

La Newsletter de la DPUA n° 34

Direction des Patients, Usagers et Associations



Focus : Label Hospitalité

Félicitations aux 23 unités de service qui ont obtenu le Label Hospitalité !

Cliquez [ici](#) pour consulter les 23 noms.

Plus de 150 autodiagnostic ont été réalisés à ce jour, la majorité donnant lieu à la mise en œuvre de plan d'actions pour obtenir au moins les 80% d'atteinte, nécessaires pour candidater à la visite de Labellisation.

Une douzaine de visites de labellisation sont programmées et nous devrions atteindre les 30 unités labellisées fin octobre, la cinquantaine d'ici fin 2017 ?

Nous remercions sincèrement toutes les équipes qui se sont lancées dans cette aventure de labellisation alors qu'il n'y avait pas d'obligation réglementaire et que cela représente un travail supplémentaire non prévu pour celles qui ont besoin de mettre en œuvre des actions correctrices.

Ce label HOSPITALITE est une reconnaissance pour les équipes ; il va rassurer les patients quant aux 7 engagements pris par l'AP-HP pour lui faciliter la vie au quotidien et améliorer son expérience à l'hôpital : Accueil/Information, Propreté/confort/environnement, Prestations de

service, Culture/Détente/Mieux-être, Alimentation, Linge et Qualité de la relation.

Un kit de communication (Affiche, stickers, stylos, porte-badges) va permettre aux unités labellisées d'afficher le label : il est en cours d'envoi.

Nous remercions également les visiteurs Hospitalité qui acceptent de se mettre à la place du patient pour renseigner la grille d'observation (perception) du référentiel Hospitalité et qui interrogent les patients sur leur ressenti lors des visites d'autodiagnostic et de labellisation d'unité ou de service. Au rythme des prévisions, nous allons avoir besoin de plus en plus de candidats. N'hésitez pas à vous faire connaître si vous êtes intéressés par la démarche et souhaitez être formés pour réaliser des visites de labellisation :

label.hospitalite@aphp.fr

Vous trouverez ci-après les témoignages de différents acteurs, concernant le label HOSPITALITE.

Dernière information : un parcours spécifique au Polyhandicap est en cours de finalisation !

HOSPITALITÉ
AP-HP Service Labellisé

La parole à

Mme Bernadette BROUART – Bénévole de l'association LE LIEN – RU à St Louis

« J'ai fait 6 visites de labellisation Hospitalité en dehors de mon hôpital et j'ai trouvé cela extrêmement enrichissant : cela m'a donné une autre image de l'hôpital, un autre regard que celui que j'avais à travers les plaintes.

J'ai rencontré des personnels impliqués, attentifs, très à l'écoute des patients, et qui y mettaient tout leur cœur. J'ai vu des lieux très accueillants, propres, paisibles où on ressentait une sérénité, partagée avec les patients. Ces derniers ont bien compris la démarche et y ont participé en répondant volontiers au questionnaire.

Actualités AP-HP

Prochaines Opérations Solidarité organisée par la mission Vulnérabilité(s) de la DPUA :

« **Audition** » :

3 et 4 octobre 2017 à Rothschild

« **Vision Optique** » (enfants) :

3 Novembre 2017 à Robert Debré

A vos agendas !

Mardi 12 décembre 2017

La DPUA organise une journée de réflexions et de partages de bonnes pratiques intitulée

« **Bénévolat et AP-HP : nouvelle donne, nouvel élan** »

Informations à venir...

La parole à (suite)

Ils étaient très contents et appréciaient les « petits plus » qui venaient compenser les quelques points un peu négatifs : un petit déjeuner amélioré une fois par semaine sous forme de buffet c'est un vrai plaisir pour eux, des cadres dans les chambres/couloirs c'est agréable...

J'ai senti que ce label était une récompense pour tous les efforts que l'équipe avait faits, et que ce n'était pas juste au moment de la visite qu'ils étaient faits. Je suis prête à prendre mon bâton de pèlerin pour aller convaincre les services de mon hôpital qu'ils doivent s'y mettre ! ».

Madame Christiane HAMARD-WANG, cadre supérieur de santé, service de gériatrie aigue du Pr Verny – Pitié Salpêtrière

« Entrer dans la démarche Hospitalité nous permet de sortir du soin technique, en portant un regard nouveau sur les choses qui pourraient améliorer le séjour des patients en termes d'accueil, de comportement, de logistique, etc. Je me pose alors la question : que va retenir le patient quand il va sortir du service ? Bien sûr, il y a la qualité du soin, cette attente d'être soigné pour sa pathologie, sa douleur, etc. mais, le patient ne retient souvent finalement que les petites choses autour du soin comme le repas froid, l'ennui, l'unique porte serviette dans une chambre double, ... mais, aussi la gentillesse du brancardier ou encore de la secrétaire hospitalière, etc.

