, acteur expert responsable et évaluateur.

Quand ?

Quand le besoin d'humain se fait sentir pour les patients et pour les soignants.

Quand le praticien, l'équipe, le service ou la structure cherchent **les clés pour améliorer le soin et renforcer l'équipe.**

Quand il faut **réaliser des économies rapides sans porter atteinte aux soins.**

Quand on ne peut pas modifier la structure et que **l'on veut optimiser la prise en charge** médicale, administrative ou logistique.

Quand les **parcours d'accompagnement et d'information des patients** doivent être repensés.

Quand **les soignants doivent être soutenus, protégés, valorisés et sécurisés.**

Pourquoi un label de bientraitance ?

Mieux vivre

Mieux soigner

Les bientraitances

Patients & Soignants

Valeurs humaines

Qualité des soins

Outils pratiques

Esprit d'équipe

Réaliste et efficient

Economies de santé

« Les Arts du Soin »

Un homme meilleur
pour un soin meilleur





Le label

CRITÈRES

a. Pour les acteurs du soin

- I. Des formations spécifiques et un encadrement dédié à la bientraitance.
- II. Une connaissance approfondie et une mise en oeuvre des 40 thématiques de bientraitance.
- III. Un suivi continu de leur état de santé, de leur expérience soignante et de l'impact de leur action sur les patients et sur l'équipe.

b. Pour les structures de soin

- I. Former, encadrer et protéger ses équipes.
- II. La mise en œuvre d'un accompagnement informatif du patient.
- III. La mise en œuvre de processus clairs, encadrés et traçables. Un suivi factuel des économies de santé et de la sinistralité.

c. Pour les patients

- I. L'évaluation personnelle continue en temps réel de sa prise en charge.
- II. Une information adaptée et une éducation santé.

MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

a. Un audit préliminaire global des bientraitances :

Audit global de chaque unité de soins ; questionnaire anonyme rempli par les équipes pour identifier les forces et faiblesses de votre unité, sur les 40 thématiques de bientraitance et d'humanisation :

- I. Bilan des connaissances et de formation des personnels administratifs et médicaux sur la bientraitance des patients (génériques et spécifiques à la discipline) et la bientraitance des soignants.
- II. Analyse des modes organisationnels et procédures bientraitantes patients et soignants.
- III. Travail sur l'optimisation économique des processus de prise en charge et étude des sinistralités de l'établissement (parcours patients et soignants).
- IV. Étude de la capacité structurelle de mise en oeuvre des bientraitances.

b. Des formations « à la carte » pour les personnels administratifs et médicaux :

- I. Un plan de formation réaliste, efficient, co-construit avec les équipes : vous choisissez les thématiques sur lesquelles travailler, et à quel rythme.
- II. Un audit détaillé avant chaque formation thématique, basé sur des critères factuels et des éléments pratiques de mise en œuvre.
- III. Formations, encadrement et déploiements sur site ou en visio / tutoriels.

c. Une mise en œuvre, un encadrement et un suivi par nos soins.

- I. Une procédure d'évaluation conjointe des critères du label par les patients et par les soignants.
- II. Un suivi, analyse par nos soins et rapport des datas.
- III. Un accompagnement des dirigeants : créer et maîtriser un élan et une vision commune de ses équipes autour de l'humanisation des soins, faire du label un outil de gestion et de valorisation de son établissement en interne comme en externe.
- IV. Une aide à la communication interne et externe.

Persomed

LABEL

La commission de labellisation

- Regroupe des personnalités significatives de notre système de santé publique
- Compile et analyse les retours terrains et fait évoluer le label
- Décide du renouvellement ou non des établissements
- Contribue à la médiatisation du label auprès des institutions de santé et grand public.



RÉSEAU

Un réseau transversal dédié au Soin Humain, conçu comme un observatoire national de la bienveillance

Entrer dans la dynamique de développement du label Persomed, c'est intégrer un réseau de développement du Soin Humain dans toutes les réalités de la Santé Publique, en établissement public ou privé.

Ce réseau offre des potentialités de développement et de transmission qui combinent déploiement interne au sein des structures de santé et externe.

Il permet la création d'une culture commune du Soin Humain disponible pour l'ensemble du secteur de la santé, au profit immédiat de ceux qui le développent.



Enjeu & Opportunité

Il existe un important manque à gagner dans la sécurité et l'économie du soin. Il est créé par la difficulté à gérer la composante humaine dans les parcours soignants.

