PROJET DE PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

CME

Mardi 18 novembre 2014

Sophie BENTEGEAT

Direction des Patients, Usagers et Associations

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

PROJET DE PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

Un volet du projet d'établissement prévu par la loi:

« Le projet d'établissement comporte "un projet de prise en charge des patients" en cohérence avec le projet médical et le projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, ainsi qu'un projet social »

Un projet sous-titré « dialogue, accueil et hospitalité »

qui contribue à garantir
⇨***Un environnement hospitalier et respectueux pour tous***
⇨***Une dynamique de prise en compte des attentes des patients et de leur famille ainsi que de leurs représentants***

PROJET DE PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

Continuité et déploiement des actions déjà engagées et actions nouvelles partagées autour de 4 axes et de 4 mots

1) Une communauté d'acteurs pour co-construire : le dialogue

2) La mesure et la prise en compte opérationnelle de la satisfaction des usagers : l'avis des patients

3) Un hôpital accueillant et bienveillant: l'hospitalité

4) Un accompagnement adapté aux personnes en situation de vulnérabilités : l'accès à tous

I. UNE COMMUNAUTÉ D'ACTEURS POUR CO CONSTRUIRE (1)

Une place reconnue pour chacun et par chacun des acteurs : nous sommes tous concernés, ensemble

- **Les médecins et les paramédicaux**
- **La direction et personnels administratifs de l'hôpital**
- **Les patients et leurs familles**
- **Les « usagers » – patients,**
  mais aussi visiteurs, accompagnants, proches, aidants
- **Les associations de bénévoles et de patients**
- **Les représentants d'usagers et des familles que la loi a fait entrer dans les instances hospitalières**

…UNE COMMUNAUTÉ D'ACTEURS POUR CO CONSTRUIRE (2)

Un dialogue institutionnel à renforcer, des marges de progression à poursuivre

– **Une Commission des Usagers –CDU-, prévue dans le projet de Loi de Santé pour 2015**

- **qui rassemblera représentants des personnels soignants et administratifs et des usagers**
- **qui aura des missions stratégiques élargies ainsi qu'une mission spécifique de vigilance à l'hospitalité**

– **L'expression facilitée de l'expérience des patients, au service de la pratique médicale et de la formation des professionnels**

– **Le développement des partenariats formalisés avec les associations et l'accompagnement du bénévolat**

II. LA MESURE ET LA PRISE EN COMPTE OPÉRATIONNELLE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

Coordination et simplification des outils de recueil de la satisfaction des usagers

- Amélioration des questionnaires et enquêtes existantes
- Déploiement en vue d'une généralisation de l'enquête en ligne
- Diversification des modalités de recueil de l'avis des patients et des proches
- Suivi et valorisation des actions correctives

III. UN HÔPITAL ACCUEILLANT ET BIENVEILLANT (1)

Un hôpital, lieu de soin et de vie, qui soit attractif tant par sa réputation d'excellence des soins que par la qualité de son accueil et sa capacité à l'HOSPITALITE

> ***« Le devoir d'hospitalité conditionne la relation du soin et contribue au regard de confiance indispensable à des pratiques professionnelles dignes »***
>
> Rapport du Groupe de travail sur l'Hospitalité de la CME (Pr Reach)

Ce principe d'hospitalité apparaît comme une exigence éthique de l'institution, au même titre que la Qualité et la Sécurité.

Il s'exprime à la fois individuellement et de façon collective

…UN HÔPITAL ACCUEILLANT ET BIENVEILLANT (2)

Des actions organisationnelles et concrètes

Un accès, un accueil et une orientation facilitée

- **Meilleure accessibilité aux consultations et prise de rendez vous en ligne**
- **Recrutement de jeunes volontaires en service civique comme accompagnateurs (notamment dans salles d'attente des SAU)**
- **Amélioration de la signalétique**

…UN HÔPITAL ACCUEILLANT ET BIENVEILLANT (3)

Un référentiel « qualité hospitalité à l'AP-HP »

Identification et diffusion de bonnes pratiques pour assurer

- **un cadre de vie humanisé (espaces d'accueil, chambres individuelles,…)**
- **et des prestations hôtelières harmonisées (accueil, restauration, confort, propreté, …)**

Des services à disposition des patients, une offre accrue d'activités culturelles et de bien-être, des actions innovantes dans une démarche de parcours

Une attention particulière aux personnes âgées

et une priorité donnée aux actions en leur faveur, concourant à la bientraitance

IV. UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Accueil des publics vulnérables

- **Accès aux soins et aux droits des personnes en situation de précarité**
- **Renforcement du maillage territorial avec les partenaires extérieurs (collectivité locale, opérateurs,…) dans une dynamique de parcours**

Accueil et orientation adaptée pour les besoins spécifiques de certains patients (personnes handicapées, personnes âgées, personnes migrantes…)

Organisation d'une cellule centralisée de gestion des cas complexes en appui des GH (patients en séjours prolongés sans solution de sortie)