

Contexte et description

Les urgences du site de l'hôpital Henri-Mondor accueillent chaque année environ 60 000 patients dont plus de 10 000 sont âgés de 75 ans et plus. **L'amélioration de la prise en charge des patients passe aussi par celle des proches**, et c'est pourquoi plusieurs actions ont été menées sur cette thématique sur le SAU. Ce projet est né d'une volonté d'humanisation des urgences et d'inclusion des aidants dans le projet et le parcours de soins. Il a fait l'objet du projet pour la prime d'engagement collectif (PEC) du service pour l'année 2025.

1 – Badges à mettre sur les vêtements des accompagnants

Depuis 2025, des **badges** (étiquettes autocollantes) sont mis à disposition des proches. Elles permettent de **signaler leur présence dans le service**. Le groupe de travail de la PEC a ainsi proposé des étiquettes avec des couleurs inclusives (violet et vert) pour s'adapter aux personnes daltoniennes. Deux types d'étiquettes sont proposées, une avec une durée de 15 minutes pour un accompagnant transitoire (dépôt d'affaires, discussion avec les professionnels), l'autre avec une durée illimitée pour les patients en situations de handicap, les mineurs ou les patients en situation de fin de vie.

2- Facili'com

Des postes d'aides-soignantes ont été mis en place afin de **faciliter la communication entre les accompagnants et l'équipe de soins** afin d'éviter l'interruption de tâches des soignants (et donc diminuer le risque d'erreur) et de calmer l'anxiété des accompagnants. Ainsi, elles peuvent faire le lien avec les familles (sans donner d'informations médicales), et notamment informer sur l'avancée de la prise en charge (« le patient est en attente d'une radiographie/ avis de spécialiste » « le médecin a besoin de l'ordonnance » ou pour récupérer les coordonnées des aides au domicile »). Elles communiquent également avec les familles par téléphone. Elles sont présentes physiquement dans les zones d'attente pour apaiser les tensions dans les horaires de plus de sollicitation (midi - début du soirée).

3 – Adaptation de la charte des accompagnants

L'AP-HP propose depuis 2025 une charte des accompagnants aux urgences, avec la possibilité pour chaque site de l'adapter. Sur le site d'Henri Mondor, **cette charte a été personnalisée** en prenant compte des problématiques récurrentes, elle est disponible en plusieurs langues (en fonction des langues parlées par les médecins du service et des langues principales des différentes communautés du secteur : par exemple Mondor a une grande communauté arménienne à proximité) et accessible via un QR code.

4 – Aménagements matériels

- **Mise à disposition de chaises** pour les accompagnants dans chaque chambre du secteur de boxing et de l'UHCD, avec en plus, récupération de fauteuils confortables pour les patients hospitalisés à l'UHCD.
- **Création d'un salon familles à l'UHCD**. Un espace dédié aux discussions avec les familles a été aménagé au sein des urgences. Il se veut apaisant avec notamment de la lumière tamisée, et se situe dans un endroit calme visant à améliorer le confort des accompagnants.
- **Réparation des fontaines à eau accessibles** au public dans les zones d'attente. Gobelets accessibles à proximité (surveillance de leur disponibilité assurée au quotidien par le logisticien du service).
- **Signalétique optimisée avec révision et réfection des panneaux explicatifs** sur le parcours patient, le rôle des urgences, les règles du service, le fonctionnement du système d'étiquettes ainsi que les services à disposition (notamment référents des différents cultes) : assurée par la direction lors du renouvellement des urgences

Les parties prenantes à mobiliser

En interne (service) ★ ★ ★

Chef du service des urgences

Pour la PEC : médecins, cadres, IDES et AS

Charte des accompagnants: médecins, IDE, direction juridique du GHU

Coin famille : médecins, cadres, IDES et AS

En externe (hors service) ★ ★

Charte des règles des accompagnants au SAU de l'APHP (version mars 2025)

Matériel récupéré de la réserve hospitalière / acheté via projet de financement ARS

Equipe de communication et qualité parcours patient du GHU.

Les grandes étapes de mise en place

Le projet a été défini suite à des multiples réunions avec l'équipe médicale et paramédicale du service, avec des entretiens avec l'équipe juridique, l'équipe de communication pour l'affichage du GHU (afin de respecter l'esthétique de la signalétique de l'hôpital) et de la direction des usagers et parcours patient.

La mise en place a mis plusieurs mois (~4 mois) car des multiples échanges ont eu lieu avec les différents intervenants.

#Aidants

Les impacts du projet

Bénéfice patient ★ ★ ★

Bénéfice soignant ★ ★ ★

Bénéfice établissement ★ ★ ★

Pour la charte : sécurisation pour les soignants car règles affichées à l'entrée, à disposition de tous.

Pour les étiquettes : apaisement des familles, règles claires et affichées, personnel du SAU soulagé dans certaines tâches (aide aux déplacements, aide à la prise des repas, apaisement des patients confus / agités ou avec barrière de la langue)

Pour Facil'com : apaisement des familles ne pouvant pas rester au chevet du patient car informées régulièrement des étapes des soins.

Pour le coin famille : permet d'avoir un endroit de repos et attente pour les familles, par ex. lorsqu'elles sortent des chambres pour des soins.

Ressources

Financières   

RH   

ETP Facilicom : nous avons 2 ETP sur des postes AS (postes aménagés).

Impression des badges : imprimerie centrale de l'APHP.

Financement du salon des familles : coût 0€ car récupération de la réserve de l'hôpital.

Témoignage

Notre objectif : améliorer l'organisation du parcours accompagnants en les faisant participer activement au projet de soins.

Voir photos dans les pages suivantes

Facteurs clés de réussite et points de vigilance

L'intégration des idées et avis de l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale est un facteur clés de réussite. Ceux-ci ont été recueillis lors des différentes réunions et via de questionnaires anonymes de satisfaction.