Cet état de fait génère un manque à gagner de qualité de soins, un surcrot important pour les structures de soins et une augmentation significative de la sinistralité de l'exercice médical.

Les couches de technicité et d'organisation ont recouvert au quotidien l'expression humaine du soin dans les prises en charge des patients et on fait perdre la maîtrise d'une partie importante du soin.

« Revenir à l'humain » n'est pas une contrainte supplémentaire mais une libération. Il suffit d'envisager cet enjeu comme une opportunité et d'y consacrer un peu de temps en intégrant des processus et des outils innovants.



La dimension humaine du soin est un vecteur de développement

Nos missions

Permettre aux soignants et aux structures de santé de faire émerger la dimension humaine, présente en chacun et lui redonner un rôle essentiel.

Valoriser tous les bénéfices matériels et immatériels qui en découlent.

Donner à tous les patients une culture du soin et une information adaptée à sa prise en charge.

Nos prestations

Nos prestations sont construites sur une base de connaissances et d'expériences associant pratique quotidienne, humanisme, neuroscience du soin et maîtrise des méthodes et technologies de soutien et de renforcement des parcours soignants. (Réf. Label CNGOF-Maternys, AAP Ministère, publications etc.).

Ce savoir-faire est développé par la société Persomed depuis plus de 20 ans et transmis à travers des formations, des méthodes et des outils adaptés à une mise en œuvre immédiate, pratique et aisée.

Persomed accompagne cette transmission à chaque étape et chaque événement du parcours soignant.

Il en résulte pour l'établissement :

- Un soin plus performant et des patients davantage satisfaits
- Des économies pour la mise en œuvre des soins
- Une diminution de la sinistralité de l'exercice médical
- Des équipes médicales et administratives plus soudées, motivées et récompensées.

Il en résulte pour les dirigeants l'opportunité :

- D'être novateur
- D'être acteur du soin de demain
- De renforcer la cohésion et la motivation des équipes



Programme type

OBJECTIFS

- 1. Construire et structurer avec vous et vos collaborateurs votre projet de labellisation du Soin Humain**
- 2. Connaître et utiliser**
 3. Les fondamentaux de la connaissance relative du soin
 4. Les outils pratiques de la mise en oeuvre d'un soin humain
- 3. Evaluer les potentiels de mise en oeuvre et d'impact de votre projet au sein de votre structure**
- 4. Faire connaître, valoriser et pérenniser votre initiative**
- 5. Intégrer et être partenaire actif d'un projet national**

DIRIGEANT

Accompagnement Dirigeant

1. Expression de votre vision du soin humain et de sa mise en oeuvre dans votre structure
2. Évaluation des existants et définition de vos objectifs
3. Co-construction d'une méthodologie d'humanisation spécifique à votre projet
4. Établissement d'un calendrier de mise en oeuvre
5. Suivi et encadrement du projet avec vous

“Votre projet à travers le Soin Humain : une dynamique innovante pour votre structure et vos équipes”

ÉQUIPE

Un plan de formation à la carte, co-construit avec les équipes

1. Fondements du soin et recherche individuelle de santé
2. Comprendre, développer et partager les outils de la relation soignante
3. Les principes des bien traitances patients et soignants
4. Les outils de l'humanisation et leur mise en oeuvre
5. Le processus de certification-labellisation « Le Soin Humain »
6. Aspects et incidences sociologiques, administrative, économiques et médico-légales

de labélisation

“ Une approche originale, interdisciplinaire et résolument pratique de l’humanisation des soins ”

SUIVI

Encadrement et suivi de la mise en œuvre

1. Parcours patients et évaluations
2. Parcours soignants et évaluations
3. Études factuelles et statistiques
3. « Hot line » soignante et technique
4. Rapport de certification / labellisation
5. Valorisation et promotion des structures labellisées



INDICATEURS

- Cultures soignantes et systèmes de santé,
- Neurosciences du soin et de la relation aux patients,
- Sociologie des soignants,
- Maîtrise des évaluations et des protections médico-légales,
- Méthodologies d’analyses et de mises en œuvre pratique,
- Connaissance et maîtrise des nouveaux comportements,
- Outils et technologies innovantes dédiées à la relation patient et à l’humanisation des soins,
- Maîtrise des indicateurs internes et des impacts médias,
- Développement de la culture d’entreprise et QVT



Programme Pilote

Intégrez la dynamique de labélisation du Soin Humain en avant-première

En inscrivant votre structure dans le Programme Pilote de labélisation vous bénéficiez avant le lancement officiel des prestations.

