

Newsletter DPUA : « L'AP-HP à l'écoute des Usagers »



L'année 2017 aura été une année de transition pour l'implication des usagers et l'exercice de la démocratie en santé au sein de nos hôpitaux: première année du fonctionnement des Commissions des Usagers, fin de la vague de certification HAS à l'AP-HP, renforcement de la présence des usagers dans la vie des hôpitaux... sont autant de moments forts qui posent les bases d'une feuille de route pour 2018 et 2019. Comme chaque année, en 2017 les hôpitaux de l'AP-HP ont transmis à l'ARS les données d'activité de leurs Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) pour l'année 2016. Celles-ci permettent à l'Institution de dessiner les grands axes stratégiques pour les années suivantes, notamment :

- améliorer la visibilité des Commissions des Usagers et communiquer sur le rôle des représentants des usagers auprès des patients, des proches et des équipes.
- renforcer la place des usagers dans les projets stratégiques de l'hôpital.
- fluidifier les relations entre les patients, leurs proches et la communauté hospitalière.
- faire de la médiation hospitalière un levier de l'amélioration de la qualité de la prise en charge et y associer étroitement les représentants des usagers.
- partager en toute transparence les informations transmises par les patients et les équipes, associer les représentants des usagers à l'analyse et à la définition des plans d'action.

Les CRUQPC de l'AP-HP, dynamiques, ont formulé de nombreuses pistes d'amélioration :

- des propositions relatives à l'information et à l'écoute du patient et à la relation patients-professionnels : développement d'une expérimentation « patient partenaire », formation des soignants sur la communication et l'information aux familles, affichage d'une information sur la facturation aux urgences et la sécurisation des biens personnels...
- des propositions relatives à la prise en charge du patient dans les parcours et services de soin, au respect et à la sécurité du patient : bientraitance, sécurité des biens, relations avec les familles, restauration...
- des propositions relatives à la dynamisation de la vie associative et de la démocratie sanitaire : mise en place d'un comité de médiation, proposition de présenter les bilans de médiation à la CME locale afin d'assurer un suivi et de mettre en place des mesures correctives, promotion du rôle et des missions des représentants des usagers auprès de l'ensemble des professionnels ;

En ce début d'année 2018, il est précieux de disposer de ces informations afin de compléter la feuille de route que nous devons établir collectivement.

Actualités AP-HP

Rappel - 7ème édition des Trophées Patients AP-HP 2018 :

L'objectif est de récompenser des actions et expériences innovantes réalisées par des équipes hospitalières et/ou associatives qui améliorent le service aux patients, et d'encourager le partage des pratiques entre hôpitaux.

Pour en savoir plus et déposer votre dossier de candidature, [cliquez ici](#).
Date limite de dépôt : **9 mars 2018 midi**.

Label hospitalité

HOSPITALITÉ
AP-HP Service Labellisé

65 unités/services labellisés au 1^{er} mars 2018 : voir la liste [ICI](#).

Prochaine Opération Solidarité organisée par la mission Vulnérabilité(s) de la DPUA :

« **Vision Optique** » (enfants) :

1^{er} Juin 2018 à Robert Debré

Bilan des CRUQPC de l'AP-HP 2016

Le fonctionnement des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) : une amélioration constante !

Que ce soit en réunion plénière ou en format plus restreint, les CRUQPC fonctionnent sur tous les sites de l'AP-HP. Les réunions sont régulières et le taux de participation est élevé ; les représentants des usagers sont particulièrement assidus. Près de 90% des mandats de représentants d'usagers sont pourvus.

De nombreux points forts ont été soulignés dans le fonctionnement des CRUQPC, parmi lesquels la qualité des échanges, la réflexion collégiale, des débats pluridisciplinaires de qualité, une forte synergie entre les membres de la CRUQPC et la communauté médicale et paramédicale, ainsi qu'une implication toute particulière dans les projets stratégiques de l'établissement. Bien entendu, il reste encore des pistes de progrès, notamment mieux faire connaître le rôle de la CRUQPC dans les services et mieux associer les représentants des usagers aux projets de l'hôpital, faire connaître leur rôle auprès des professionnels, des patients et de leurs proches, développer la présence d'invités extérieurs pour renforcer les échanges sur des sujets requérant une expertise particulière et s'assurer que les plans d'actions soient suivis !

L'Information des représentants des usagers sous toutes ses formes...

