



# QUELLES PISTES D'ACTION

POUR AMELIORER  
L'EXPERIENCE DES PATIENTS  
DE L'AP-HP >>

QSS-CAPCU  
18 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

Méthode

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



# MODALITES 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**
  - **Concertation avec les représentants des usagers locaux**
  - **Concertation dans les différentes instances**

Méthode

## 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 7JAP du 21 septembre 23**
- **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 paraîtraient 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