Il faut bien s'assurer d'avoir les règles écrites et à disposition du personnel des admissions. Bien définir qui va attribuer les étiquettes (personnel des admissions?, IDE d'accueil au tri?)

Ressources complémentaires

[Charte des accompagnants de l'hôpital Henri Mondor cf ci-dessous](#)

Contacts

Dr Caryn Recto, gériatre aux urgences – caryn.recto@aphp.fr

Annexes

Coin familles



Affiches règles des accompagnants pour salles d'attente



ACCOMPAGNANTS, VOTRE PRÉSENCE COMPTE Merci de nous aider à bien prendre soin de votre proche

Les visites sont autorisées par l'équipe soignante avec certaines conditions

 **Pour un seul accompagnant à la fois**

 **Avec un badge remis à l'accueil**

Cette autorisation peut être retirée à tout moment pour des raisons médicales, le confort du patient ou pour comportement inadapté.

En portant ce badge, je m'engage notamment à 

- Respecter les consignes de l'équipe soignante
- Ne pas solliciter le personnel en dehors des urgences.
- Rester auprès de mon proche et ne pas déambuler dans les couloirs
- Aider mon proche dans son autonomie uniquement si cela est autorisé.
- Respecter autrui, les zones d'accès, la confidentialité ainsi que le calme.
- Interdiction d'administrer aliments, boissons ou médicaments sans autorisation.

Pour vous accompagner et vous soutenir, notre agent Facili'com est là pour



Vous orienter et vous informer sur le parcours de votre proche

Répondre à vos questions dans le cadre de son rôle

Vous expliquer le fonctionnement du service

Faciliter le lien avec les soignants

Prévenir toute tension



Charte des accompagnants

Annexes

Affiches règles des accompagnants pour salles d'attente



ACCOMPAGNANTS, VOTRE PRÉSENCE COMPTE 
Merci de nous aider à bien prendre soin de votre proche

Pour vous accompagner et vous soutenir, notre agent Facili'com est là pour

Vous orienter et vous informer sur le parcours de votre proche

Vous expliquer le fonctionnement du service



Faciliter le lien avec les soignants

Répondre à vos questions dans le cadre de son rôle

Prévenir toute tension

Les visites sont autorisées par l'équipe soignante avec certaines conditions



Pour un seul accompagnant à la fois



Avec un badge remis à l'accueil

Cette autorisation peut être retirée à tout moment pour des raisons médicales, le confort du patient ou pour comportement inadapté.

Comment obtenir un badge à l'accueil ? 

- 1 Il vous sera remis par notre agent Facili'com ou un agent des admissions
- 2 Il indique vos engagements en tant qu'accompagnant (respect, discrétion, hygiène...)
- 3 Le badge est obligatoire pour accéder aux zones de soins

Je suis le meilleur des accompagnants !

Vous êtes autorisé(e) à rester **15 minutes** auprès de votre proche.
Durée réévaluée selon l'état clinique de votre proche

Je suis le meilleur des accompagnants !

Vous êtes autorisé(e) à rester auprès de votre proche **sans limite de durée**

pour les patients vulnérables

En portant ce badge, je m'engage notamment à 

- Respecter les consignes de l'équipe soignante
- Ne pas solliciter le personnel en dehors des urgences.
- Rester auprès de mon proche et ne pas déambuler dans les couloirs
- Aider mon proche dans son autonomie uniquement si cela est autorisé.
- Respecter autrui, les zones d'accès, la confidentialité ainsi que le calme.
- Interdiction d'administrer aliments, boissons ou médicaments sans autorisation.



Charte des accompagnants

Annexes

Affiches règles des accompagnants pour salles d'attente



Charte des accompagnants au sein DU SERVICE DES URGENCES

Charte des règles de la vie hospitalière pour visiteurs et accompagnants

- 1** Un seul accompagnant à la fois peut être autorisé par l'équipe soignante à travers la remise d'un badge adapté.
- 2** L'autorisation d'accompagnement par les badges peut être retirée à tout moment pour des raisons médicales, le confort du patient ou pour comportement inadapté.
- 3** Respecter les consignes de l'équipe soignante. Exemple : le personnel soignant peut vous demander de sortir de la chambre le temps d'un soin.
- 4** Transmettre toute information utile sur la santé du patient.
- 5** Le respect d'autrui, des zones d'accès, de la confidentialité ainsi que le calme sont requis. Toute dégradation causée par un patient ou un visiteur sera facturée.
- 6** Ne pas intervenir dans la prise en charge des autres patients. En revanche, il est possible d'aider votre proche dans son autonomie uniquement si cela est autorisé.
- 7** Ne pas administrer d'aliments, de boissons ou de médicaments sans autorisation.
- 8** Pour votre sécurité et la nôtre, ne pas manipuler le matériel médical.
- 9** Les visites ne sont pas autorisées si vous êtes malade, pour éviter toute transmission envers l'ensemble des patients et soignants.
- 10** Hygiène stricte : désinfectez vos mains systématiquement à l'entrée/sortie des box et WC.
- 11** Responsabilité des effets personnels : ni l'hôpital ni le personnel ne sont responsables des pertes ou vols.
- 12** Ne pas solliciter le personnel en dehors des urgences.

Devenez le meilleur des proches accompagnants :

- ➔ Soutenez moralement votre proche avec calme et réassurance.
- ➔ Respectez les émotions, chacun vit l'attente différemment.
- ➔ Restez auprès de mon proche et ne déambulez pas dans les couloirs.
- ➔ Soyez patient : les délais peuvent varier, la «Bulle» est à votre disposition.

Charte des accompagnants



Merci de votre compréhension et de votre coopération ! 