En 2016, nos représentants des usagers ont pu être associés à la vie de l'hôpital, grâce à différents moyens :

- des journées thématiques d'informations et/ou de prévention
- des groupes de travail et la participation aux instances
- des temps d'échanges avec les professionnels
- la participation à des projets

Quelques chiffres...

En 2016, on dénombre 7095 réclamations à l'AP-HP (6136 en 2015, soit une hausse de 13,5%). Les différents motifs d'insatisfaction se répartissent comme suit :

- la prise en charge médicale : 3132 motifs de réclamation (36% du total). On y retrouve la relation avec le médecin, la qualité de l'information médicale, les accidents thérapeutiques et séquelles et la qualité des soins.
- l'accueil et l'administration : 2390 motifs de réclamation (28% du total). Les principaux motifs d'insatisfaction sont la facturation, la qualité de l'accueil et l'attente.
- la prise en charge paramédicale : 1579 motifs de réclamation (18% de la rubrique), en particulier, les relations avec le personnel soignant, la qualité des soins, l'insuffisance de personnel et l'organisation des examens.
- la vie quotidienne et l'environnement : 1346 motifs de réclamation (15% du total). Cette catégorie comprend les vols et pertes d'objets ou de vêtements, le mécontentement sur les prestations hôtelières, l'hygiène et la propreté des lieux ainsi que l'alimentation et la diététique.
- le respect de la personne (bienveillance, respect de la dignité et de l'intimité) représente 287 motifs de réclamations.

Sur la base de ces 8734 motifs de réclamation, l'AP-HP a mené des enquêtes internes qui ont donné lieu à des opérations correctives, à 271 médiations (dans 2% des cas).

Les directions des sites hospitaliers ont recensé 695 courriers d'éloges (contre 778 en 2015). Cependant, les services de soins reçoivent directement la plupart des courriers d'éloges ou de remerciements et ceux-ci sont rarement portés à la connaissance des directions et ne sont donc pas comptabilisés.

Enfin, en 2016, on recense 11899 demandes (soit 78,5%) de communication du dossier médical ayant abouti à la communication du dossier médical au requérant. Le nombre de demandes rejetées (irrecevables, éléments de preuve non transmis, ...) s'élève à 3259.

Actualités AP-HP

La Commission d'orientation de la démarche éthique à l'AP-HP – CODE - mise en place en 2017 afin de partager, coordonner et promouvoir la réflexion et les actions en matière éthique, au sein de l'AP-HP, organise la première semaine de l'éthique du **19 au 23 mars 2018** dans l'ensemble des sites de l'AP-HP sur le thème de l'amélioration des soins par la réflexion éthique. Journée d'ouverture sur le thème « **Ethique du soin à l'AP-HP, quels dialogues ?** » le **19 mars 2018 de 9h à 17h30** à l'Auditorium de l'Hôpital européen Georges-Pompidou 20 rue Leblanc 75015 Paris. [En savoir plus](#) et [s'inscrire](#).

Actualités hors AP-HP

« Stratégie de transformation du système de santé. Publié le 13.02.18.

Le Premier ministre Edouard Philippe et Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé, ont annoncé ce mardi 13 février le lancement de la stratégie de transformation du système de santé. Une phase de concertation se déroulera de mars à mai 2018 et s'achèvera par la présentation d'une feuille de route détaillée avant l'été ». [En savoir plus](#). Source : site internet du Ministère des Solidarités et de la Santé.

« Limiter son risque de cancer au quotidien 40% des cancers pourraient être évités :

Le point sur l'alcool et l'alimentation. Publié le 05 02 2018. Le ministère des Solidarités et de la Santé et l'Institut national du cancer diffusent une campagne dont l'objectif est d'informer et inviter chacun à mieux connaître les gestes alimentaires quotidiens qui permettent de prévenir les cancers évitables/... » [En savoir plus](#). Source : site internet du Ministère des Solidarités et de la Santé.

Bilan des CRUQPC de l'AP-HP 2016 (suite)

La médiation, un enjeu pour l'AP-HP.

En 2016, les médiations proposées s'élèvent à 271. On dénombre 141 médiations réalisées (174 en 2015 et 198 en 2014), dont :

- 114 médiations médicales, réalisées dans 24 sites (156 en 2015)
- 14 médiations non médicales (10 en 2015)
- 13 médiations communes (8 en 2015)

En 2016, le principal motif ayant conduit à une médiation est la contestation du diagnostic médical. Viennent ensuite, comme l'an passé, l'information du malade/de sa famille, les difficultés relationnelles avec le médecin et les accidents thérapeutiques.