La préparation de la visite d'autodiagnostic m'a fait beaucoup cheminer. Par exemple, les critères du référentiel concernant la culture ; la culture à l'hôpital pourquoi faire ? Ou bien des Jeunes Volontaires en Service Civique (JVSC), pour quelles missions ?

Lors de la visite d'autodiagnostic, demander des JVSC est devenu une évidence pour participer au bon accueil des patients et des familles, pour leur donner de l'information, pour accompagner les patients à la salle d'animation, proposer et/ou organiser des activités individuelles ou de groupe comme la lecture, les jeux de société, ou simplement pour discuter un peu avec eux, ... ».

Aujourd'hui, je comprends vraiment l'importance de toutes ces petites 'choses' autour du soin qui participent du soin.

Il y a dans le service spontanément des échanges entre nous et aussi avec les patients eux-mêmes et leurs familles pour trouver ensemble des idées pour améliorer la vie des patients pendant leur séjour.

L'obtention du Label Hospitalité, c'est important pour la visibilité de notre service mais, au final, le plus intéressant, c'est le chemin pour y arriver en termes de dynamique et motivation d'équipe. »

Madame Christine BARGIELA, directeur des soins Sainte Péline et Référent Hospitalité - GH HUPIFO

« Le label hospitalité est inscrit dans le volet « prise en charge du patient » du plan stratégique de l'AP-HP. La mission du référent hospitalité est de promouvoir la démarche qualité hospitalité au sein du GH par sa présentation au sein des différentes instances et réunions au sein du GH avec l'aide méthodologique et les outils mis à disposition par la DPUA. Le cadre de santé a un rôle moteur auprès des équipes dans l'engagement de la démarche d'amélioration dans les sept champs investigués. L'obtention du label a un double bénéfice pour les équipes et pour le patient : - il valorise le travail des équipes soignantes à travers les visites d'auto diagnostic et permet à l'encadrement de définir des plans d'actions d'amélioration concrets en vue d'une labélisation, - il fédère l'équipe autour des attentes des patients lors de son hospitalisation en recueillant « le point de vue » du vécu de l'hospitalisation du patient.

Madame Cristina IONESCU BALHAWAN CPP témoigne de la portée du label hospitalité : « le label met en lumière un bel exemple de collaboration pluridisciplinaire positive et un engagement fort des équipes, soutenue et accompagnée avec bienveillance par l'encadrement, le référent hospitalité et la DPUA ».

Je remercie l'ensemble des services volontaires et l'investissement de chacun dans la démarche qui contribue à améliorer la prise en soins dans le parcours du patient de son entrée à sa sortie, mes félicitations pour la contribution de tous. J'ai particulièrement apprécié la diligence des demandes de participation des équipes pour participer aux auto-diagnostic et visites de labellisation, la conscience professionnelle, efficacité et réactivité avec laquelle l'encadrement porte le projet et s'investit avec leurs équipes dans la démarche. La qualité de l'écoute la disponibilité des équipes de la DPUA lors de nos rencontres et visites ».

Monsieur Pierre BELLEVAL - Vice-Président VMEH 92 – RU à Ambroise Paré

« Je viens de réaliser 8 patients traceurs et 2 visites de labellisation Hospitalité et je trouve qu'il y a une vraie cohérence d'ensemble. J'ai rencontré des cadres de santé très engagés mais je pense que pour assurer une pérennité au label il faut que l'ensemble des équipes, cadres de santé, chefs de service et chefs de pôle se sentent impliqués. Le Label HOSPITALITE engage toute la communauté, c'est fondamental.

C'est également une reconnaissance immédiate pour les équipes qui ne se sentent pas toujours reconnues.

Ces visites m'ont permis de mieux connaître le tissu essentiel des cadres de santé tout en leur apportant une lecture parfois différenciée des attentes et du vécu de nos patients. »

Actualités hors AP-HP

« Lancement des travaux de la stratégie nationale de santé 2017 - publié le : 18.09.17
Le Haut Conseil de la Santé Publique a remis aujourd'hui à la ministre des Solidarités et de la Santé un rapport sur l'état de santé des Français, marquant ainsi le début des travaux de la stratégie nationale de santé 2017 ». [En savoir plus et accéder au document](#). Source : site internet du Ministère des Solidarités et de la Santé.

