

Mettre en œuvre la reconnaissance d'un « Principe Hospitalité » dans un Groupe hospitalier : préfiguration de la Commission des Usagers

La réflexion du groupe de travail sur l'hospitalité de la CME nous a permis de comprendre que la prise en compte de l'hospitalité comme véritable principe de l'institution répondait à une attente nouvelle des patients. Cette attente existe en tant que telle, sans pour autant minorer l'importance de la qualité et de la sécurité des soins : en effet, nous les accueillons à l'hôpital non seulement en tant que malades, mais aussi en tant que *personnes*.

Reconnaître l'existence d'un « Principe Hospitalité » affirme que l'hospitalité s'impose à tous les temps et en tous les lieux du séjour du patient dans l'institution hospitalière. Cette exigence concerne à la fois les orientations générales et leurs applications concrètes au quotidien. Le souci d'hospitalité relève donc d'engagements pratiques qui touchent aux aspects les plus immédiats de l'accueil, du suivi et de l'environnement de la personne. Il signifie également l'attention que porte l'institution, à travers la communauté de ses professionnels, à la dignité des pratiques, aux droits de la personne reconnue dans ses préférences et ses attentes. Cette démarche s'intègre parfaitement aux objectifs d'excellence et d'humanité en termes de compétences, de procédures et de protocoles.

Notre institution a compris le sens et l'importance d'une réflexion portant sur l'*hospitalité*, cela dans ses deux dimensions : d'une part de *dialogue* entre ses personnels et les « usagers » (les patients, leurs accompagnants et leurs familles) et leurs représentants et associations ; d'autre part d'*accueil* du patient.

Ainsi, le sous-titre *Dialogue, Accueil, Hospitalité* du volet « Projet de prise en charge des patients » de l'AP-HP montre clairement dans quel esprit il complète le projet médical et le projet de soins de l'institution.

1. Ce que recouvre l'hospitalité : des éléments hôteliers à la symbolique de l'accueil

Il convient de souligner ici l'importance du travail qui va se mettre en place dans le cadre de la « Démarche Qualité Hospitalité » menée par la Direction des Patients, Usagers et Associations dans le prolongement des réflexions menées au sein du Groupe de travail de la CME sur l'hospitalité¹. Huit champs ont ainsi été identifiés. Tous ne se situent pas au même niveau de prise de conscience et de réalisation pratique. Mais tous doivent faire l'objet d'un audit permettant d'identifier de manière proactive ce qui demande à être amélioré.

¹ Rapport disponible sur le site de la CME (Juin 2014)
http://cme.aphp.fr/docs-raps/thematiques_medicales/hospitalite/rapport_hospitalitejuin2014

Ces huit champs, dont le détail est donné en Annexe (première trame de contenu qui servira de base de réflexion), se déclinent en :

- **Savoir être**
- **Accueil et information tout au long du parcours patient à l'hôpital (hospitalisation, consultations, urgences)**
- **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 et bien-être**

Chaque champ sera étudié par un groupe de travail qui aura pour mission de définir un référentiel et d'organiser, pour chacun d'eux, des audits menés au niveau des sites, échelonnés sur la période 2015-2019. Ces audits conduiront les CDU-GH à définir des plans d'action.

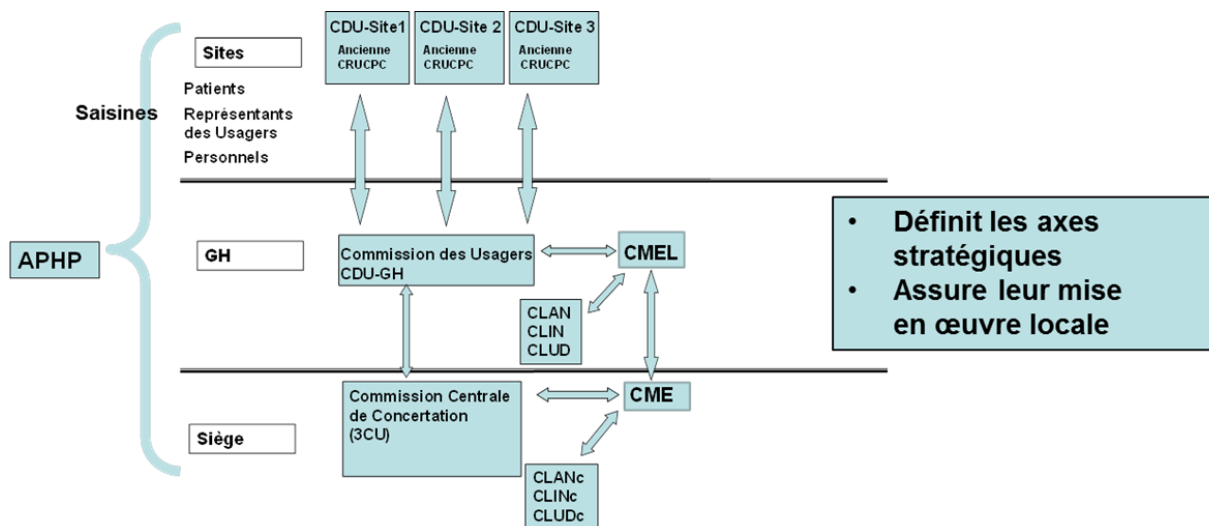
2. Les Commissions des usagers comme espaces de la reconnaissance du « Principe Hospitalité »