Le lancement de l'outil informatique DDU a eu lieu le 15 janvier 2018.

Il s'agit d'un outil institutionnel de gestion des réclamations, des éloges, des réquisitions judiciaires ainsi que des demandes de dossiers médicaux et d'information.

Développé à partir d'une application existant sur un GH de l'AP-HP, il est actuellement utilisé par les sites et par la DPUA.

La rédaction du cahier des charges de sa V2 est en cours de finalisation.

Un Club utilisateurs, dont la 1^{ère} réunion aura lieu le 20 mars prochain, permettra d'affiner les demandes d'évolution souhaitées.

Culture

Suivi de l'exposition itinérante à l'AP-HP « Bibliothèques du monde en réalité virtuelle »

Depuis le 11 décembre, l'exposition itinérante « Bibliothèques du monde en réalité virtuelle » a déjà voyagé dans 13 hôpitaux : Saint-Louis, Lariboisière, Fernand-Widal, Necker-Enfants malades, Corentin-Celton, Vaugirard-Gabriel-Pallez, Broca, La Collégiale, La Rochefoucauld, Charles-Foix, René-Muret, Bicêtre et Paul-Brousse. Au total, plus de 1000 personnes ont pu visiter au moins une bibliothèque virtuelle à l'hôpital. Les réactions des patients comme des personnels sont très positives.

Verbatim de patients :

« Je trouve que c'est une idée géniale »

« C'était superbe, réaliste, bien monté »

Verbatim de personnels :

« Ce contenu culturel est vraiment sympa car c'est calme et enrichissant »

« Une expérience extraordinaire, à vivre absolument »

Pour les personnes souhaitant visiter l'exposition : retrouvez le calendrier [ICI](#).

Retrouvez le **programme culturel de l'hôpital Charles Foix** pour le mois de mars [ICI](#).

Initiatives

Mise en ligne par le site officiel de l'administration française Service-public.fr d'un outil permettant d'obtenir des informations personnalisées sur les formalités à accomplir en cas de décès d'un proche. [En savoir plus.](#)

cancersdusein.e-cancer.fr : un nouvel outil d'information sur la prévention et le dépistage des cancers du sein. Publié le 25 janvier 2018. [En savoir plus.](#) Source : site internet de l'Inca.

« **Un Jeu de piste animalier pour rassurer les enfants.** Publié le 05 02 2018. L'enfant hospitalisé est souvent amené à réaliser des examens en dehors du service dans lequel il se trouve. Une étape source d'inquiétude pour les tout petits comme pour leurs parents/... ». [En savoir plus.](#) Source : site internet Réseau CHU/CHU de Besançon.

Agenda

Café des aidants :

Rappel - 17 mars : Café des aidants « Je suis submergé par de fortes émotions et cela me mine dans mon rôle d'aidant »

Rappel - 28 avril : Café des aidants « Le domicile, l'institution, quel choix est le plus favorable pour mon proche ? »

[En savoir plus.](#) Source : site agevillage.com

9 au 11 mars : Salon « Santé pour Tous » organisé par l'association Médecine pour Tous. L'objectif du salon est d'informer le grand public, en matière de prévention des grands fléaux de santé publique, de dépistage, de diagnostic, de soins, d'e-santé, de recherche et d'innovation... [Programme et inscription.](#)

13 mars : Conférence-débat "Handicap et Discrimination" par Patrick Gohet, adjoint du Défenseur des droits Jacques Toubon. De 14h à 17h à la ferme des jeux - La Grange rue Ambroise Pro - 77000 Vaux le Pénil. [Programme et inscription.](#)

Vie des associations : La Ligue Contre le Cancer

En 2018, la Ligue contre le cancer fête son centenaire. Le Comité de Paris est un des 103 comités départementaux qui constituent la Ligue. Reconnu d'utilité publique et financé presque exclusivement grâce à des dons et des legs, notre comité développe les missions sociales de la Ligue sur le territoire parisien et bien-sûr dans les hôpitaux parisiens de l'AP-HP :

- En finançant la recherche fondamentale et clinique, par l'attribution de subventions à des équipes de recherche et par la remise de prix scientifiques ;

- En proposant aux malades et à leurs proches des aides financières, un dispositif d'aide au retour à domicile, des groupes de parole, des visites à domicile assurées par des bénévoles, des séances d'activité physique adaptées, du coaching d'aide au retour à l'emploi après un cancer, une chorale, des séjours de vacances pour de jeunes malades, le site www.retouradomicile.fr pour informer et aider dans les démarches... Des bénévoles sont présents dans de nombreux établissements qui prennent en charge les patients atteints de cancer et notamment à Bichat, la Pitié-Salpêtrière, Saint-Louis, Cochin, HEGP.

