



Direction des Patients, Usagers et Associations - DPUA

Newsletter n° 4 ● janvier 2015

Toute l'équipe de la Direction vous souhaite
une très belle année 2015 !

Focus

Le Conseil de Surveillance de l'AP-HP a adopté le 11 décembre 2014 le projet d'établissement 2015-2019 de l'AP-HP intégrant notamment le **Projet de Prise en charge des Patients : « Dialogue, Accueil et Hospitalité »**. Porté par la DPUA, il présente six actions prioritaires :

- Rénover les conditions du dialogue des équipes hospitalières avec les représentants des usagers et les proches : créer les commissions des usagers prévues dans le projet de loi de santé, développer la médiation ;
- Développer la place des associations à l'hôpital et encourager le bénévolat : formaliser les partenariats, valoriser le travail des bénévoles et mutualiser les bonnes pratiques ;
- Cordonner et simplifier les outils de recueil de la satisfaction des patients et tenir compte de leur avis : généraliser l'enquête en ligne ; mobiliser des focus groupes patients et proches ; valoriser les actions correctrices ; optimiser le traitement des plaintes et des réclamations par la mise en place d'une gestion informatisée ;
- Faciliter l'accès, l'accueil et l'orientation des usagers dans l'hôpital : recruter et former des volontaires en service civique ; poursuivre la rénovation et l'équipement des salles d'attente des services d'urgence ;
- Améliorer le bien-être et le confort au quotidien : refondre et déployer un référentiel « qualité hospitalité » ; développer les activités et services participant au bien-être et à la bientraitance dans les sites gériatriques ; repérer et susciter des actions innovantes (Trophées des patients) ;
- Faciliter l'accès aux soins et aux droits des publics vulnérables ainsi que leur parcours : centraliser la gestion des Permanences d'Accès aux Soins de Santé/PASS (outil informatisé de recueil et suivi d'activité), mettre en place une cellule centralisée de gestion des cas complexes en appui des groupes hospitaliers. [Accéder au document](#).

La parole à

La Parole à : Pr Gérard Reach, membre de la CME
Dialogue, Accueil, Hospitalité : le sous-titre du volet « Projet de Prise en Charge des Patients » montre comment celui-ci complète le projet médical et le projet de soins de l'établissement. Il s'agit de répondre aux nouvelles attentes des patients. Ils attendent évidemment d'une institution hospitalière la Qualité et la Sécurité. Ils attendent aussi une prise en compte du fait qu'ils viennent à l'hôpital non seulement en tant que malades, mais aussi en tant que personnes.

Dialogue d'abord : les patients ont, en tant que personnes - c'est-à-dire des êtres doués de raison et de réflexion - soif d'information et d'explications. Celles-ci concernent évidemment ce qui leur est arrivé et ce qui va arriver, le sens de leur traitement, mais aussi l'organisation des soins qui a souvent remplacé par une équipe médicale ce qui a longtemps été un colloque singulier. On peut voir ici une signification de cette « éducation thérapeutique » qui fait partie intégrante du soin, ayant pris une place importante notamment dans le traitement des maladies chroniques. C'est dans ce dialogue entre les patients et les soignants, où ces derniers encouragent les questions et ont à cœur à y répondre, que s'établit la relation de confiance qui en retour favorisera l'observance des patients, rendant plus efficace les soins, évitant souvent les ré-hospitalisations.

Accueil ensuite : le patient n'a pas choisi de venir à l'hôpital, mais il doit sentir qu'il y est *le bienvenu*, que le maximum est fait pour répondre à ses attentes. Ceci est surtout vrai pour les personnes les plus vulnérables, mais le fait de devenir malade et d'avoir recours à l'hôpital ne place-t-il pas tout le monde en état de vulnérabilité ? De la qualité de cet accueil va dépendre en grande partie « l'expérience » que le patient retiendra de son séjour à l'hôpital qu'il s'agisse d'une venue aux urgences, à une consultation, ou pour une hospitalisation. La mise en place du dialogue évoqué précédemment doit aussi permettre d'évaluer cette expérience, pour en tenir compte, en fait pour montrer non seulement qu'on en tient compte mais aussi comment on en tient compte.