L'hospitalité est l'affaire de tous : l'exigence d'hospitalité n'est pas seulement exprimée par les usagers du système de soin. Elle est également partagée par les personnels de l'institution hospitalière dans la diversité de leurs fonctions et champs de compétence.

L'implémentation et le développement d'une dynamique du « Principe Hospitalité » nécessite que soit défini et organisé un espace dédié à la rencontre et à l'échange entre les personnes accueillies dans l'institution et des professionnels délégués à la fonction hospitalité. Ce que nous avons appelé dans le Rapport de notre groupe de travail « Comités de liaison de l'Hospitalité » (CLHOSP, de même qu'il y a des CLAN, CLIN, CLUD) peut se retrouver au sein des « Commission des usagers » prévues dans le Projet de loi de Santé. Il semblerait dès lors opportun d'envisager une appellation de cette commission intégrant l'extension de sa mission dans le domaine de l'hospitalité : « Commission des usagers et de l'hospitalité ». Il importe que cette commission comprenne en son sein - en plus des représentants des usagers - des représentants du personnel médical, paramédical et technique, des médiateurs et des responsables administratifs. Ces commissions constitueront ainsi un espace de dialogue entre les différents partenaires associés dans le soin du patient.

3. Préfiguration de la Commission des Usagers au sein de l'institution

La figure ci-dessous propose une préfiguration de cette Commission des Usagers au sein de chaque GH (CDU-GH).



L'idée principale de cette figure est de faire apparaître que le « Principe Hospitalité » est décliné à chaque niveau de l'institution :

- au niveau des sites, proximité où se pratique l'hospitalité : une instance locale, CDU-site, pouvant recevoir différentes saisines (patients, représentants des usagers, personnels) ; ces CDU locales alimentent la réflexion de la CDU- GH.
- au niveau du GH où siège la Commission des usagers (CDU-GH) : les CDU-GH ont en particulier pour mission de définir des axes stratégiques concernant l'hospitalité et sa mise en œuvre au niveau local.
- au niveau du Siège de l'AP-HP, où l'hospitalité fait partie des domaines abordés par la 3CU et la CME.

Les CDU-GH présentent un bilan à la Commission centrale de concertation avec les usagers (3CU) et aux CMEL de chaque GH, celles-ci référant à la CME.