« Prévention des cancers : une campagne d'information sur l'alcool et l'alimentation
Publié le 05. 09. 2017. L'Institut national du cancer et le Ministère des Solidarités et de la Santé lancent une campagne de prévention des cancers et communiquent sur les comportements qui concourent à la prévention des cancers évitables ». [En savoir plus](#). Source : site internet de l'Institut National du Cancer.

« Maladies rares : Agnès BUZYN et Frédérique VIDAL renforcent l'excellence du réseau national des centres de prise en charge ». Publié le 18.09.2017. [En savoir plus](#). Source : site internet du Ministère des Solidarités et de la Santé.

« Après le succès de l'expérimentation sur la contribution des patients à l'évaluation des produits de santé, la HAS pérennise et ajuste le dispositif ». Publié le 25.09.2017 [En savoir plus](#). Source : site internet de la Haute Autorité de Santé.

Initiatives

« Information et prévention des AVC : le « Bus AVC » reprend la route - publié 18.09.2017

...Grâce à la prévention, il est possible de limiter le risque d'accidents vasculaires cérébraux (AVC). C'est pourquoi l'ARS Île-de-France, avec l'association France AVC Île-de-France, a mis en place une campagne itinérante de prévention et d'information sur les AVC ». [En savoir plus](#). Source : site internet de l'ARS Ile de France.

RENANE : Réseau éthique national Alzheimer et maladies neuro-évolutives

A l'occasion de l'université d'été Éthique, Alzheimer et maladies neuro-dégénératives 2017, Emmanuel Hirsch, Directeur de l'Espace éthique/IdF a annoncé la création du Réseau éthique national, Alzheimer et maladies neuro-évolutives (RENANE). [En savoir plus](#). Source : site internet de l'Espace éthique Région Ile de France.

« Des Playmobil® pour expliquer aux enfants l'imagerie interventionnelle, publié 13.06.2017.Hôpital de Marseille La Timone : Le service de radiologie interventionnelle du Pôle d'Imagerie de la Timone a imaginé deux petites vidéos pour expliquer aux enfants certains examens d'imagerie interventionnelle». [En savoir plus](#). Source : site internet AP-HM.

Culture

L'artothèque du Louvre s'est installée à Avicenne

L'artothèque du Louvre, exposition itinérante de reproductions d'œuvres du musée du Louvre, a été inaugurée le 14 septembre 2017 à l'hôpital Avicenne, en présence notamment de Jean-Luc Martinez, président-directeur du musée du Louvre et de Catherine Sueur, directrice générale adjointe de l'AP-HP.

Quatre moulages de sculptures célèbres - la Vénus de Milo, le Gladiateur Borghèse, le dieu Amon protégeant Toutânkhamon et la Diane d'Allegre - sont installés en extérieur et les espaces d'accueil reçoivent quant à eux des reproductions de peintures.

Depuis la signature de ce partenariat en 2014 entre l'AP-HP et le musée du Louvre, plus de 2 000 patients et 2 000 agents de l'AP-HP ont participé à ces actions culturelles et 17 hôpitaux de l'AP-HP ont été progressivement intégrés au projet « Le Louvre à l'hôpital ».

Rappel - Lancement de l'opération « + de vie » de la Fondation Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France le 4 octobre prochain à 13h45, à l'hôpital Bretonneau. [Lire le dossier de presse](#). [Voir l'invitation](#).

Dans ce cadre, une table ronde est organisée le **10 octobre** sur le thème « Patients et aidants : l'hôpital aux petits soins » à 10h à l'Hôtel Scipion. [En savoir plus](#).

Carte Blanche Cultures du monde

Plus de 100 rencontres dans 20 hôpitaux en novembre 2017

Les bibliothécaires de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) et les équipes du musée du quai Branly - Jacques Chirac s'associent pour célébrer les Cultures du monde.

Les professionnels du musée proposent aux patients, familles et personnels un parcours dans leurs collections d'Afrique, d'Asie, d'Océanie et des Amériques à travers des rencontres, conférences, contes, lectures, ateliers et présentations de leurs métiers.

Des artistes viennent lire, jouer, conter et présenter leurs créations dans les médiathèques, les services de soins et les chambres des patients.

Cette manifestation, organisée avec le soutien de la Drac Ile de France et le mécénat du Fonds Handicap & Société par Intégrance, est un des événements proposés par les 20 médiathèques, espaces culturels qui prêtent quotidiennement livres, revues,

musiques, films aux patients et aux personnels de l'AP-HP.