Nous avons participé à la création et au financement des Maisons d'Information en Santé à Saint-Louis, HEGP et à la Pitié-Salpêtrière.

Chaque année, nous finançons des équipements de diagnostic et de traitement dans certains services et contribuons aussi à l'humanisation des conditions d'accueil et d'hospitalisation.

- En étant présents dans la Commission des usagers de plusieurs établissements parisiens dont Bichat, la Pitié-Salpêtrière et l'HAD. Nous participons à de nombreuses instances territoriales et régionales ainsi qu'à des groupes de travail de l'agence régionale de santé pour porter la voix des malades.

- En mettant en place des actions de prévention, d'éducation à la santé en milieu scolaire et en s'associant aux journées organisées dans les hôpitaux sur les thématiques des dépistages, du tabagisme, de l'alimentation ou de la prévention solaire.

Ces 4 missions qui marquent fortement la spécificité et le dynamisme de la Ligue sont également développées par nos Comités dans les autres départements où existent des établissements de l'AP-HP.

Comité de Paris de la Ligue contre le cancer

89 bd Auguste Blanqui, 75013 Paris

Tél : 01 45 00 00 17 - E-mail : cd75@ligue-cancer.net

www.ligue-cancer.net

Mercredi 14 mars de 10h à 21h : Journée exceptionnelle organisée dans le cadre des 100 ans de la Ligue contre le Cancer. [En savoir plus et s'inscrire.](#)

Organisation le **24 mars 2018** d'un colloque sur le thème « **Immunothérapie des cancers : réalités et espoirs** ». [En savoir plus.](#) [Affiche.](#) Pour s'inscrire cliquez [ICI](#) ou contacter le Comité de Paris par téléphone ou mail.

A noter

20^{ème} édition du Prix Héloscope-GMF

Ce Prix, organisé par la Fondation Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France et GMF, récompense cinq initiatives d'équipes hospitalières ayant conduit différents services ou métiers au sein de l'hôpital à coopérer dans un projet commun au bénéfice du malade. Ces actions doivent être évaluées après réalisation et peuvent concerner la culture, le management, l'organisation des soins.... Les prix vont de 7500€ à 1500€. Dossiers à déposer **avant le 31 mars 2018**. [En savoir plus et s'inscrire.](#)

« Favoriser le lien et la présence des proches auprès des enfants et des adolescents hospitalisés

Lancement d'un concours ouvert aux équipes et aux établissements. Publié en février 2018

Rester en lien avec sa famille et ses proches est essentiel pour mieux vivre une hospitalisation. C'est pourquoi l'association SPARADRAP a décidé de lancer un concours ouvert aux équipes et aux établissements qui mènent des actions innovantes pour favoriser le lien et la présence des proches auprès des enfants et des adolescents hospitalisés ». [En savoir plus.](#) Source : site internet Sparadrap.

Agenda

Rappel - 13 mars : 7^{ème} Journée de la commission gériatrique du CLAN Central (AP-HP) sur le thème « Plaisir et alimentation en USLD : rêve ou réalité ». De 8h30 à 16h00 à l'Hôpital Cochin - Amphithéâtre Jean Dausset. [Programme et inscription.](#)

Rappel - 14 mars : Conférence sur « Les mesures de protection des majeurs dits vulnérables ». Organisé par la Ligue Française pour la Santé Mentale au 11, rue Tronchet 75008 Paris - [En savoir plus et s'inscrire.](#)

Rappel - 29 mars : Colloque « Ensemble prenons soin du bébé - Une approche médicale et sociale pour prévenir les troubles relationnels parents/bébé » - Organisé par la Fédération de l'aide à domicile (FNAAFP/CSF), de 9h30 à 17h à l'Espace du Centenaire, 189 rue de Bercy 75012 Paris. [Programme et inscription.](#)