Hospitalité enfin, qui, dans la continuité de cet accueil, doit être présente à tous les temps et en tous les lieux du séjour du patient dans l'institution hospitalière. Elle est à la fois matérielle et concrète, disons *hôtelière*, et plus symbolique, traduisant le fait que l'institution a le souci de constamment compléter la qualité technique et la sécurité des soins qu'elle dispense par un supplément d'humanité. Notre institution a bien compris l'importance d'une réflexion sur l'hospitalité, dans ses deux dimensions, d'une part de dialogue entre ses personnels et les « usagers » (les patients, leurs accompagnants et leurs familles) et leurs représentants et associations, d'autre part d'accueil du patient.

L'hospitalité est l'affaire de tous, les hôtes étant non seulement ceux qui accueillent mais aussi ceux qui sont accueillis. S'exprimant par leur dialogue dont elle crée l'espace, elle s'intéresse à la fois aux grandes lignes et aux problèmes concrets : son avenue est pavée de détails. C'est dire l'importance du travail qui va se mettre en place dans le cadre de la « Démarche Qualité Hospitalité », menée par la Direction des Patients, Usagers et Associations et prolongeant la réflexion du Groupe de Travail de la CME sur l'hospitalité.

Actualités

AP-HP

Nationales

Après avoir adopté en juillet le projet médical et le projet de soins, le Conseil de Surveillance de l'AP-HP a adopté le 11 décembre les trois dernières composantes du [projet d'établissement 2015 - 2019](#) : le projet social et professionnel, le projet gestion des risques et qualité, et le projet prise en charge du patient : dialogue, accueil et hospitalité. [En savoir plus.](#)

Handicap : L'AP-HP a signé le 16 décembre la [charte Romain Jacob](#), s'engageant avec une trentaine d'autres acteurs de la santé à améliorer l'accès aux soins des personnes handicapées.

Projet Hôpital Nord du Grand Paris : Le bureau du Comité d'Orientation Stratégique sur le projet « Hôpital nord » réunissant, sous l'égide de l'ARS, l'AP-HP, l'Université Paris VII et la Ville de Paris, a permis des avancées importantes sur le projet Hôpital Universitaire Paris Nord. [En savoir plus.](#)

Service civique : Le 15 Décembre 2014, l'AP-HP a accueilli 28 jeunes volontaires du Service Civique sélectionnés pour exercer la mission « Accompagnateur des personnes en attente dans les services d'Urgence (SAU) ». Ces derniers ont pu bénéficier de quatre jours de formation élaborée et organisée par l'association « Les Transmetteurs » avec l'aide du SAMU de Paris, afin de leur permettre d'appréhender l'univers hospitalier et plus particulièrement celui des Urgences. Ainsi, depuis le 22 Décembre, les « gilets bleus » engagés au service des personnes venues aux urgences et de leurs accompagnants sont présents dans les SAU des cinq sites pilotes – Ambroise Paré, Bichat, HEGP, Pitié Salpêtrière et Saint-Antoine.

Nouveaux droits en faveur des personnes en fin de vie : Remise du rapport sur la fin de vie par M. Jean Leonetti et Alain Claeys. [En savoir plus.](#)

Concours « Droits des Usagers de la santé » 2014 : Trois établissements, une association et un Comité départemental des retraités et des personnes âgées récompensés par le Ministère : Centre hospitalier privé de Saint-Brieuc (projet « La Passerelle »), Coderpa Essonne (projet Inter-Conseil de Vie Sociale), GH mutualiste de Grenoble (« Rallye droits des usagers »), Adapei des Alpes de Haute-Provence et la délégation 04 « Nous aussi » (« Rien pour nous sans nous »), Centre Hospitalier d'Annecy-Genevois (« Handiconsult »). [En savoir plus.](#)

Vers l'expérimentation d'hôtels hospitaliers : Les sénateurs ont voté le 14 novembre 2014 l'expérimentation d'un hébergement hôtelier par les hôpitaux destiné à faciliter le développement de la chirurgie ambulatoire, dans le projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS) pour 2015. [En savoir plus.](#)

Plan national maladies neuro-dégénératives 2014–2019 : a été lancé le 18 novembre par Marisol Touraine, Ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes, Geneviève Fioraso, secrétaire d'Etat chargée de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, et Laurence Rossignol, secrétaire d'Etat chargée de la Famille, des Personnes âgées et de l'Autonomie . [En savoir plus.](#)

Initiatives

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition de l'AP-HP a élaboré, en concertation avec les représentants des usagers, une plaquette d'information sur : « **Consommer des aliments ou des boissons apportés de l'extérieur : un risque à éviter** ». [Accéder au dépliant, à l'affiche](#).