Vous profitez de l'intégralité du programme de labélisation adapté à votre structure à des tarifs préférentiels. En contrepartie, vous permettez à Persomed de partager vos expériences et de transmettre vos résultats à d'autres structures de santé.

Vous devenez acteur du développement du label du Soin Humain, en vous positionnant votre établissement de santé comme précurseur tout en valorisant vos équipes en interne et en externe.

Cette opportunité de contribution sera proposée à un nombre réduit de structures de santé afin de suivre avec la plus grande attention leurs processus d'appropriation et d'intégration.

Les structures de santé qui choisiront de s'inscrire dans cette phase pilote deviendront des partenaires naturels du Label du Soin Humain pour ses évolutions et sa promotion.



Support de communication

**Dans notre service,
nous avons choisi
de soigner.
Encore mieux.**

Avec le label Persomed du Soin Humain nous créons les conditions les meilleures pour la bien-être des patients comme pour le bien-être des collaborateurs.

Nous souhaitons contribuer à offrir une Santé meilleure.

Avec vous.



Le Soin Humain

www.soin-humain.eu

Persomed +33 (0)3 89 41 39 94 — contact@persomed.fr — 4d, avenue du Général de Gaulle F-68000 Colmar

Label Persomed



The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left is the Persomed logo, a stylized figure in green and blue with the word 'PERSOMED' below it. In the center is the circular 'Label Persomed' logo. On the right is a hamburger menu icon. Below the logos is a navigation menu with the items: 'Label | Persomed | Prestations | Partenaires | Contact'. Below the menu is a large image of two healthcare professionals wearing blue surgical masks, with only their eyes visible. Below the image is the text 'Choisir le soin humain'.



The business card has a teal background. At the top left is the circular 'Label Persomed' logo. Below it, the text reads: 'Dr Jean Martin', 'Réfèrent Soin Humain', and 'Hôpital Civil | Chirurgie'. Further down is the phone number '+336 32 43 54 65' and the email address 'jean.martin@soin-humain.fr'. At the bottom is the website 'www.soin-humain.eu'.



The advertisement features a close-up photo of a smiling female doctor with a stethoscope. In the top left corner of the photo is the circular 'Label Persomed' logo. Below the logo, the text 'Le Soin Humain' is written. At the bottom right of the photo is the website 'www.soin-humain.eu'.

Partenaires Persomed

Éventail des partenaires qui ont contribué à la genèse du projet
de Label du Soin Humain

INSTITUTIONS ASSUREURS RCP

CNOM RELYENS

HAS MACSF

ANAP BEAH

CGEIET- MINISTÈRE BERCY ASSURANCE APHP

INSTITUT FRANÇAIS DE
L'EXPÉRIENCE PATIENT

CONFÉRENCE DES DOYENS -
UNIVERSITÉ

UNESS

FORUM FRANÇAIS DES LIVING
LABEL - FFLL

BIOVALLEY NATIONAL

IFROSS – INSTITUT DE RECHERCHE
EN ORGANISATION DE SANTÉ

INSTITUT PATIENT EXPERT

FRANCE ASSO SANTÉ

RAPPORTEUR NATIONAL DROIT DES
PATIENTS – MICHEL CERRETTI

FÉDÉRATION DES SPÉCIALITÉS
MÉDICALES - FSM

FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE PRIVÉ

FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE
PUBLIQUE

GROUPES DE SANTÉ

RAMSAY FONDAPRO

ALMAVIVA LÉONARD DE VINCI

NATÉCIA FACTEUR HUMAIN EN SANTÉ - FHS

COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

ACM

MTRL

APRIL

INDUSTRIELS SANTÉ

MEDTRONICS

SANOFI

MERCK

CERP

AUTRES GROUPES

SOLVAY

CRÉDIT MUTUEL

FONDATIONS

NAPOLÉON BOULLOUKIAN

FDD PRÉVENTION SANTÉ - ACM





LE SOIN HUMAIN

Contact

Pascal Gleyze 06 07 45 46 67

Accueil

+33 (0)3 89 41 39 94

contact@persomed.fr

Persomed

**4d, avenue du Général de Gaulle
F-68000 Colmar**

www.persomed.fr