

## Vœux de Madame Marie Citrini, Représentante des usagers au Conseil de surveillance de l'AP-HP

Discours  
Lundi 15 janvier 2018

---

Monsieur le Vice-président du Conseil de surveillance,  
Monsieur le Directeur de l'Agence régionale de santé,  
Monsieur le Président de la Commission médicale d'établissement,  
Monsieur le Directeur général,  
Mesdames et Messieurs les directeurs et directrices de groupes hospitaliers,  
Mesdames et Messieurs les représentants et représentantes des usagers et des familles,  
Mesdames, Messieurs,

Pour la seconde fois depuis 5 ans, je vais prendre la parole seule, afin de formuler avec Thomas Sannié, et au nom des 150 représentants des usagers et des familles des vœux pour l'Assistance Publique en cette année 2018.

Le travail en équipe et les modalités de son organisation et plus largement, l'inter-professionnalité, constituent pour nous représentants des usagers, l'un des fondements de la qualité et de la sécurité des soins dues aux patients. Cet engagement collectif ne doit pas être visible uniquement lors du passage des experts-visiteurs de la Haute autorité de santé, mais il doit s'inscrire dans le quotidien d'un service, d'un pôle, d'une direction. Ce travail collectif ne peut plus être le fruit de la peur d'un gendarme mais doit constituer la base même du travail hospitalier. Tous les agents de l'hôpital ont un rôle à jouer : soignant, agent administratif, technique médicaux et para médicaux.

Aujourd'hui, du professeur de médecine à l'agent d'entretien quelles sont les modalités d'organisation et quelle est la mesure de l'engagement collectif autour de la qualité et la sécurité des soins ?

Nous ne parlons pas ici des collaborations sur des performances techniques ou des innovations majeures que l'AP-HP a toujours su, sait et saura créer. Nous parlons de la collaboration du quotidien qui pour ne prendre que quelques exemples concernent l'accompagnement et le soin des personnes âgées, la transition adolescents/adultes, le travail de long terme avec les personnes atteintes de maladies chroniques. Pour ces personnes malades, une démarche inter-professionnelle systématique doit être portée par l'AP-HP pour faire du soin et de l'accompagnement de qualité, l'affaire de tous.

Car les patients ont changé et la manière dont ils envisagent le soin pour eux-mêmes a changé. Une sociologue rappelait en 2014 qu'un patient atteint d'une maladie chronique rencontrait chaque année 5 à 10h un professionnel de santé, alors qu'il était amené, lui ou ses proches, à prendre des décisions pour sa santé 6 000 h par an sans soutien soignant. Ainsi, les personnes malades chroniques ont un savoir acquis et il ne peut être ignoré dans la perspective d'amélioration constante de la qualité des soins à l'hôpital. Ce

savoir ne peut être également ignoré pour permettre le développement de l'éducation thérapeutique, qui participe pleinement parallèlement à une meilleure qualité des soins.

Aujourd'hui, selon les chiffres de la CNAM de 2017, 35 % de la population est atteinte par au moins une maladie chronique, entraînant dans leur sillage, familles, proches et associations. Trop peu de programmes d'éducation thérapeutiques au sein de l'AP-HP associent le savoir des patients bénéficiaires et même du patient intervenant. L'AP-HP et ses professionnels ne peuvent continuer à soigner en ignorant cette innovation sociale majeure.

Et certains pionniers d'ailleurs ne l'ignorent pas : lors des derniers Trophées Patients, des équipes ont démontré qu'elles étaient déjà dans cette démarche interactive soignants/patients comme, par exemple, à Lariboisière avec la mise en place d'un focus-groupe en diabétologie pour le recueil du ressenti des patients afin d'améliorer la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins ou, comme à Bichat, la création d'un parcours de forme pour les patients hospitalisés en ORL. Ces coordinations bien pensées des soins doivent s'inscrire dans la durée, dans le respect de la place de chacun et surtout donner des idées à tous. Ce sont des premiers pas.

Mais pour que cela se mette en place, il faut une volonté politique au sein de l'AP-HP. Notre conviction est qu'alors que la demande de soin évolue de la part des bénéficiaires, des patients et leurs proches, les personnels hospitaliers ont besoin de retrouver du sens à ce qu'ils font. L'enjeu collaboratif, inter-professionnel est aussi en cela un enjeu éthique.

Cette volonté politique nécessite d'être en capacité de déléguer, de respecter, de former, d'organiser le travail inter-professionnel. Elle suppose de s'appuyer sur les acteurs de terrain soutenus par la Commission médicale d'établissement et la Commission des soins infirmiers, rééducation et médico-techniques, avec les directions des soins, mais aussi les personnels médico-sociaux et les personnels administratifs en n'oubliant pas évidemment les acteurs associatifs et les représentants des usagers. C'est ainsi que seront confortées les valeurs de l'Institution, dans un souci permanent de qualité et de professionnalisme du service public, dans l'intérêt du bien-être des bénéficiaires venant à l'hôpital et des personnels y travaillant.

Face à cette demande renouvelée de soins et d'accompagnement, il faut valoriser l'inter-professionnalité et faire du partenariat patient, un axe majeur du futur plan stratégique de l'APHP. Nous, les représentants des usagers, nous nous engagerons résolument dans cet objectif.

Si vous n'intégrez pas les bénéficiaires de vos démarches de soin et vos organisations, alors vous passerez à côté de l'évolution épidémiologique et sociale auxquels vous assistez encore aujourd'hui passivement.

Ce vœu s'inscrit parfaitement dans la démarche éthique du soin et du management voulu par l'AP-HP. Il s'inscrit dans les valeurs de l'AP-HP récemment votées par le Conseil

de surveillance. Si nous ne voulons pas que la démarche éthique de l'Assistance Publique ne soit qu'uniquement un effet d'annonce, il faut associer à ce travail les représentants des usagers et les associations.

Nous soutiendrons à cette condition les transformations nécessaires du financement actuel de l'hôpital dont le gouvernement se fait l'écho et dont les gouvernances hospitalières soulignent l'inadaptation. Nous le disons avec vous, il doit être mis un terme au tout T2A qui a prouvé ses limites. Il faut sortir d'un financement majoritaire par le volume pour redonner du sens aux soins et faire des soins, des soins de qualité.

Ce sont les vœux que nous formons pour l'AP-HP, pour vous et pour nous. Du soin à la qualité des soins, jusqu'à l'éthique du soin, c'est un continuum, il n'y a qu'une logique, il n'y a qu'un engagement qui peut être porté par tous ceux qui font l'hôpital. Votre engagement sera essentiel et nous le reconnaissons, et le vœu que nous formons c'est que vous entendiez le nôtre au service de l'hôpital public et des patients qui viennent s'y faire soigner.

Mesdames, Messieurs une bonne et heureuse année à tous.