

**Proposition d'un Groupe
de Travail Ad Hoc de la CME**
Hospitalité

Pr Gérard Reach

Hospitalité

- Il est aisé de définir la **Qualité** et la **Sécurité**. Cette exigence est définie dans la loi HPST et fait partie de la responsabilité de la CME
- Le concept d'**Hospitalité** est plus flou. Or il s'agit à l'évidence d'une attente de la part des « Usagers »: patients, mais aussi famille, voir visiteurs.
- La CME se doit d'être impliquée dans cette exigence, d'où la proposition d'un Groupe de Travail Ad Hoc.

Missions du Groupe de Travail

1) Définition du périmètre

- Qualité de l'**accueil** et de la **sortie** du patient
- Qualité humaine de la prise en charge par l'ensemble des personnels
- Qualité des informations données (cf l'**éducation thérapeutique du patient**)
- Qualité **hôtelière** (par exemple, propreté, confidentialité, qualité des repas, silence, lutte contre l'ennui, etc)
- Évaluation de la **satisfaction** des usagers
- **Cas spécifiques**
 - Personnes vulnérables
 - Personnes âgées
 - Personnes handicapées
 - Soins palliatifs
 - Réanimation
 - Chirurgie, et notamment chirurgie ambulatoire
 - Etc.

Missions du Groupe de Travail

2) Définition du **concept** d'Hospitalité

Plusieurs grilles de lecture sont possibles

- philosophique
- éthique
- clarifier les différences des points de vue : soignants versus usagers, de façon à comprendre comment ces points de vue, en dépassant leurs divergences, peuvent aboutir à des objectifs communs.

Missions du Groupe de Travail

3) Définition d'actions

S'engager dans une démarche qui relève typiquement d'Évaluation des Pratiques Professionnelles et du Développement Professionnel Continu

- définition de référentiels
- proposition d'audits
- proposition d'actions éventuelles d'amélioration

Groupe de Travail Ad Hoc Hospitalité de la CME

Modalités

1) Constitution du Groupe de Travail: fin de l'année

Médecins et Chirurgiens, Personnel non médical, Philosophes, Éthiciens, Doyen, Interne

2) Réunions de travail 5 fois par an, 2 ans

3) **Information régulière** du Président de la CME de la teneur des discussions, et de la CME sur l'avancement des travaux

4) Produits à fournir au terme du mandat

- Production de Référentiels
- Actions d'EPP entrées dans la base AP2
- Organisation d'une étude multicentrique ?
- Organisation d'un Colloque ?
- Rédaction d'un ouvrage ?