L'inauguration de Carte blanche aux médiathèques sur le thème des cultures du monde en partenariat avec le musée du quai Branly - Jacques Chirac est le vendredi 13 octobre à 12h30 à l'hôpital Saint-Antoine (75012 Paris).

Renseignements et inscription à l'inauguration :
Centre Inter-Médiathèques 01 40 27 50 00



Vie des Associations :

Association Ikambere - la Maison accueillante

Ikambere est un lieu convivial et chaleureux destiné aux femmes touchées par le VIH/Sida. Son objectif principal est de rompre l'isolement de ces femmes devenues vulnérables, de les aider à continuer leurs projets de vie grâce, surtout, à l'intégration et à la solidarité.

Ikambere fonde son action sociale sur une valeur essentielle, celle de la solidarité. L'objectif à long terme est de permettre aux femmes d'avoir une meilleure qualité de vie et d'accéder à l'autonomie.

Ses actions : L'accueil et l'accompagnement des femmes infectées par le VIH sont les bases du travail d'Ikambere. Les assistantes sociales aident les bénéficiaires de l'association qui sont des femmes de tout âge, à résoudre des

problèmes liés à la précarité (problèmes d'hébergement, problèmes matériels, problèmes sociaux et problèmes administratifs) et aussi des problèmes d'isolement et de rejet.

L'association propose en son sein des activités : alphabétisation, couture, informatique, sport, diététique, esthétique, insertion professionnelle, rencontres avec les médecins, prévention secondaire, atelier mère-enfant...

L'association assure des permanences hospitalières, fait de la prévention dans les foyers de travailleurs migrants, auprès des jeunes et du grand public, et le Test Rapide d'Orientation et de dépistage du VIH.

Elle possède des appartements passerelles.

[En savoir plus sur l'association](#).

Agenda

Rappel - 6 octobre : 8ème Journée Nationale des Aidants. [En savoir plus](#).

6 et 7 octobre : 7e Colloque sur les âges de la vie : "Et si Alzheimer(s) et Autisme(s) avaient un lien ?..." Programme et inscription. [En savoir plus](#).

12 octobre : Colloque sur le thème "Médecines alternatives : attention aux dérives !" à la Mairie de Paris, organisé par le Centre Contre les Manipulations Mentales (CCMM), [En savoir plus](#). [Invitation](#) (sur inscription).

14 octobre : Café des aidants sur le thème "Je suis submergé par de fortes émotions et cela me mine dans mon rôle d'aidant". [En savoir plus](#).

19 octobre : Journée de formation organisée par le Centre de Formation Continue MPPPH de l'AP-HP en collaboration avec la Mission Handicap - DOMU de l'AP-HP ; son objectif global est de permettre aux professionnels hospitaliers de « développer une approche relationnelle adaptée aux spécificités des patients selon leur situation de handicap » ; cette journée concernera les handicaps sensoriels : malvoyance/cécité, malentendance/surdité. [En savoir plus et s'inscrire](#).

Rappel - 8 et 9 novembre : 12e Congrès National de l'Animation et de l'Accompagnement en Gérontologie. Programme et inscription. [En savoir plus](#).

9 novembre : 9e colloque du Groupe Pasteur Mutualité sur le thème « Peut-on vieillir sans devenir vieux ? ». Programme et inscription. [En savoir plus](#).

Rappel - 9 et 10 novembre : Colloque 2017 Agevillage et Humanité sur les approches non médicamenteuses « L'art pour prendre soin ». Programme et inscription. [En savoir plus](#).

Rappel - 13 et 14 novembre : Symposium International sur les Jardins à but thérapeutique. Programme et inscription. [En savoir plus](#).

16 novembre : Séminaire « Du patient au citoyen blessé, quelle liberté pour la personne cérébro-lésée ? L'accompagnement de l'hôpital au domicile » Organisé par l'Association des familles de traumatisés crâniens (AFTC) Île-de-France. [En savoir plus et s'inscrire](#).

Veille documentaire

Retrouvez la **Newsletter de la Direction des Affaires Juridiques du 1^{er} au 15 septembre 2017, du 16 au 28 septembre 2017 et l'Édition spéciale santé mentale n° 4 – septembre 2017.**

« **Contribution des associations de patients et d'usagers aux évaluations de médicaments et de dispositifs médicaux par la HAS : Bilan de l'expérimentation** ». [Accéder au document](#). Source : site internet de la HAS.

