

## **QUELLES PISTES D'ACTION**

POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS DE L'AP-HP

> CME 17 octobre 2023

octobre 2023





## UN NOUVEAU CHANTIER POUR 2024 ))



- Le document ne prend pas en compte la dimension strictement médicale de nos prises en charge, ni la structuration de l'offre de soins par filière et spécialité : « levier 23 «
- propose des pistes de réflexion sur :
  - la prise de rendez-vous et les délais de rdv,
  - la qualité de l'accueil et de l'orientation,
  - la coordination des parcours intra- et extra-hospitaliers,
  - l'information des patients et de leurs proches,
  - les étapes du parcours administratif,
  - la qualité de nos prestations hôtelières dont la restauration,
  - la prise en compte de l'avis des patients dans nos décisions, à tous les niveaux

https://www.calameo.com/read/004021827823e53d86a47?authid =7bXmiT7ing4M





Méthode



# MODALITÉS DE CONCERTATION

**)** 

#### La concertation a lieu:

- Dans les instances centrales : directoire, CME, CSIRMT, 3CU, CS
- Auprès d'associations de patients
- En GHU:

Concertation de terrain

Méthode

- Concertation avec les représentants des usagers locaux
- Concertation dans les différentes instances

#### **Un questionnaire:**

https://lime.aphp.fr/index.php/494378?lang=fr

Objectif : construire une feuille de route opérationnelle à mettre en œuvre dès 2024





## CALENDRIER >>

- Diffusion du document : 20 septembre aux membres des instances et une du « 7 jours à l'AP-HP » du 21 septembre 2023
- Concertation jusqu'au 16 octobre
- Validation dans les instances de fin d'année, après consultation du directoire :

CSE: 04/12/23

■ CME: 05/12/23

■ 3CU:14/12/23

CSIRMT: 14/12/23

■ Conseil de surveillance : 15/12/23



Méthode



### LA CONCERTATION

#### Un débat:

- Manque-t-il des pistes d'action qui vous paraitraient utiles?
- Doit-on éliminer/modifier certaines pistes d'action ?
- Pour chacune des pistes d'action, les propositions d'axes de travail sont elles adaptées ? Suffisantes?
- Quelles doivent être nos priorités de mise en œuvre ?
- Quelles sont les conditions de réussite ? Y a-t-il des points de vigilance à avoir en tête ?

Méthode

