

Vœux de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris

17 janvier 2019

Sous réserve du prononcé

Marie Citrini

Membre de la Commission Centrale de Concertation avec les usagers

Madame la Vice-Présidente du Conseil de surveillance,
Monsieur le Directeur de l'Agence régionale de santé,
Monsieur le Président des Doyens,
Monsieur le Président de la Commission médicale d'établissement,
Monsieur le Directeur général,
Mesdames et Messieurs les directeurs et directrices de groupes hospitaliers,
Mesdames et Messieurs les représentants et représentantes des usagers et des familles,
Mesdames, Messieurs,

Permettez-nous, avec Thomas Sannié, de formuler, au nom des 150 représentants des usagers et des familles des vœux en cette année pour l'Assistance Publique et le personnel qui l'anime.

Mais auparavant, nous tenons à souligner qu'en 2018, l'Assistance Publique, au travers de la Direction Patients, Usagers et Associations, sous l'impulsion de Mme Bentégeat et de ses équipes, a favorisé le travail des représentants des usagers, et ce bien au-delà des commissions réglementaires. Qu'elle en soit remerciée alors que Sophie Bentégeat vient de quitter cette direction. Nous voulons également souligner la volonté de certains directeurs de GH et présidents de CME, qui ont facilité cette participation au management et à la qualité et la sécurité des soins.

En 2019, l'Assistance Publique entame une mutation organisationnelle de grande envergure. La création de supra-GH, l'organisation de départements médico-universitaires afin de favoriser le travail collectif en filière et une certaine autonomie de gestion et de stratégie de ces GH vont redonner, du moins peut-on l'espérer, une nouvelle dynamique au sein des équipes pour de meilleurs soins.

Mais toute cette réorganisation ne peut se faire sans que les usagers ne soient associés. Tenir compte de l'expérience Patient, au-delà de la simple satisfaction, par la mise en place d'un réel partenariat, est un des moyens d'assurer des soins de qualité, aux plus près des attentes des usagers. Au sein même des DMU, une représentation associative doit être effective car associations et représentants des usagers sont une source de travail, de réflexion et d'innovation sur le parcours de soins, les relations de soins et leurs qualités.

L'utilisateur peut ainsi être sollicité de différentes façons :

- Le patient-intervenant qui, parce qu'il vit depuis longtemps avec la chronicité de sa maladie, construit avec les équipes des programmes d'ETP qu'il co-anime ;
- Le bénévole associatif qui est souvent au plus près des besoins des malades et peut être une source d'informations pour les équipes afin d'améliorer la relation de soins entre les patients et les équipes ;
- le patient chercheur qui par son expertise peut orienter des recherches au plus proche des attentes réelles des personnes malades ;
- le patient mentor pour accompagner des équipes de soin interdisciplinaires faisant face à des difficultés concrètes de suivi médical et social ;
- Le représentant des usagers qui, au cœur de son mandat, accompagne les usagers et les équipes pour un meilleur respect des droits collectifs et individuels des patients.

Parallèlement à vos réflexions sur cette nouvelle organisation en DMU, les représentants des usagers ont collectivement réfléchi et ont défini de plusieurs objectifs qu'ils souhaitent vous proposer :

- Transformer la « prise en charge hospitalière » en parcours de soins, avec tous les liens qui lui sont nécessaires pour continuer, sans rupture, des soins, au-delà des murs de l'hôpital, avec la ville et les interlocuteurs que l'usager s'est choisi avec vous.
- Intégrer la promotion de la santé dans le parcours de santé, avec la collaboration des associations et des patients-intervenants, tant à l'hôpital que dans la cité pour permettre une meilleure connaissance des usagers et être au plus près de leur réalité.
- Développer l'éducation thérapeutique du patient, encore trop souvent pensée et écrite uniquement par des professionnels de santé pour les patients et non avec. Or, pour prendre en compte les capacités des personnes, son entourage, en tenant compte de son environnement, on ne peut le faire sans construire un accompagnement au plus proche de la personne bénéficiaire.
- Enfin, un regard tout particulier est à porter sur les innovations numériques qui peuvent être des outils de grande utilité dans l'accompagnement des personnes mais risquent de créer des difficultés pour les populations les plus fragiles économiquement ou linguistiquement.

Ce que nous proposons, Thomas Sannié et moi, avec les RU de l'AP-HP, c'est un rôle nouveau des usagers au sens large au sein de l'hôpital. Ce bureau de l'expérience et du partenariat patient pourra être un laboratoire d'idées pour toute la structure, il pourra accompagner la réalisation de projets au sein des services, il sera lieu de travail et de formation pour tous les usagers de l'hôpital qu'ils soient malades, proches ou professionnels de santé.

L'Assistance Publique a déjà amorcé cette mutation quand, la CME centrale et son président ont soutenu le projet de recherche sur le « sentiment de sécurité des soins des patients hospitalisés » conduit par des représentants des usagers. Il se met en œuvre dans les prochaines semaines dans 20 services au sein de 10 hôpitaux de l'AP-HP et permet de donner corps à l'expérience patient de la sécurité des soins.

Tout comme les représentants des usagers qui participent à la formation des étudiants en médecine et dans les professions paramédicales, comme les associatifs qui sont intervenants dans les programmes de formation continue des professionnels de santé, le partenariat entre professionnels et usagers est une richesse et une ressource aujourd'hui devenues incontournables...

...Tous ceux qui l'ont essayé, l'ont adopté.

Ce sont les vœux que nous formons pour l'AP-HP, pour vous et pour nous. Parce que le cœur même du service public est de prendre soin de celui qui en a besoin, parce que rien ne peut plus se faire sans tenir compte de ce qu'est la personne, parce qu'avoir un langage commun est source de compréhension et de

partage, parce qu'on s'améliore toujours en se réfléchissant dans le regard de l'autre, nous tenons ici à réaffirmer notre engagement à vos côtés.

Mesdames, Messieurs une excellente année à toutes et tous.