

CEREMONIE DES VŒUX 2015 DE L'ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS

**Vœux de Madame la Représentante de la Commission
centrale de concertation avec les usagers de l'Assistance
Publique – Hôpitaux de Paris**

MARIE CITRINI

Membre de la Commission centrale de concertation avec les usagers,
Vice-présidente de « Créteil Respire à Cœur »

Monsieur le vice-président du Conseil de surveillance,
Monsieur le Directeur général de l'Agence régionale de santé,
Monsieur le Président de la Commission médicale d'établissement,
Monsieur le Directeur général,
Mesdames, Messieurs,

Monsieur le Directeur général, depuis votre arrivée à la tête de l'Assistance Publique l'an dernier, vous avez associé un représentant des usagers à la cérémonie des vœux. Cette initiative est heureuse et j'en bénéficie ce soir. Il convient de lui donner du sens. Mais d'abord, permettez-moi de dire quelques mots des récents événements que nous avons partagés.

Dans les moments de tristesse et de mobilisation que nous venons de connaître, la France a su montrer combien elle pouvait être fière de son service public et notamment des professionnels qui animent le service public hospitalier, les professionnels de santé, les administratifs, les agents. Nous savons que nous pouvons compter sur votre compétence dans des circonstances aussi terrifiantes que celles que nous venons de vivre. Je tiens, au nom de tous les représentants des usagers, à vous en remercier. Patients, nous le sommes au quotidien. Malades, nous souffrons dans notre chair et dans notre esprit. Usagers, nous sommes parfois éprouvés dans nos relations avec les professionnels de santé. Les relations partagées entre le patient et le professionnel font partie du savoir-être, de la capacité de l'hôpital à être plus hospitalier. Du premier accueil au soin, du plus démuné au plus puissant, la force de l'hôpital est d'accueillir tout le monde. Thomas Sannié le disait ici même l'année dernière, l'hospitalité, les relations de soin et l'éducation thérapeutique du patient doivent être au cœur de l'action du service public hospitalier.

Mais les défis que l'hôpital doit relever ne finissent pas avec la sortie des malades de l'hôpital. Patients, nous le sommes aussi hors de l'enceinte hospitalière. Alors comment l'hôpital peut-il participer à la continuité des parcours de soins et de santé ? Comment doit-il communiquer et travailler avec les professionnels de ville ? La redéfinition du paysage de la santé publique en Ile-de-France présentée par l'ARS, à laquelle l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris a été associée, parmi d'autres partenaires, doit permettre une organisation sanitaire au plus près de la population. Elle doit permettre une meilleure accessibilité aux actions de prévention, à l'offre médicale et médico-sociale afin de réduire les inégalités et d'optimiser les moyens mis au service des usagers franciliens. Dans une région à 50 % rurale et pourtant la plus riche de France, l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris est certes le lieu d'excellence des soins et donne des réponses de spécialiste. Mais il faut également apprendre à raisonner et à travailler au plus proche des besoins de la population. Pour que le parcours de soins et de santé correspondent aux besoins de la population, il faut travailler avec les autres. Cela veut dire travailler avec la médecine et les soins de ville et les associations représentant les usagers du système de santé. Les professionnels libéraux et la ville, au sens large, qui au quotidien assurent la continuité des soins de la population doivent être en relation avec l'hôpital. Ils doivent être informés des choix que l'hôpital a fait pour leurs patients communs afin de rendre le parcours de soins plus efficace, plus sécurisé et plus compréhensible.

Pour cela, il faut mettre en place un système d'information partagé qui permet la continuité des soins. Les délégations territoriales de l'Agence régionale de santé ont un rôle de facilitateur pour permettre cette coordination. L'exigence de la population est que tous, hôpitaux et libéraux, tous les acteurs de la ville, travaillent ensemble pour une meilleure prise en compte des attentes des usagers. L'excellence de l'hôpital, son expertise, ne doivent pas l'enfermer dans une situation d'omnipotence. Tout au contraire, l'hôpital doit être coopératif et non pas se penser comme seul leader dans une mise en place d'un service de santé territorial. Il doit travailler avec tous ceux qui participent aux soins de premier recours au sens large : la ville, par le biais de ses municipalités, travaille depuis des années en ce sens ; les ateliers santé-ville, les centres municipaux de santé, les services sociaux ; promoteurs de programmes de prévention, soutien médical pour les plus démunis, acteurs possibles pour l'éducation thérapeutique du patient. Ainsi, le pôle de ressources en éducation thérapeutique, soutenu par l'ARS d'Ile-de-France, a permis le 18 octobre dernier la première rencontre régionale des acteurs de l'ETP en ville, parce que le travail entre soignants et patients est un enjeu essentiel du développement des activités d'éducation thérapeutique.

L'hôpital a une carte majeure à jouer dans le parcours de soins, en sortant de ses murs, en s'ouvrant vraiment sur la ville. L'an dernier, la première journée « portes ouvertes » a amorcé le mouvement. Donnons plus d'impact encore à celle de mai prochain.

Cette année, sous l'impulsion de Monsieur le Directeur général, la mission « vulnérabilité » de la Direction des patients et des usagers et des associations organise des opérations de solidarité en ville, en optique et en audition, vers les usagers du monde associatif et vers les usagers de vos services, plus particulièrement ceux des PASS. Réinscrire ces usagers dans un parcours de santé fait partie de votre mission de santé publique.

Pour 2015, je formule le vœu que l'hôpital, conscient du parcours de soins et de santé des malades et de leurs proches, soit en capacité de préparer la sortie du malade dès son arrivée à l'hôpital et non la veille de sa sortie, que vous soyez en capacité d'y associer les

professionnels de ville, les organismes compétents et que vous impliquiez le service social dès le début de l'hospitalisation. On ne peut continuer à mettre en échec les soins prodigués (les très bons soins que vous prodiguez) parce que des problèmes de communication existent entre l'hôpital et la ville. Ces problèmes ne sont pas insurmontables et les représentants des usagers sont de vrais partenaires pour vous aider dans cette nouvelle aventure, pour créer la passerelle entre le monde hospitalier et la vie hors de l'hôpital. Le représentant des usagers est un partenaire collaboratif, actif et acteur. Il veille à conserver un droit d'interpellation pour permettre au système de s'améliorer. Il est le promoteur et le garant du respect des droits des patients auprès des Directions, des pôles et des services. Sa présence active au sein de l'établissement est un indicateur de qualité et de démocratie sanitaire.

Mesdames, messieurs, parce que seuls vous n'irez pas plus vite, vous ne serez pas plus efficaces, mais qu'ensemble nous irons plus loin et que nous donnerons pleinement du sens aux mots « service public hospitalier », permettez-moi, au nom des 150 représentants des usagers de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, de vous souhaiter, une belle, une heureuse et une coopérative année 2015.