« **Handicap en établissements de santé – Mieux organiser les soins**. Publié le 22.09.2017.../ La HAS publie un guide de bonnes pratiques afin d'aider les établissements de santé à répondre aux besoins spécifiques de ces patients ». [En savoir plus et accéder au document](#). Source : site internet de la HAS.

La santé et l'accès aux soins des migrants : un enjeu de santé publique - BEH n° 19-20 du 05 09 2017. Ce document présente un dossier sur la santé et l'accès aux soins des migrants. A travers huit articles, sont évoqués la surveillance des maladies infectieuses, la santé des migrants primo-arrivants, l'accès aux soins prénatals et à la santé maternelle, une étude nationale sur les caractéristiques des personnes migrantes dans les permanences d'accès aux soins de santé, la violence et la vulnérabilité sociale, ainsi que l'alimentation. [En savoir plus et accéder au bulletin](#).

A noter

« **Appel à participation « Prix de la laïcité de la République française** » - publié le : 15.09.17 L'Observatoire de la laïcité, instance placée auprès du Premier ministre, remettra pour la seconde fois, le Prix de la laïcité de la République française le vendredi 9 décembre 2017, à l'occasion de l'anniversaire de la loi concernant la séparation des Églises et de l'État du 9 décembre 1905 ». [En savoir plus et candidater](#). Source : site internet du Ministère des Solidarités et de la Santé.

Formations :

L'université de Versailles-St Quentin en Yvelines propose deux diplômes universitaires :

- Un DU Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance, soutenu par la confédération 3977 de lutte contre la maltraitance. [En savoir plus](#).
- Un DU « Problèmes éthiques soulevés par la prise en charge des patients âgés ». [En savoir plus](#).

Les urgences hospitalières - rapport de la commission des affaires sociales du Sénat (n° 685) Souhaitant conduire un "travail spécifique et transpartisan sur la question des services d'urgences hospitaliers", la commission des affaires sociales du Sénat a présenté un rapport "dans le but de proposer des solutions concrètes, ancrées dans l'exercice quotidien des personnels, et dont la mise en œuvre est possible à court terme". Elle formule vingt propositions. [En savoir plus et accéder au document](#).

Rapport établi par l'ORS Ile de France et IAU (Institut d'Aménagement et d'Urbanisme) sur : **Impact du vieillissement sur le recours à l'APA en Île-de-France. Enjeux départementaux à l'horizon 2040**. [Accéder au document](#).

« **Dépistage organisé du cancer du sein : un nouveau livret d'information pour s'informer et décider**. Publié 13.09.2017

Dans le cadre de la modernisation du programme de dépistage organisé et de la proposition d'un suivi personnalisé pour toutes les femmes, l'**Institut national du cancer** publie un nouveau livret d'information qui répond aux principales interrogations liées à ce mode de dépistage ». [En savoir plus](#). Source : site internet de l'Inca.

Agenda

16-17 novembre : Journées d'études POLY-HANDICAP ET PARALYSIE CÉRÉBRALE Sur le thème **Santé physique psychique sociale en 2017. Préventions et soins essentiels pour le bien-être de la personne tout au long de sa vie**. Centre de conférences - 69 bis rue Boissière 75016 Paris. [En savoir plus](#). [Pré-programme](#).

20 au 24 novembre : Semaine de la sécurité des patients. Publié le 06.09.2017

« .../ Cette campagne a pour objectif de sensibiliser l'ensemble des publics sur les enjeux de la sécurité des soins et de favoriser le dialogue entre patients, usagers et professionnels de santé sur ces sujets. L'édition 2017 a pour objectif de promouvoir les partenariats entre usagers et professionnels de santé. » [En savoir plus](#). Source : site internet du Ministère des Solidarités et de la Santé.

Nos réseaux

Prochaines réunions 2017 :

Club CRUA : Lundi 20 novembre 2017

Encadrement Service social hospitalier :

Mercredi 29 novembre 2017

Groupe de travail des usagers :

Judi 7 décembre 2017

Club CRA : décembre 2017

Si vous souhaitez devenir représentant des usagers à l'AP-HP, retrouvez la liste des mandats vacants [ICI](#).

Direction des Patients, Usagers et Associations

Directrice de la publication

Sophie Bentégeat

Comité de rédaction

Marielle Gibert, Marie-Claude Lupter, Tiphaine Sicard

Conception & réalisation

Direction de la communication de l'AP-HP

Crédit photos : AP-HP/ E. Attard

Contact :

newsletter.dpuu.sap@aphp.fr

  www.aphp.fr