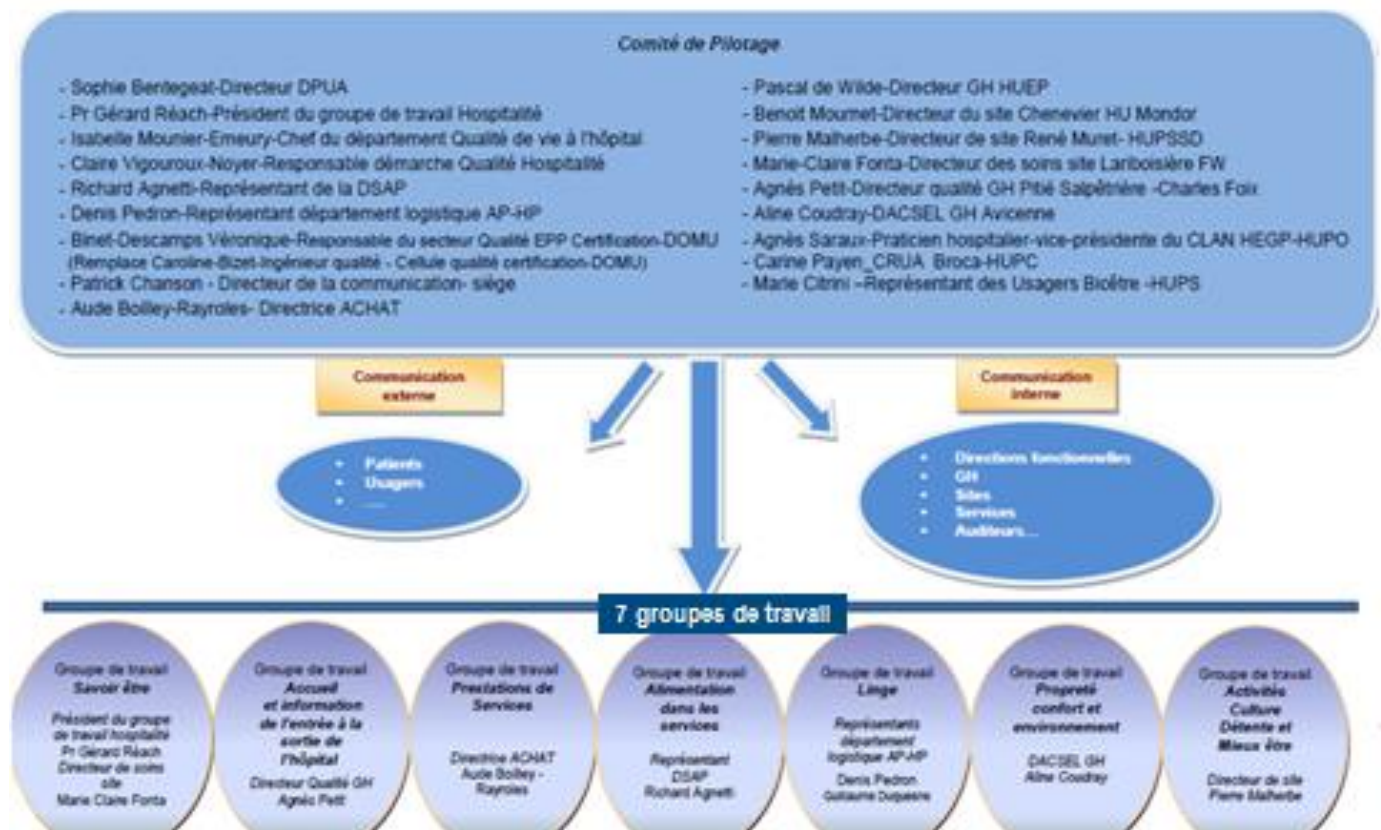
Il existe au niveau du GH un dialogue entre la CDU-GH et la CME locale, reflété au niveau du Siège dans le dialogue entre la 3CU et la CME.

4. Annexe : Les sept champs de l'Hospitalité

Démarche Qualité Hospitalité conçue par le DPUA (Département Patients Usagers Associations) de l'APHP et ses sept groupes de travail

Principes et objectifs de la démarche Qualité hospitalité

Schéma d'organisation



Membres du Groupe de travail sur l'hospitalité ayant participé à cette réflexion :

- Pr Sadek Beloucif, Anesthésiste, APHP, Vice-Président du Groupe de travail sur l'Hospitalité de la CME
- Mme Sophie Bentegat, Direction des Patients, Usagers et Associations, APHP
- Dr Hélène Bihan, MCU-PH, Endocrinologue, Médecin hospitalier
- Madame Chantal Cadoz-Hernandez, APHP, Direction des Soins et des Activités Paramédicales
- Monsieur Frédéric Espenel, Directeur de l'Hôpital Avicenne
- Pr Emmanuel Hirsch, Directeur de l'Espace Ethique, APHP
- Madame Isabelle Mounier-Emeury, Direction des Patients, Usagers et Associations, Département Qualité de Vie à l'hôpital, APHP
- Dr Galdric Orvoën, PH, gériatre, APHP
- Pr Gérard Reach, Diabétologue, APHP, membre de la CME, Président du Groupe de Travail sur l'Hospitalité de la CME
- Dr Frédéric Rilliard, PH, odontologie, APHP, membre de la CME