

Hospitalité

Deuxième rapport du groupe ad hoc de la CME

CME AP-HP
8 septembre 2015
Pr Gérard REACH

Objectifs du groupe HOSPITALITÉ

- **Conceptuel**

Mener une réflexion montrant la nécessité d'individualiser l'*HOSPITALITÉ* en tant que *principe* d'une institution hospitalière

- **Pratique**

Dégager des propositions visant à nous améliorer
- dans la pratique hospitalière de chaque acteur
- au sein de l'institution toute entière

Un *principe* directeur: L'HOSPITALITÉ

- **Valeur reconnue et partagée**
 - par les soignants
 - par les usagers
- **Exigence et enjeu fort pour notre institution**

Rapport du groupe ad hoc CME Hospitalité (2014)

Propositions pour *institutionnaliser* l'hospitalité

L'hospitalité comme principe de l'institution

- **formation des personnels**
 - l'hospitalité retenue comme axe stratégique et prioritaire des futurs plans de formation des personnels médicaux et non médicaux
 - sa prise en compte comme élément-clé des projets de service
- **création au sein de chaque GH d'un « Comité de Liaison de l'Hospitalité (CLHosp) »**
 - ne se contentant pas de la médiation en cas de « problème » et de la gestion des réclamations et des événements indésirables
 - développant *des actions proactives* (prévention)

Mise en œuvre concrète

1. Lettre de mission du président de la CME:

préciser la notion de **Comité de liaison hospitalité (CLHosp)**

2. Hospitalité : **analyse concrète des différents axes stratégiques**

3. Conformément au projet d'établissement 2015-2019

Lancement d'une démarche qualité-hospitalité par la Direction Patients Usagers Associations (DPUA) de l'AP-HP

Groupe de travail ad hoc CME

HOSPITALITÉ

2014-2015

- Pr Sadek BELOUCIF, Anesth-Réa, HUPSSD, vice-président du groupe
- M^{me} Sophie BENTEGEAT, DPUA AP-HP
- Dr Hélène BIHAN, MCU-PH, Endocrinologie, HUPSSD
- M^{me} Chantal CADOZ-HERNANDEZ, DSAP APHP,
- M. Frédéric ESPENEL, directeur d'hôpital, HUPSSD
- Pr Emmanuel HIRSCH, Directeur de l'Espace Ethique, APHP
- M^{me} Isabelle MOUNIER-EMEURY, DPUA, dépt Qualité de vie à l'hôpital, AP-HP
- Dr Galdric ORVOËN, PH, gériatre, AP-HP
- Pr Gérard REACH, Diabétologue, CME AP-HP, pdt groupe ad hoc Hospitalité
- Dr Frédéric RILLIARD, PH, odontologie, CME AP-HP

Du projet de CLHOSP (comité de liaison hospitalité) à l'obligation de CDU (comission des usagers) Projet de loi de santé, article 44

Les **Commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUCPC)** sont remplacées par des Commissions des usagers

- **Consultées sur la politique de l'établissement en matière de**
 - **Accueil**
 - **Prise en charge**
 - **Information et de droits des usagers**
 - **Organisation des parcours des soins**
 - **Politique de qualité et de sécurité**
- **Proposent**
- **Informées de la gestion des plaintes ou réclamations formulées par les usager**

Commission des usagers (CDU)

- **La Commission des usagers, un espace de *DIALOGUE***
 - **Représentants**
 - usagers et bénévoles associatifs
 - représentants personnel médical, paramédical, technique
 - **Médiateurs**
 - **Responsables administratifs**
- **Déclinée à chaque niveau de l'institution**
 - **Implantation au niveau du GH**
 - **Saisines locales: patients, représentants des usagers, personnels**
 - **CDU réfère à la CMEL**
 - **CME centrale suit et coordonne la politique Hospitalité**

Développement de la démarche qualité hospitalité

DPUA (Direction Patients Usagers Associations)

- **Comité de pilotage**

- Sophie BENTEGEAT directrice DPUA
- P^r Gérard REACH pdt groupe Hospitalité CME
- Isabelle MOUNIER-EMEURY chef dpt Qual vie hôpital
- Claire VIGOUROUX-NOYER resp Qualité-hospitalité
- Richard AGNETTI représentant DSAP
- D^r Agnès SARAUX vice-pdte CLAN HUPO
- Aude BOILLEY-RAYROLES directeur ACHAT
- Véronique BINET-DESCAMPS resp Qual EPP Certif DOMRU
- Benoit MOURNET directeur ach HU Mondor
- Pierre MALHERBE directeur rmb HUPSSD
- Marie-Claire FONTA directrice soins fwd
- Agnès PETIT directrice Qual HU psl-cfx
- Aline COUDRAY DACSEL HUPSSD
- Marie CITRINI représ usagers Conseil de surveillance
- Patrick CHANSON directeur de la communication

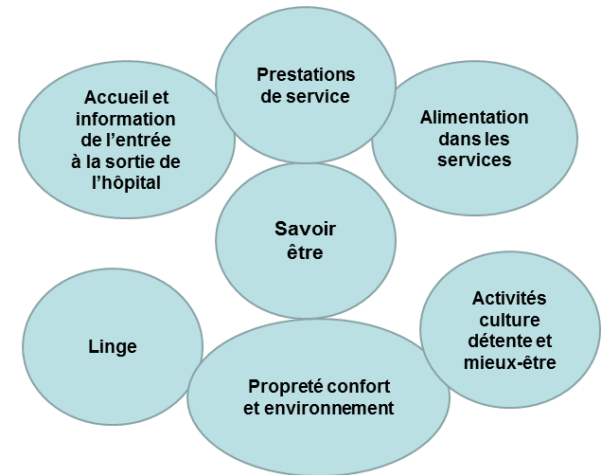
- **Sept axes de la démarche qualité hospitalité:
de la symbolique au détail**

- **Savoir être**
- **Accueil et information de l'entrée à la sortie de l'hôpital**
- **Prestation de services à destination des patients et des usagers**
- **Alimentation dans les services de soins (anciennement Restauration)**
- **Linge**
- **Propreté, confort et environnement**
- **Activités culture détente et mieux-être**

Démarche qualité-hospitalité

principes directeurs

- Sept champs d'action
- Un groupe de travail multi-professionnel pour chaque axe, incluant
 - soignants
 - représentants des usagers
 - responsables qualité
- Pour **chacun des champs**, définition d'un référentiel (ensemble de critères) outil de travail interne complémentaire à la certification HAS **permettant de repérer les leviers d'amélioration possible**
- Vers une labellisation *Hospitalité* des services sur proposition des chefs de pôle ?



Conclusion

L'HOSPITALITÉ comme *PRINCIPE HOSPITALIER*

Une démarche originale et avant-gardiste

- **Future obligation réglementaire**
- **Priorité de notre projet d'établissement 2015-2019**
- **Déclinaison concrète en sept axes abordant tous les aspects de l'hospitalité dans une institution hospitalière**
- **Mise au point de référentiels**
- **Implication coordonnée**
 - des pôles,
 - des CMEL
 - de la CME centrale