Ouverture du **premier Appartement de Coordination Thérapeutique** pour les familles : L'ARS Ile-de-France, avec le soutien et en lien avec la Direction Générale de la Santé et l'INCA (Institut du Cancer), propose une expérimentation d'Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT) orientés en oncopédiatrie (les ACT ont pour objectif d'héberger les personnes les plus malades et les plus précarisées pour qu'elles aient accès aux soins). Confié à l'association SOS Habitat et Soins, ce projet, a été réalisé depuis le recensement des besoins jusqu'à sa mise en œuvre, en étroite collaboration avec les assistantes sociales des services de pédiatrie de l'AP-HP. Quatre places pour quatre familles sont maintenant ouvertes en Seine-Saint-Denis. Ainsi le 25 novembre dernier, une première famille intégrait un appartement, permettant à un enfant atteint de leucémie de poursuivre ses soins au sein de sa famille, dans un environnement salubre et rassurant.

Vie des associations

☞ Fondation Claude Pompidou

Crée en 1970 et reconnue d'utilité publique, la Fondation Claude Pompidou accompagne grâce à ses bénévoles et à ses établissements, les personnes fragilisées par la maladie, le handicap et le grand âge.

Entraide, proximité, solidarité entre les générations, principe de non-abandon, préservation de la dignité constituent le socle des valeurs qui guident la Fondation Claude Pompidou et ceux qui s'engagent avec elle auprès des personnes rendues vulnérables par la maladie, le handicap ou le grand âge. Dans des services hospitaliers aussi variés que la pédiatrie, les urgences ou la gériatrie, les bénévoles agissent toujours en complémentarité avec les professionnels de santé. En prenant le temps d'écouter les patients ou leurs proches, d'être présents tout simplement auprès de ceux qui le souhaitent, ils assurent le maintien d'un lien social. [En savoir plus](#).

A noter

Appel à projets "Culture à l'Hôpital" 2015 : L'Agence Régionale de Santé Île-de-France et la DRAC lancent pour l'année 2015 l'appel à projet Culture à l'Hôpital. Cet appel à projets est destiné à favoriser l'émergence d'une politique culturelle au sein des établissements de santé d'Ile-de-France et à développer les partenariats avec des structures culturelles et artistiques professionnelles. [En savoir plus](#).

Nos réseaux

Prochaines réunions: Club CRUA : 19 janvier 2015

Encadrement Service social hospitalier : lundi 2 février 2015

Journée de rencontre et d'échanges pour les nouveaux professionnels du service social hospitalier, organisée par la DPUA et l'IPTS : **6 février 2015**

Groupe de Travail Usagers : mardi 3 mars 2015 (prévisionnel)

Bienvenue : Florence CHAROLLE, Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations à l'hôpital Cochin.

Agenda

12 janvier : 2ème Journée de réflexion Éthique, économie et santé sur le thème « Repenser la Santé à l'épreuve des situations de pauvreté ». Organisé par l'Espace Ethique région Ile de France, de 9h à 17h30 à l'Espace éthique/IDF- Hôpital Saint-Louis Porte 91 rue Claude Vellefaux, 75010 Paris. [Programme et inscription](#).

14 janvier : Rencontres régionales HAS 2015 . De 9h30 à 16h à la Maison de la Chimie - 28 bis, rue Saint Dominique 75007 Paris. [Programme et inscription](#).

15 janvier : 6ème journée des Comités de lutte contre la douleur et pour l'accompagnement des soins palliatifs (**CLUD-SP**). De 9h à 18h à l'Auditorium de l'HEGP - 20 rue Leblanc 75015 Paris. [Programme et inscription](#).

15 janvier : XIXe Journée de l'IPCEM (Centre de formation des soignants à l'ETP) sur le thème: « Pluri pathologie : quelle éducation thérapeutique pour le patient ? » De 9h15 à 17h à « La Mas » 10 rue des Terres au Curé 75013 Paris. [Programme et inscription](#).