Rappel - 5 et 6 avril : 6^{ème} Congrès Francophone Fragilité du Sujet Âgé - Le Vieillessement en Santé - Prévention de la Perte d'Autonomie. [Pré-programme et inscription.](#)

Rappel - 13 juin : Conférence sur « L'autorité parentale : mieux la comprendre pour bien l'exercer et mieux la respecter ». Organisé par la Ligue Française pour la Santé Mentale au 11, rue Tronchet 75008 Paris. [En savoir plus et s'inscrire.](#)

Veille documentaire

Retrouvez la **Newsletter de la Direction des Affaires Juridiques du 1^{er} au 14 février 2018** et du **15 au 28 février 2018**.

Retrouvez chaque mois une sélection d'ouvrages, articles, films... proposée par le **Centre de documentation de l'AP-HP** :

[Les usagers en route vers la démocratie sanitaire](#)

Quelle est la place des usagers à l'hôpital public ? Quels sont leurs droits et devoirs ? Au fil du temps, le rôle des usagers n'a cessé de se renforcer. Des progrès considérables, au point de parler de "démocratie sanitaire".

[La place des usagers dans le GHT. Une représentation légitime à géométrie variable](#)

Les usagers sont au cœur de la réforme des GHT dans la mesure où l'objectif de ces groupements est de garantir un égal accès à des soins sécurisés et de qualité sur l'ensemble du territoire national. Cela étant, quelle est la place accordée à ces mêmes usagers dans la représentation de leurs intérêts face aux professionnels et dans la gouvernance des GHT ?

Références consultables sur les sites [Internet](#) et [Intranet](#) du Centre de documentation.

Les Chiffres clés de l'Offre de soins – Edition 2018. Réalisé par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) : [accéder au document](#)

Stratégie nationale de santé 2018 – 2022 : dispositif de suivi et d'évaluation. Un arrêté du 1er février 2018 précise le dispositif de suivi et d'évaluation de la stratégie nationale de santé. [En savoir plus et accéder à l'Arrêté](#).

Livre : « Docteur Tap Tap, clown à l'hôpital » - Auteur Christine Mathéo - Edit. Dunod – Février 2018 (livre payant).

Soins psychiatriques sans consentement : plaquettes d'information des patients non francophones sur leurs droits : [En savoir plus et accéder au document](#).

Quatrième rapport au président de la République - Février 2018. « Dans ce 4e rapport adressé au président de la République, l'Institut national du cancer, responsable du pilotage du Plan cancer 2014-2019 pour le compte des ministres chargés de la santé et de la recherche, présente avec ses partenaires la progression globale et l'avancement des 208 actions ». [En savoir plus et accéder au document](#). Source : site internet de l'Inca.

« **Interculturalité, médiation et interprétariat : le dossier de la revue La Santé en action n°442, décembre 2017** de Santé publique France. Publié le 22 01 2018. Ce dossier présente un état des connaissances et met en avant des programmes et initiatives innovantes dans ce domaine ». [En savoir plus et accéder au document](#). Source : site internet de Santé publique France.

Présentation des résultats de la 10^{ème} vague du Baromètre santé 360 « L'humain dans la santé » réalisée par Odoxa. [En savoir plus et accéder aux résultats](#). Source : site internet de SciencesPo.

Rapport sur l'application de la loi de bioéthique « Comme en 2008, l'Agence de la biomédecine apporte sa contribution à la réflexion collective préparant le réexamen de la loi de bioéthique.../ : [En savoir plus](#). Source : site internet de l'Agence de la Biomédecine. MAJ 26 02 2018.

Nos réseaux

Prochaines réunions 2018 :

Groupe de travail des usagers :

Jeudi 12 avril 2018

Encadrement Service social hospitalier :

Mercredi 16 mai 2018

Club CRUA : Mardi 29 mai 2018

Si vous souhaitez devenir représentant des usagers à l'AP-HP, retrouvez la liste des mandats vacants [ICI](#).

Direction des Patients, Usagers et Associations

Directrice de la publication

Sophie Bentégeat

Comité de rédaction

Marielle Gibert, Marie-Claude Lupter, Tiphaine Sicard

Conception & réalisation

Direction de la communication de l'AP-HP

Crédit photos : AP-HP

Contact :

newsletter.dpua.sap@aphp.fr

  www.aphp.fr