16 janvier : Formation du Collectif Inter associatif sur la Santé sur le thème **Représentant des Usagers en comité d'éthique**. De 9h30 à 17h30 au CISS, 12 Villa Bosquet – 75007 Paris. [Programme et inscription](#).

16 et 17 janvier : **Journées « Expression et créativité: les médiations artistiques et culturelles dans l'accompagnement thérapeutique »**. Ces journées viseront à donner la parole aux praticiens des médiations et à apporter un regard sur la richesse et la diversité des actions dans ce domaine, contribuant ainsi à enrichir nos connaissances mutuelles. [Programme et inscription](#).

22 et 23 janvier : **Journées Francophones des aides-soignants** sur le thème « L'aide-soignant en présence d'une personne atteinte de troubles du comportement, comment communiquer pour être bientraitant ? ». De 9h à 17h à l'Espace Charenton – 323 bis rue de Charenton 75012 Paris. [Programme et inscription](#).

7 et 8 février : Troisième volet de « **La Cause des aînés** » intitulé : « Vivre ensemble, jeunes et vieux, aujourd’hui et demain » : Réunissant 27 spécialistes de disciplines différentes, de la périnatalité, de l'enfance, de l'adolescence et de l'adulte à tous les âges de sa vie, tous ont été invités à réfléchir à la dimension éthique, politique et clinique d'un bien vivre ensemble, jeunes et vieux dans une société en pleine révolution de l'âge et en pleine crise du sens. A l'Espace Reuilly – 21 rue Antoine Julien Hénard 75012 Paris. [Programme et inscription](#) (réservé aux professionnels).

9 février : Journée thématique « **Traverser ensemble l'erreur médicale. Approches pratiques, enjeux éthiques** ». Organisée par l'Espace Ethique région Ile-de-France, de 9h à 18h à l'Espace Ethique/IDF- Hôpital Saint-Louis Porte 91 rue Claude Vellefaux, 75010 Paris. [Programme et inscription](#).

Veille documentaire

Retrouvez l'ensemble de la **Newsletter de la Direction des Affaires Juridiques** couvrant la période du [19 novembre au 3 décembre](#) et du [4 au 22 décembre 2014](#).

Synthèse régionale des rapports d'activité 2013 « Droits des usagers et CRUQPC » réalisée par l'ARS : La synthèse régionale permet de dresser une analyse détaillée de l'activité des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) et d'évaluer la politique des établissements en matière d'accueil, de prise en charge et de respect de la réglementation relative aux droits des usagers. [Accéder au document](#).

« Usagers, votre santé, vos droits ». Ce guide, composé de 26 fiches pratiques réparties entre six thématiques, aborde les grands domaines de la prise en charge sanitaire : l'accès aux soins, le patient acteur de sa santé, l'information sur la qualité des soins, l'information sur la fin de vie, la valorisation des droits et des annexes détaillées. [Accéder au document](#).

Protection de l'enfance : 25 ans après la ratification par la France de la Convention des droits de l'enfant, Jacques Toubon, Défenseur des droits, a rendu public son **rapport annuel** consacré aux droits de l'enfant. Depuis 2014, un groupe de travail « *Enfant et hôpital* » composé de représentants de parents, associations, structures de soins entre autres, est invité à élaborer des propositions pour améliorer les conditions d'accueil, de soins et de bien-être de l'enfant à l'hôpital et permettre à l'enfant de trouver facilement une information sur ses droits dans ce domaine. [Accéder au document](#).

Pour célébrer cet anniversaire, plusieurs outils pédagogiques visent à sensibiliser les enfants sur les droits définis par cette convention : notamment [Un jeu des 7 familles](#) dédié à la promotion des droits de l'enfant pour les 5 – 10 ans.

Etude de l'Observatoire citoyen des restes à charge en santé mettant en exergue la grande disparité de prise en charge des dispositifs médicaux pour les usagers français. [En savoir plus](#).

Profitez de cette newsletter pour présenter vos projets et partager vos expériences avec le réseau.

Contact : newsletter.dpua@sap.aphp.fr



Afin de contribuer au respect de l'environnement, merci de n'imprimer ce mail qu'en cas de nécessité